

De instructie voor de examinator van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met vakspecifieke informatie;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud van dit onderdeel:

- 1 Overzicht opdrachten
- 2 ICT-gebruik
- 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen
- 4 Aanwijzingen
- 5 Bronvermeldingen

1 Overzicht opdrachten

onderdeel D		richttijd: 90 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een klantgesprek voeren	uitwerkbijlage 1	1
2	terugkijken	uitwerkbijlage 2	
3	een bestelling verwerken		10
4	een boeket maken en inpakken		10
5	inkopen doen	ICT-gebruik: Excel	

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

Planning afname

Het examen heeft vier onderdelen.

Aangeraden wordt om het examen verspreid over meerdere dagen af te nemen.

De examenonderdelen mogen in willekeurige volgorde worden afgenomen.

2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden:

instructie voor de kandidaat
vr_instructiefilm_GRN_D_kb.mp4
vr_instructie_GRN_D_kb.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vr_groothandel_kb.xlsm	5

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Macrobeveiliging

Veel Word- en Excel-bestanden voor de praktische opdrachten bevatten macro's.

In zowel Word als Excel moeten daarom alle macro's worden ingeschakeld.

In de Handleiding Applicaties die op de dvd met digitale bestanden te vinden is, staat beschreven hoe u dit kunt (laten) doen.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1

algemeen:

- een rollenspeler
- een toonbank met daarop een rekenmachine
- agenda met de datum

Opdracht 3

per kandidaat:

- bloemenhoek met losse bloemen (geprijsd)
- ingevulde uitwerkbijlage 1

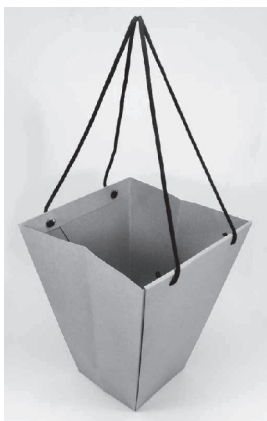
Opdracht 4

algemeen:

- touw
- mes en snoeischaar
- bevestigingsmateriaal

per kandidaat:

- dezelfde bloemen als gebruikt bij opdracht 3
- ingevulde uitwerkbijlage 1
- kaartje
- bloementas (karton), bijvoorbeeld:



4 Aanwijzingen

Algemeen

Bij het plannen van de examenafnames is het noodzakelijk extra tijd in te plannen voor het voorbereiden, opruimen, schoonmaken en in originele staat terugbrengen van de examenruimtes. Deze werkzaamheden vallen niet binnen de richtijden per onderdeel.

Volgorde opdrachten

De opdrachten dienen in de aangegeven volgorde te worden afgenomen.

Vorbereiding

U bereidt alle opdrachten zorgvuldig voor en zorgt ervoor dat de uitgangssituatie bij de opdrachten voor alle kandidaten gelijk is.

Opdracht 1

De kandidaat voert een gesprek met een klant van de bloemenwinkel.

- De kandidaat krijgt 5 minuten de tijd om het gesprek voor te bereiden en daarbij de toonbank en de bestelbon te bekijken.
- Voor een objectieve beoordeling is het nodig dat de rol van de klant gespeeld wordt door een collega of een vrijwilliger en niet door de examinerator of een medeleerling.
- Eventueel kunt u het rollenspel beoordelen na overleg met de rollenspeler.

Instructie voor de rollenspeler

Het gesprek bestaat uit twee delen.

Deel 1 (casus algemeen) is gelijk voor elk gesprek.

Deel 2 (variant a, b of c) wisselt u per kandidaat af.

Casus algemeen

In het algemeen bent u afwachtend en laat u het initiatief bij de kandidaat. U komt de bloemenwinkel binnen en loopt rustig naar de toonbank. Zo krijgt de kandidaat de gelegenheid u als eerste te groeten. Als de kandidaat dit niet doet, groet u ook niet. U geeft aan dat u een plukboekje wilt. Het boekje moet worden gemaakt en bezorgd. De kandidaat noteert de bestelling op de bestelbon.

De datum waarop de bestelling bezorgd moet worden, bepaalt u zelf. Houd deze datum voor iedere kandidaat gelijk. Het is belangrijk dat er op de bestelbon een concrete bezorgdatum staat en niet 'volgende week vrijdag'.

De kandidaat noteert alle informatie op de bestelbon en u geeft antwoorden op de vragen die de kandidaat stelt.

Als de kandidaat u bij het afscheid niet groet, doet u dat ook niet. Groet de kandidaat u wel bij het weggaan, dan groet u terug.

U geeft de informatie hieronder alleen als de kandidaat erom vraagt:

- Uw naam: mevrouw/meneer Boom
- Adres: Hoofdstraat 2a, 1054 AZ, Oudkarsel
- Telefoonnummer: 015-114890
- Betaling: op rekening
- Bezorgdatum: deze bepaalt u zelf
- U wilt het boekje laten bezorgen bij Janet Wagenaar, Zeegweg 27, Nieuwkarsel

Casus variant a

- U wilt een bont plukboeket van verschillende bloemen voor ongeveer € 10,00 exclusief bezorgkosten. Daarna wacht u af wat de kandidaat gaat zeggen.
- U geeft aan dat het boeket bezorgd moet worden. U wacht af of de kandidaat aangeeft dat de bezorgkosten € 5,00 zijn.
- Verder wacht u af wat de kandidaat vraagt naar aanleiding van de bestelbon en geeft u daarop antwoordt.

Tekst kaartje:

Lieve Janet, we willen je laten weten dat we aan je denken. Dit bloemetje fleurt je vast een beetje op.

Groeten van de familie Boom

Casus variant b

- U wilt een bont plukboeket van verschillende bloemen voor ongeveer € 15,00. U wacht af wat de kandidaat gaat zeggen.
- U geeft aan dat het boeket ook bezorgd moet worden. U wacht af of de kandidaat aangeeft dat de bezorgkosten € 5,00 zijn. Als de kandidaat aangeeft dat de bezorgkosten er nog bij komen zegt u dat het budget echt maar € 15,00 is en dat u dan voor € 10,00 een plukboeket wilt. U laat het initiatief bij de kandidaat.
- Verder wacht u af wat de kandidaat vraagt naar aanleiding van de bestelbon en geeft u daarop antwoordt.

Tekst kaartje:

Lieve Janet, wat was het een leuke dag gisteren! Nogmaals dank.

Groeten van de familie Boom

Casus variant c

- U wilt een bont plukboeket van verschillende bloemen voor € 15,00 inclusief de bezorgkosten. U wacht af wat de kandidaat gaat zeggen.
- U geeft aan dat het boeket bezorgd moet worden. U wacht af of de kandidaat aangeeft dat de bezorgkosten € 5,00 zijn.
- Verder laat u de kandidaat de vragen stellen naar aanleiding van de bestelbon en geeft u antwoord op de vragen.

Tekst kaartje:

Lieve Janet, we vinden het echt heel vervelend wat er is gebeurd. We hopen dat dit bloemetje je een beetje opvrolijkt.

Groeten van de familie Boom

Opdracht 2

Bij aanvang van opdracht 2 deelt u uitwerkbijlage 2 uit.

Opdracht 3

- Voor deze opdracht zijn er per kandidaat 20 verschillende soorten losse bloemen (minimaal 60 - 80 cm) in vier verschillende bloemvormen en verschillende kleuren nodig (minimaal de kleuren paars, roze, rood, oranje en wit). U zorgt ervoor dat de kandidaat een plukboeket kan maken met deze losse bloemen die in de bloemenhoek klaarstaan.
- Alle losse bloemen staan per bloemsoort in emmers met water. Op de emmers komen prijskaartjes met de bloemennamen erop. De prijzen zijn per stuk. U gebruikt de volgende prijzen: € 0,50, € 0,75, € 1,00, € 1,25, € 1,50, € 1,75, € 2,00.
- U bepaalt zelf welke prijzen de bloemen krijgen. De prijskaartjes met bloemennamen maakt u bijvoorbeeld met knijpers aan de emmers vast.
- De kandidaat heeft minimaal twee soorten groen nodig, bijvoorbeeld: appelblad, berengras, aspidistrabladd, pistacheblad, panicumgras, eucalyptus, lepidium. Deze moeten op dezelfde manier geprijsd worden als bij de bloemen.

U bent vrij om bloemvormen en kleuren te kiezen maar hier zijn een aantal suggesties gedaan:

langwerpig	verkrijgbare kleur
campanula	paars/roze/wit
monte casino	wit/geel
leeuwenbek	diverse kleuren
delphinium	paars/wit/
gladiool	diverse kleuren
violier	diverse kleuren
curcuma	roze/wit

scherm	verkrijgbare kleur
alstroemeria	diverse kleuren
limonium	paars/roze/wit
freesia	diverse kleuren
troschrysan	diverse kleuren
distel	paars/blauw
buplurum	groen/geel
solidago	geel
vrouwenmantel	groen/geel
eustoma	roze/paars/wit
nerine	roze/wit
agapanthus	paars/wit

rond	verkrijgbare kleur
roos	diverse kleuren
pioenroos	roze/wit/rood
anjer	diverse kleuren
zonnebloem	geel/oranje
gerbera	diverse kleuren
chrysan (enkelbloemig)	diverse kleuren

kelk	verkrijgbare kleur
tulp	diverse kleuren
calla	diverse kleuren
lelie	diverse kleuren
clematis	paars/roze/wit
fritillaria	oranje/geel

5 Bronvermeldingen

Syda Productions / Shutterstock.com
Martina Kieselbach / Shutterstock.com
Africa Studio / Shutterstock.com
InfoFlowersPlants / Shutterstock.com
ChWeiss / Shutterstock.com
Tom Meaker / Shutterstock.com
osoznanie.jizni / Shutterstock.com
blackliz / Shutterstock.com
Billion Photos / shutterstock.com
Nella / Shutterstock.com
amenic181 / Shutterstock.com
Nadezhda Nesterova / Shutterstock.com
oksana2010 / Shutterstock.com

Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op hier gebruikt materiaal te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Wie desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met Cito.