

Examen VMBO-BB

**2022**

versie blauw, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – BB

opdrachten

---

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_



De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

Bij elke vraag of opdracht staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

### **opdrachten onderdeel A**

- een urenverantwoording maken
- een e-mail schrijven
- een medewerker beoordelen
- het personeelsbestand bijhouden
- baliewerkzaamheden uitvoeren



### **Inleiding**

Welkom bij Bikes&Zo. Fijn dat je het team van ons filiaal en hoofdkantoor in Damen komt versterken!

Ons bedrijf heeft meerdere filialen en een testcentrum.

We verkopen en repareren fietsen en e-bikes. Het randassortiment bestaat onder andere uit fietskleding, fietstassen, sloten, zonnebrillen en in de winter ook schaatsen.

In de werkplaats van Bikes&Zo worden diverse werkzaamheden uitgevoerd. Er wordt per fiets op werkbonnen genoteerd welke werkzaamheden gedaan moeten worden en door wie. Jij bent vandaag de servicemedewerker die de werkbonnen verder moet verwerken in de urenverantwoording. Een collega is al begonnen aan de verwerking.

*Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld.  
De tijd gaat in zodra je in het bestand op de knop Start klikt.*

beoordeling werktempo	punten
20 minuten of minder én minimaal twee punten voor de inhoud	2
meer dan 20 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

6p 1 Maak de urenverantwoording.

### **Wat heb je nodig**

- het Excelbestand vb\_urenverantwoording\_bb
- Verderop in deze opdracht:
- de werkwijze werkzaamheden werkplaats
  - het overzicht standaard tijdsbesteding aan werkzaamheden

Van de examinerator ontvang je:

- de werkbonnen die nog verwerkt moeten worden
- de rapportage tijdregistratie week 13

### **Voordat je begint**

- Open het bestand en sla het op als vb\_urenverantwoording\_bb\_jouw naam.
- Lees de opdracht voordat je op Start klikt in het bestand.

### **Uitvoering**

- Lees de werkwijze werkzaamheden werkplaats en bekijk het overzicht standaard tijdsbesteding aan werkzaamheden.
- Bekijk het bestand vb\_urenverantwoording\_bb.
- Er werken vier monteurs bij Bikes&Zo: Cristian, Leanne, Sulafah en Sybrand.
- Een aantal werkbonnen is al ingevuld. Voer de nog te verwerken werkbonnen volgens de instructie in het bestand in.

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk met de knop Print.



Wanneer monteurs de werkplaats binnenkomen, 'klokken ze in' met een persoonlijk pasje. De begintijd wordt dan geregistreerd. Wanneer ze de werkplaats verlaten voor een pauze of aan het einde van de dag 'klokken ze uit'. De eindtijd wordt dan geregistreerd.

Voor alle werkzaamheden aan een fiets wordt door een medewerker een werkbon gemaakt.

De werkbon met uit te voeren werkzaamheden wordt aan het stuur van de betreffende fiets gehangen.

Bij het begin van werkzaamheden aan een fiets inventariseert een monteur op basis van de werkbon de uit te voeren werkzaamheden. Nadat de werkzaamheden uitgevoerd zijn, zet de monteur zijn paraaf op de werkbon als teken dat de werkzaamheden afgerond zijn.

Iedere dag worden afgehandelde werkbonnen ingeleverd bij de servicemedewerker, om ze te verwerken in de urenverantwoording. Hierdoor heeft de bedrijfsleider inzicht in de door monteurs uitgevoerde werkzaamheden.

<b>OVERZICHT STANDAARD TIJDSBESTEDING AAN WERKZAAMHEDEN</b>	
<i>uit te voeren taak</i>	<i>tijdsbesteding in minuten</i>
<b>accu en elektromotor</b>	
meten + laden	10
in- en uitbouwen elektromotor	90
<b>bagage</b>	
mandhouder op stuur monteren	15
fietstassen monteren	10
<b>banden</b>	
vervangen buitenband achter	30
vervangen buitenband voor	25
vervangen binnenband achter	10
vervangen binnenband voor	15
<b>ketting(kast)</b>	
ketting spannen en smeren	15
kettingkast vervangen elektrische fiets	60
kettingkast vervangen stadsfiets	30
<b>onderhoudsbeurt</b>	
onderhoudsbeurt	75
onderhoudsbeurt e-bike	85
<b>sloten</b>	
houder voor kabelslot monteren	10
ringslot vervangen	5
<b>stuur</b>	
stuur vervangen en afstellen	30
<b>verlichting</b>	
achterlicht vervangen	5
dynamo vervangen	10
koplamp vervangen	10
lampje achter vervangen	5
lampje voor vervangen	5

Bikes&Zo bestaat 25 jaar. Het is de bedoeling dat er meerdere evenementen georganiseerd gaan worden om het jubileum te vieren. De e-mail om uit te nodigen voor de eerste vergadering van het organisatiecomité moet opgesteld worden.

7p 2 Stel de e-mail op.

### **Wat heb je nodig**

- het Wordbestand vb\_email\_bb

Verderop in deze opdracht:

- een memo van de leidinggevende met betrekking tot het jubileum
- de e-mailadressen van de medewerkers die zich voor het organisatiecomité opgegeven hebben

### **Voordat je begint**

Open het bestand en sla het op als vb\_email\_bb\_jouw naam.

### **Uitvoering**

- Lees het memo van de leidinggevende.
- Schrijf de e-mail en houd daarbij rekening met:
  - Verzend vanaf jouw e-mailadres: jouw\_naam@bikesenzo.nl.
  - De aanhef moet zijn: Beste collega.
  - De afsluiting moet zijn: Tot 8 april!
  - De leden van het organisatiecomité moeten in de adresbalk worden vermeld. De adressen moeten worden gescheiden door middel van een puntkomma.
  - Het onderwerp is: eerste vergadering organisatiecomité.
  - De agendapunten zijn genummerd.
  - Onder de e-mail staat: namens [de naam van de leidinggevende] gevolgd door je eigen naam.

### **Als je klaar bent**

Maak een afdruk.

## MEMO



Beste collega,

Ik heb Christian, Leanne, Sulafah, Sybrand en Shain gekozen als leden voor het organisatiecomité om evenementen te organiseren in verband met ons vijftienvigjarig bestaan. Wil jij de e-mail opstellen en versturen, waarin ze voor de eerste bijeenkomst uitgenodigd worden? Hun e-mailadressen kun je uit de lijst met leden voor het organisatiecomité halen. Zet mijn e-mailadres in de CC.

Om ze al een beetje aan het denken te zetten heb ik al wat ideeën voor evenementen: fietstoer, kortingsacties, puzzeltocht, wielervedstrijd. Wil je die in de e-mail opnemen en ze vragen om ook zelf met minimaal één idee te komen?

Zet in de e-mail ook direct maar de agendapunten:

1. opening
2. ingekomen stukken
3. voorstelrondje
4. te organiseren evenementen
5. rondvraag

Ik heb voor 8 april vergaderruimte A1.10 op het hoofdkantoor gereserveerd, van 09:00 tot 13:00 uur (dat is ook hoelang de vergadering maximaal duurt).

Esmee (esmee@bikesenzo.nl)

## LEDEN VAN HET ORGANISATIECOMITÉ



voornaam	achternaam	vestiging	e-mailadres
Sulafah	Hedirah	Panterdijk	sulafah@bikesenzo.nl
Sybrand	Kuppelsma	Dragtstad	sybrand@bikesenzo.nl
Christian	Leverer	Damen	christian@bikesenzo.nl
Leanne	Roekeler	Waasdam	leanne@bikesenzo.nl
Shain	Wels	Panterdijk	shain@bikesenzo.nl



Bikes&Zo neemt met toestemming van bellers af en toe telefoongesprekken op. De gesprekken worden opgenomen voor opleidingsdoeleinden. Jij gaat een medewerker beoordelen die een telefoongesprek met een beller heeft gevoerd.

4p 3 Beoordeel de medewerker.

**Wat heb je nodig**

- het bestand vb\_geluidsfragment\_EO\_bb
- de Instructie telefonische informatie-aanvraag, verderop in deze opdracht

**Voordat je begint**

- Lees de vragen verderop in deze opdracht.
- Lees de Instructie telefonische informatie-aanvraag.

**Uitvoering**

- Beluister het geluidsfragment. Tijdens het beluisteren mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord na het beluisteren de vragen.
- Gebruik bij het beoordelen de Instructie telefonische informatie-aanvraag.
- Geef steeds een uitleg bij je antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het geluidsfragment.

vraag 1

Reageert de medewerker formeel op de beller?

ja     nee

uitleg: .....

.....

.....

vraag 2

Geef een voorbeeld waaruit blijkt dat de medewerker zich tijdens het gesprek klantgericht gedraagt.

voorbeeld: .....  
.....  
.....

vraag 3

Geef een voorbeeld waaruit blijkt dat de medewerker zich tijdens het gesprek niet klantgericht gedraagt.

voorbeeld: .....  
.....  
.....

vraag 4

Wat had de medewerker beter kunnen doen? Leg uit waarom het niet goed was.  
Gebruik een ander voorbeeld dan bij de vorige vragen.

voorbeeld: .....  
.....  
.....

Het was niet goed omdat:

.....  
.....  
.....

## **INSTRUCTIE TELEFONISCHE INFORMATIE- AANVRAAG**



Voer met iedere beller een formeel gesprek en vraag de beller bij het opnemen wat je voor hem/haar kunt betekenen.

Handel vragen van bellers indien mogelijk tijdens het gesprek af. Over vragen die je niet direct kunt beantwoorden, neem je later op dezelfde dag contact op met de beller.

Herhaal de vraag van een beller voordat je de vraag beantwoordt. Stelt een beller meerdere vragen tegelijkertijd, geef dan aan welke vraag je eerst beantwoordt en dat je later op de andere vraag terugkomt.

Als je tijdens een gesprek navraag moet doen bij een collega zorg je ervoor dat de beller dat niet kan horen.

Als je een brochure naar een beller wilt sturen, vraag je naar het e-mailadres. Herhaal ter controle het e-mailadres.

Nodig een beller bij belangstelling voor een fiets uit voor een bezoek aan een van de filialen of aan de testhal.

Beëindig een telefoongesprek pas als je ervan overtuigd bent dat een beller geen vragen meer heeft.

Wens een beller ter afsluiting van een gesprek nog een fijne dag.

Bij Bikes&Zo wordt de personeelsadministratie bijgehouden door de afdeling personeelszaken. De afdeling verwerkt wijzigingen in het personeelsbestand en maakt personeelsoverzichten voor de managers van de verschillende filialen. Jij assisteert vandaag op deze afdeling.

7p 4 Verwerk wijzigingen in het interne personeelsbestand.

**Wat heb je nodig**

- het Excelbestand vb\_personeelsbestand\_bb
- van de examinerator ontvang je de personeelswijzigingen die verwerkt moeten worden.

**Voordat je begint**

- Open het bestand en sla het op als vb\_personeelsbestand\_bb\_jouw naam.
- Bekijk de personeelswijzigingen.

**Uitvoering**

- Verwerk de personeelswijzigingen.
- Maak een afdruk van het personeelsbestand op basis van de aanwijzing in het laatste memo van Mieke van Lange.

**Als je klaar bent**

Lever de afdruk in bij de examinerator.

Bikes&Zo heeft een servicebalie. Klanten kunnen zich hier melden wanneer ze hun fiets voor een reparatie of onderhoudsbeurt brengen. Daarnaast loopt het verhuren van fietsen ook via de servicebalie. Jij voert vandaag de baliewerkzaamheden uit.

6p 5 Voer baliewerkzaamheden uit.

### **Wat heb je nodig**

- het Excelbestand: vb\_verhuur\_fietsen\_bb
- Verderop in deze opdracht vind je de richtlijnen fietsverhuur.
- Van de examinerator ontvang je een tarievenlijst fietsverhuur.

### **Voordat je begint**

- Je krijgt tien minuten om je voor te bereiden.
- Lees de richtlijnen fietsverhuur.
- Je mag alle documenten tijdens de werkzaamheden erbij houden.
- Open het bestand en sla het op als vb\_verhuur\_fietsen\_bb\_jouw naam.

### **Uitvoering**

Voer de baliewerkzaamheden uit.

### **Als je klaar bent**

Lever alle documenten in bij de examinerator.

**begroeting**

- Begroet de klant bij het aan de balie komen formeel en vriendelijk en vraag waarmee je de klant van dienst kunt zijn.

**reserveringen**

- Van iedere reservering wordt een digitaal contract opgesteld:
  - Online reserveringen worden automatisch in het bestand ingelezen.
  - Baliere reserveringen worden door de baliemedewerker ingevoerd.
- Zoek bij vragen over al ingevoerde reserveringen de betreffende reservering op en pas die eventueel aan naar aanleiding van contact met de klant. Controleer voordat je wijzigt de identiteit van de klant.
- Wijs bij het reserveren op het eigen risico bij schade of diefstal.
- Wijs de klant erop dat fietsen vóór 18:00 uur (periode oktober tot en met maart) of 20:00 uur (periode april tot en met september) ingeleverd moeten worden.
- Druk bij nieuwe en gewijzigde contracten het contract af, controleer het samen met de klant en laat het door de klant ondertekenen. Leg het ondertekende contract in het bakje contracten.

**afronding**

- Wens een klant die een contract afgesloten heeft veel fietsplezier.
- Wens de klant bij het verlaten van de balie nog een fijne dag.

*Als je klaar bent met dit onderdeel lever je alle documenten in.*