

Het correctievoorschrift van een profielvak-cspe bestaat uit:

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

Inhoud beoordelingsmodel van dit onderdeel:

- 1 Beoordelingsmodel
 - 1.1 Beoordelingsschema
 - 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

1 Beoordelingsmodel

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 1.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 1.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan zo nodig de richtlijnen voor de beoordeling van de opdrachten.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen punten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- In het beoordelingsschema zijn vakjes opgenomen, waarin aangegeven kan worden of de kandidaat wel (vinkje ✓) of niet (streepje -) aan het criterium / de criteria heeft voldaan.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	onderdeel A								
A1a	De kandidaat heeft werkbon 81 tot en met 87 juist ingepland (zie 1.2). <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1							
A1b	werktempo De kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond. 2 De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten afgerond. 0 <i>opmerkingen</i> – De gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de planning. – Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden. – De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal 2 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a.	2							
	transport								

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2a	De kandidaat heeft voicemailbericht 1 correct afgehandeld:							
	Het e-mailadres is juist en op de juiste plek ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Onderwerp en aanhef zijn correct.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	In de e-mail is de juiste informatie opgenomen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	De e-mail is correct afgesloten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1						
A2b	De kandidaat heeft voicemailbericht 2 correct afgehandeld:							
	Bestemd voor, heeft gebeld/terug bellen/belt zelf terug en gesproken met/bericht van zijn correct ingevuld, bedrijf/organisatie is niet ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bij notitie staat duidelijk welke actie ondernomen moet worden (het aanpassen van adresgegevens van een klant).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
A3a	Vraag 1 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2).	1						
A3b	Vraag 2 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2).	1						
A3c	Vraag 3 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2).	1						
A3d	Vraag 4 is juist beantwoord en er is een juiste uitleg gegeven (zie 1.2).	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A4	De kandidaat heeft:							
	de naam van leverancier 145.02 veranderd naar New Looxs.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het telefoonnummer van leverancier 141.05 veranderd naar (020-2611433).		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geen aanpassingen gemaakt aan het leveranciersbestand aan de hand van de mail van klant 130.65.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de betaaltermijn van leverancier 142.02 veranderd naar 30 dagen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de kredietlimiet van leverancier 142.02 veranderd naar € 5.000,-.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het kortingspercentage van leverancier 142.02 veranderd naar 10%.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de leverancier met het nummer 141.06 verwijderd.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de nieuwe leverancier het nummer 149.04 gegeven en artikelgroep 9 ingevuld.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle gegevens van de nieuwe leverancier juist toegevoegd in de juiste kolom.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ervoor gezorgd dat alle cellen in het leveranciersbestand de opmaak volgens de instructie hebben.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het leveranciersbestand gesorteerd op leveranciersnummer.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	8 -1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5	telefoongesprek, kandidaat							
	heeft het gesprek gestart met: goedemorgen/-middag Bikes&Zo u spreekt met [naam kandidaat].		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft aangegeven waarom hij belt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft de klant herinnerd aan de afspraak en op een vriendelijke manier duidelijk gemaakt dat de klant werd verwacht		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft de klant de mogelijkheid geboden de afwezigheid te verklaren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft met de klant een nieuwe afspraak voor drie dagen na de afname gemaakt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft gevraagd of hij de klant nog ergens mee van dienst kon zijn, het gesprek netjes afgerond en de klant een fijne dag gewenst		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	6 -1						
totaal onderdeel A	30							

1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

Opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:

Kandidaatnummer:

Verstreken tijd: 11 minuten en 5 seconden.

in te plannen werkbonnen

WB81	4
WB82	1
WB83	1
WB84	1
WB85	1
WB86	1
WB87	1
▲	
cellen wissen	

planning werkzaamheden werkplaats Bikes&Zo

tijden	maandag		dinsdag		woensdag	
	Joris	Moniek	Hassan	Joris	Moniek	Hassan
08:00 - 08:30	WB1	WB2	WB3	WB4	WB20	WB43
08:30 - 09:00	WB1	WB2	WB33	WB4	WB20	WB19
09:00 - 09:30	WB1	WB6	WB33	WB4	WB20	WB19
09:30 - 10:00	WB3	WB7	WB33	WB5	WB85	WB19
10:00 - 10:30	pauze					
10:30 - 11:00	WB8	WB7	WB34	WB9	WB22	WB23
11:00 - 11:30	WB8	WB12	WB34	WB10	WB22	WB23
11:30 - 12:00	WB81	WB12	WB34	WB10	WB22	WB25
12:00 - 12:30	WB81	WB12	WB35	WB10	WB86	WB83
12:30 - 13:00	pauze					
13:00 - 13:30	WB81	WB13	WB36	WB11	WB19	WB84
13:30 - 14:00	WB81	WB13	WB37	WB11	WB19	WB55
14:00 - 14:30	WB15	WB13	WB38	WB15	WB19	WB55
14:30 - 15:00	WB82	WB13	WB54	WB55		
15:00 - 15:30	WB12	WB14	WB32	WB55	WB39	WB87
15:30 - 16:00	WB12	WB14	WB32		WB39	WB44
16:00 - 16:30	WB12	WB29	WB32	WB43	WB40	WB44
16:30 - 17:00	WB12	WB78	WB32	WB43	WB42	WB44
						WB45

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

- Ja, de medewerker geeft aan de collega te zoeken waar de klant mee gesproken heeft.

vraag 2

- Nee, de medewerker herhaalt niet de vraag van de beller.
- Nee, de medewerker geeft bij meerdere vragen tegelijkertijd niet aan welke vraag beantwoord wordt en welke later aan de orde zal komen.

vraag 3

- Nee, de medewerker vraagt de beller niet om het e-mailadres.

vraag 4

- Ja, de medewerker heeft de beller nog een goede dag gewenst.
- Nee, de medewerker heeft niet onderzocht of alle vragen van de beller beantwoord zijn.