

Examen VMBO-BB

2022

versie rood, 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 planning maken
- voicemailberichten afhandelen
- een medewerker beoordelen
- leveranciersgegevens verwerken
- een klant bellen



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 fietsen in elkaar gezet (geassembleerd) en gerepareerd. Voor de werkzaamheden wordt een planning gebruikt. Er moeten nog een aantal werkbonden ingepland worden.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Zodra je in het bestand op Start drukt, gaat de tijd in.

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 Plan de werkbonden in.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_planning_werkplaats_bb
- de aandachtspunten inplannen werkbonden en de nog in te plannen werkbonden, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_planning_werkplaats_bb_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.
- Lees de opdracht door voordat je op Start klikt in het bestand.

Uitvoering

- Bekijk het bestand vr_planning_werkplaats_bb.
- Lees de aandachtspunten inplannen werkbonden.
- Plan in het Excelbestand de werkbonden in. Houd daarbij rekening met de aandachtspunten.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

aandachtspunten inplannen werkbonnen

in te plannen medewerkers en werktijden

	inzetbaarheid					soort werkzaamheden			
	ma	di	wo	do	vr	banden en verlichting	elektrische fietsen (inclusief assemblage)	overige reparaties	assemblage overig
Joris (JK)	x	x	x	x	x		x		x
Moniek (MB)	x	x	x				x	x	x
Hassan (HA)		x	x	x	x	x		x	x
pauzes									
dagelijks: van 10.00 tot 10.30 uur en van 12.30 tot 13.00 uur									
werkoverleg									
iedere woensdag: van 14.30 tot 15.00 uur									

Er wordt gewerkt in tijdseenheden van een half uur.

Bijvoorbeeld: als het aantal tijdseenheden op de werkbbon 2 is, moet 2 maal een half uur (dus 1 uur) ingepland worden

nog in te plannen werkbonnen			
werkbbon	soort werkzaamheden	tijdseenheden	overige informatie werkbonnen
WB81	elektrische fietsen (inclusief assemblage)	4	inplannen op maandag, dinsdag of woensdag
WB82	elektrische fietsen (inclusief assemblage)	1	inplannen op maandag
WB83	banden en verlichting	1	inplannen op woensdag
WB84	banden en verlichting	1	inplannen op woensdag ná 13.00 uur
WB85	overige reparaties	1	inplannen op woensdagochtend
WB86	elektrische fietsen (inclusief assemblage)	1	inplannen op woensdag vóór 12.30
WB87	elektrische fietsen (inclusief assemblage)	1	inplannen op woensdag

Buiten openingstijden kunnen klanten een boodschap inspreken op de voicemail van Bikes&Zo. De voicemailberichten van gisteren moeten nog afgehandeld worden.

6p 2 Handel de voicemailberichten af.

Wat heb je nodig

- de geluidsfragmenten vr_voicemailbericht1_bb en vr_voicemailbericht2_bb
- het Wordbestand vr_emailen_bb
- een lege telefoonnotitie, deze ontvang je van de examinator
- het overzicht onderhoudscontracten Bikes&Zo, verderop in deze opdracht.

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_emailen_bb_jouw naam.
- Bekijk de lege telefoonnotitie.

Uitvoering

- Beluister vr_voicemailbericht1_bb en handel het af met een e-mail. Maak een afdruk van de e-mail met de knop Print.
- Beluister vr_voicemailbericht2_bb en handel het af met een aan de servicebaliemedewerker gerichte telefoonnotitie.

Als je klaar bent

Lever de ingevulde telefoonnotitie en de afdruk in bij de examinator.

OVERZICHT ONDERHOUDSCONTRACTEN

soort contract	aantal keren per jaar	soort fiets	prijs
afstelbeurt	1	normale	€ 22,50
	1	e-bike	€ 22,50
	1	mountainbike	€ 35,00
	1	race	€ 35,00
grote beurt, regelmatig gebruik	1	normale	€ 40,00
	1	e-bike	€ 45,00
	1	mountainbike	€ 55,00
	1	race	€ 55,00
grote beurt, intensief gebruik	2	normale	€ 75,00
	2	e-bike	€ 85,00
	2	mountainbike	€ 95,00
	2	race	€ 95,00

alle prijzen zijn inclusief btw

afstelbeurt:

Tijdens een afstelbeurt wordt een fiets technisch nagekeken en afgesteld.

grote beurt regelmatig gebruik en intensief gebruik:

afstellen van de remmen, afstellen van de versnelling, schoonmaken van de ketting, schoonmaken van de tandwielen, schoonmaken van de derailleur, invetten/smeren ketting/tandwielen/derailleur, wielen controleren op slagen, spaakspanning controleren, banden controleren op slijtage en spanning, lichtcontrole, trapas speling controleren, schoonmaken van de fiets

Te vervangen onderdelen en montage die buiten de garantie vallen worden apart in rekening gebracht.

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 vr_geluidsfragment_EO_bb
- de Instructie telefonische informatie-aanvraag, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

Lees de vragen en de instructie verderop in deze opdracht.

Uitvoering

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

vraag 1

De medewerker wil achterhalen met wie de beller de vorige keer gesproken heeft.

Doet de medewerker dat op de juiste manier?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 2

De medewerker krijgt van de beller meerdere vragen om te beantwoorden.

Handelt de medewerker de vragen op de juiste manier af?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 3

De medewerker wil de beller een brochure met informatie sturen.

Pakt de medewerker dat op de juiste manier aan?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 4

Heeft de medewerker het gesprek op de juiste manier afgerond?

ja nee

uitleg:

.....

.....

INSTRUCTIE TELEFONISCHE INFORMATIE- AANVRAAG



Voer met iedere beller een formeel gesprek en vraag de beller bij het opnemen van de telefoon 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 of specifieke onderhoudsvragen 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.

Servicebaliemedewerkers bij Bikes&Zo hebben onder andere als taak om de gegevens van klanten en leveranciers bij te houden. De wijzigingen die zich de afgelopen week voorgedaan hebben in leveranciersgegevens moeten nog verwerkt worden.

8p 4 Werk het leveranciersbestand bij.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_leveranciersbestand_bb
- de instructie leveranciersbestand bijhouden, verderop in deze opdracht
- de binnengekomen e-mails, deze ontvang je van de examinator

Voordat je begint

- Open het bestand vr_leveranciersbestand_bb en sla het op als vr_leveranciersbestand_bb_jouw naam.
- Lees de instructie leveranciersbestand bijhouden.

Uitvoering

- Lees de e-mails en verwerk de wijzigingen in het leveranciersbestand.
- Sorteert het leveranciersbestand volgens de instructie.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

INSTRUCTIE LEVERANCIERSBESTAND BIJHOUDEN	
sortering Het leveranciersbestand moet bij openen altijd gesorteerd zijn op leveranciersnummer.	
opmaak <ul style="list-style-type: none">– De opmaak van alle cellen in het leveranciersbestand moet behouden blijven.– Een telefoonnummer wordt altijd weergegeven zonder spaties en met alleen een koppelstreepje tussen het netnummer en het abonneenummer.	
inactieve leveranciers Gegevens van leveranciers waar we niet meer van afnemen, moeten uit het leveranciersbestand verwijderd worden.	

Voor iedere reparatie bij Bikes&Zo wordt werkplaatstijd gereserveerd naar aanleiding van een afspraak met een klant. Klanten die niet op de afgesproken tijd hun fiets hebben gebracht, worden gebeld door een servicemedewerker van Bikes&Zo. Vandaag heb jij die taak. De klant die de werkplaatsafspraak vanochtend niet is nagekomen, is mevrouw Niesten.

6p 5 Bel een klant in verband met een werkplaatsafspraak.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_klantenbestand_bb
- de Instructie klantgesprekken telefoon verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Je krijgt tien minuten om je voor te bereiden.
- Open het bestand vr_klantenbestand_bb.
- Lees de Instructie klantgesprekken telefoon.
- Bekijk het bestand vr_klantenbestand_bb.

Uitvoering

Maak bij de voorbereiding en het gesprek gebruik van de klantgegevens in het bestand vr_klantenbestand_bb.

Voor het maken van een nieuwe afspraak zijn de volgende momenten beschikbaar:

- morgen
- overmorgen
- de dag na overmorgen

Bel de klant.

Als je klaar bent

Lever alle documenten in bij de examiner.



algemeen

- Start het gesprek met goedemorgen/-middag, Bikes&Zo, u spreekt met [eigen naam].
- Geef aan waarom je belt.

informatieverstrekking

Geef een samenvatting van de informatie die door de beller gevraagd is, geef aansluitend de informatie.

problemen en/of klachten

Geef een samenvatting van het probleem/de klacht, geef aansluitend de afhandeling van het probleem/de klacht aan.

werkplaatsafspraken

als de klant zelf belt voor het maken van een afspraak:

- Geef aan welke momenten beschikbaar zijn en stel het eerst mogelijke moment voor. Stel een alternatief moment voor als de klant niet op het eerst mogelijke moment kan.
- Herhaal naar de klant de overeengekomen afspraak door de betreffende dag/datum te noemen.

als je de klant belt in verband met een niet nagekomen afspraak:

- Herinner de klant aan de gemaakte afspraak en leg op een vriendelijke manier uit dat de klant werd verwacht.
- Bied de klant de mogelijkheid om de afwezigheid te verklaren.
- Maak een nieuwe afspraak met de klant op dezelfde wijze als bij *als de klant zelf belt voor het maken van een afspraak*.

afsluiten

- Vraag een beller altijd of je nog ergens mee van dienst kunt zijn.
- Wens de beller nog een fijne dag.

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