

Examen VMBO-GL

**2022**

versie blauw, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

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



De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 6 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 50 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
- een minitoets maken



### **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.  
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 Maak de urenverantwoording.

### **Wat heb je nodig**

- het Excelbestand vb\_urenverantwoording\_gl
- Verderop in deze opdracht:
- de werkwijze werkzaamheden werkplaats
  - het overzicht manurnormen 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\_gl\_jouw naam.
- Lees de opdracht door voordat je op Start klikt in het bestand.

### **Uitvoering**

- Lees de werkwijze werkzaamheden werkplaats en bekijk het overzicht manurnormen werkzaamheden.
- Bekijk het bestand vb\_urenverantwoording\_gl.
- Er werken vier monteurs bij Bikes&Zo: Cristian, Leanne, Sulafah en Sybrand.
- Vul het bestand vb\_urenverantwoording\_gl in volgens de instructie op het werkblad urenverantwoording.

### **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 werkbond gemaakt.

De werkbond 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 werkbond de uit te voeren werkzaamheden. Nadat de werkzaamheden uitgevoerd zijn, zet de monteur zijn paraaf op de werkbond als teken dat de werkzaamheden afgerond zijn.

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

<b>OVERZICHT MANUURNORMEN WERKZAAMHEDEN</b>	
<i>uit te voeren taak</i>	<i>normtijd in minuten</i>
<b>accu en elektromotor</b>	
meten + laden	10
in- en uitbouwen elektromotor	90
<b>bagage</b>	
bagagedrager vervangen	30
drager voor buggy of aktetas monteren	15
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>remmen</b>	
montage rem voor + achter	25
montage hydraulische remmen voor + achter	120
remblokken voor of achter	10
<b>sloten</b>	
houder voor kabelslot monteren	10
ringslot vervangen	5
<b>standaard</b>	
standaard vervangen	5
<b>stuur</b>	
handvatten monteren	5
remgrepen monteren	20
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.

9p 2 Stel de e-mail op.

### **Wat heb je nodig**

- het Wordbestand vb\_email\_gl

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\_gl\_jouw naam.

### **Uitvoering**

- Lees het memo van de leidinggevende.
- Schrijf de e-mail en houd daarbij rekening met:
  - Je eigen e-mailadres is jouw\_naam@bikesenzo.nl.
  - De aanhef en afsluiting moeten zakelijk zijn.
  - De e-mail moet alleen door de voor het organisatiecomité gekozen leden ontvangen worden (zorg ervoor dat de e-mailadressen door middel van een puntkomma van elkaar gescheiden zijn).
  - Het onderwerp van de e-mail moet passen bij de inhoud van de e-mail.
  - Onder de e-mail staat: namens [naam leidinggevende], [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 vijftienvijftigjarig bestaan. Wil jij de e-mail opstellen en versturen, waarin ze voor de eerste bijeenkomst namens mij uitgenodigd worden? Hun e-mailadressen kun je uit de lijst met aanmeldingen 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, kortingacties, puzzeltocht, wielervedstrijd. Wil je die in de e-mail opnemen en ze vragen ook zelf met minimaal één idee te komen?

Zet in de e-mail ook direct maar de agendapunten (controleer je nog even of ik ze in de goede volgorde heb staan en nummer je ze?): opening, ingekomen stukken, voorstelronde, rondvraag, te organiseren evenementen.

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)

## MEDEWERKERS DIE ZICH VOOR HET ORGANISATIECOMITÉ OPgegeven hebben



voornaam	achternaam	vestiging	e-mailadres
Sunil	Doehkoeh	Houtbuurt	sunil@bikesenzo.nl
Samira	Dusjaco	Damen	samira@bikesenzo.nl
Sulafah	Hedirah	Panterdijk	sulafah@bikesenzo.nl
Dionne	Keizer	Houtbuurt	dionne@bikesenzo.nl
Sybrand	Kuppelsma	Dragtstad	sybrand@bikesenzo.nl
Elena	Ktachova	Waasdam	elena@bikesenzo.nl
Christian	Leverer	Damen	christian@bikesenzo.nl
Leanne	Roekeler	Waasdam	leanne@bikesenzo.nl
Heiko	Warders	Dragtstad	heiko@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.

5p 3 Beoordeel de medewerker.

**Wat heb je nodig**

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

**Voordat je begint**

Lees de vragen 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 advies, waarbij je gebruik maakt van een voorbeeld uit het geluidsfragment en de Instructie telefonische informatie-aanvraag.

vraag 1

Je moet de medewerker in het geluidsfragment adviseren hoe op een formele wijze een gesprek gevoerd kan worden. Wat is je advies aan de medewerker?

advies: .....

.....

.....

.....

vraag 2

De medewerker moet meerdere vragen van de beller beantwoorden. Noteer op basis van hoe de medewerker dit aanpakt twee adviezen, waardoor de medewerker het een volgende keer beter kan doen.

advies 1: .....

.....

.....

advies 2: .....

.....

.....

vraag 3

Je moet ook aangeven dat de medewerker een aantal zaken tijdens het gesprek juist goed deed. Noteer één punt dat de medewerker tijdens het gesprek goed deed.

De medewerker deed tijdens het gesprek goed:

.....

.....

.....

## 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 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\_gl
- het overzicht loonschalen en functies, verderop in deze opdracht

Van de examinerator ontvang je:

- de personeelswijzigingen die verwerkt moeten worden

**Voordat je begint**

- Open het bestand en sla het op als vb\_personeelsbestand\_gl\_jouw naam.
- Bekijk de personeelswijzigingen.
- Bekijk het overzicht loonschalen en functies.

**Uitvoering**

- Verwerk de personeelswijzigingen.
- Sorteert het bestand op standplaats, waarbij het hoofdkantoor in Damen bovenaan komt te staan.

**Als je klaar bent**

Maak een afdruk met de knop Print.



## overzicht loonschalen en functies

### loonschalen (geldbedragen, in hele euro's)

perio- diek	A0 jonger dan 23 jr		A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2	E	F*
0	865		1.245	1.325	1.424	1.547	1.699	1.955	2.250	2.639	3.285	
1	890		1.280	1.370	1.479	1.612	1.774	2.040	2.345	2.744	3.430	6.500
2	915		1.315	1.415	1.534	1.677	1.849	2.125	2.440	2.849	3.575	
3	970		1.350	1.460	1.589	1.742	1.924	2.210	2.535	2.954	3.720	
4	1.025		1.385	1.505	1.644	1.807	1.999	2.295	2.630	3.059	3.865	
5	1.080		1.420	1.550	1.699	1.872	2.074	2.380	2.725	3.164	4.010	
6	1.135		1.455	1.595	1.754	1.937	2.149	2.465	2.820	3.269	4.155	
7			1.490	1.640	1.809	2.002	2.224	2.550	2.915	3.374	4.300	
8				1.685	1.864	2.067	2.299	2.635	3.010	3.479	4.445	
9					1.919	2.132	2.374	2.720	3.105	3.584	4.590	
10						2.197	2.449	2.805	3.200	3.689	4.735	
11							2.524	2.890	3.295	3.794	4.880	
12								2.975	3.390	3.899	5.025	
13									3.485	4.004	5.170	
14										4.109	5.315	
15											5.460	

■ Dit is het maximumsalaris binnen de loonschaal.

\* Het directeurssalaris is daarnaast afhankelijk van de gemaakte winst per jaar.

**functies (met bijbehorende loonschaal)**

<b>functie</b>	<b>loonschaal</b>
directeur	F
financieel directeur	E
marketingdirecteur	E
allround medewerker personeelszaken	C2
medewerker personeelszaken	C1
allround administratief medewerker	C2
administratief medewerker	C1
allround inkoopmedewerker	B2
inkoopmedewerker	B1
filiaalmanager	D2
assistent filiaalmanager	D1
allround verkoopmedewerker	C2
verkoopmedewerker	C1
allround magazijnmedewerker	B1
magazijnmedewerker	A2
chef werkplaats	D1
allround monteur	C2
monteur	C1
vakantiekraacht	A1
Let op: Als de medewerker jonger dan 23 jaar is, krijgt deze medewerker voor alle functies volgens loonschaal A0 uitbetaald.	

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.

8p 5 Voer baliewerkzaamheden uit.

**Wat heb je nodig**

- het Excelbestand vb\_verhuur\_fietsen\_gl
- 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.
- Open het bestand en sla het op als vb\_verhuur\_fietsen\_gl\_jouw naam.
- Je mag alle documenten tijdens de werkzaamheden erbij houden.

**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 in het bestand vb\_verhuur\_fietsen\_gl:
  - Online reserveringen worden automatisch in het bestand ingelezen.
  - Baliereserveringen 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 iets wijzigt de identiteit van de klant.
- Wijs bij reserveren van e-bikes en mountainbikes 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.

15p **6** Maak de minitoets bij onderdeel A.

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