

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.
- De totaalscore van de minitoets noteert u achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema voor iedere kandidaat.

## 1.1 Beoordelingsschema

| opdrachtnr. | omschrijving beoordelingsaspect  | max. score             | kandidaatnummer       |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|------------------------|-----------------------|--|--|--|--|--|--|
|             |  |                        |                       |  |  |  |  |  |  |
|             |  |                        | naam van de kandidaat |  |  |  |  |  |  |
|             | <b>onderdeel A</b>   |                        |                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>A1a</b>  | De kandidaat heeft werkbon 77 tot en met 87 juist ingepland (zie 1.2).<br><br>alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>4</b><br><br><br>-1 |                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>A1b</b>  | <b>werktempo</b><br>De kandidaat heeft de opdracht binnen 15 minuten afgerond. 2<br>De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 15 minuten afgerond. 0<br><br><i>opmerkingen</i><br>– De gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de planning.<br>– Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden.<br>– De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal 2 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a.   | <b>2</b>               |                       |  |  |  |  |  |  |
| <b>A1c</b>  | De vraag is juist beantwoord, de kandidaat heeft een juist voordeel én een juist nadeel genoemd.<br><br>voorbeelden van een juist voordeel:<br>– Het bijhouden van de afspraken kan zowel op een computer, als op een tablet of smartphone.<br>– Medewerkers kunnen op hun smartphone zien welke werkbonden ze wanneer moeten afhandelen.<br><br>voorbeelden van een juist nadeel:<br>– De standaardapplicatie is niet specifiek afgestemd op de situatie bij Bikes&Zo.<br>– Niet alle medewerkers zullen bekend zijn met de werking van Outlook of de Google agenda.<br><br><i>opmerking</i><br><i>de score alleen toekennen als zowel een juist voordeel als een juist nadeel zijn genoemd</i> | <b>1</b>               |                       |  |  |  |  |  |  |
|             | <b>transport</b>   |                        |                       |  |  |  |  |  |  |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect   | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|---|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A2a</b> | De kandidaat heeft de voicemailberichten correct afgehandeld:   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | In beide e-mails is het e-mailadres 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"/> |
|            | In beide e-mails zijn onderwerp en aanhef correct.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | In beide e-mails is de juiste informatie opgenomen.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Beide e-mails zijn correct afgesloten.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>  | <b>3</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A2b</b> | De kandidaat heeft naar aanleiding van voicemailbericht 2 een correcte telefoonnotitie opgesteld:   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | 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<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>  | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A2c</b> | De kandidaat heeft naar aanleiding van voicemailbericht 1 een correcte memo opgesteld:  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | In de memo staat de aan de klant gegeven informatie.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Het hoofd werkplaats wordt gevraagd de volgende dag de klant te bellen en te vragen of de informatie duidelijk is/of er nog vragen over de informatie zijn. |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Naam en telefoonnummer van de klant staan in de memo.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>  | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| .pdp       | omschrijving beoordelingsaspect   | max.   | kandidaatnummer |  |  |  |  |  |
|------------|---|--|-----------------|--|--|--|--|--|
|            |   |  |                 |  |  |  |  |  |
|            | <b>transport</b>  |  |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3a</b> | Vraag 1 is juist beantwoord, er is een advies gegeven waardoor de start van het gesprek verbeterd kan worden.<br>bijvoorbeeld:<br>In het geluidsfragment wordt niet gevraagd waarmee de beller geholpen kan worden, het advies kan zijn om altijd aan het begin van het gesprek te vragen wat de medewerker voor de beller kan betekenen.   | <b>1</b>   |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3b</b> | Vraag 2 is juist beantwoord, er zijn twee adviezen gegeven waardoor het beantwoorden van vragen een volgende keer (nog) beter kan gaan.<br>bijvoorbeeld:<br>– een vraag van een beller herhalen, voordat de vraag beantwoord wordt<br>– bij meerdere vragen die tegelijkertijd gesteld zijn, aangeven welke vraag beantwoordt wordt en dat de andere vraag later aan de orde zal komen<br>– tijdens de afronding van het gesprek vragen of de beller nog meer vragen heeft<br><br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> | <b>2</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-1 |                 |  |  |  |  |  |
| <b>A3c</b> | Vraag 3 is juist beantwoord, er zijn twee punten aangegeven die tijdens het gesprek goed gingen, in de toelichting is verwezen naar inhoud van de Instructie telefonische informatie-aanvraag.<br>bijvoorbeeld:<br>– de beller adviseren om langs te komen in een filiaal of in de testhal<br>– de beller bij het afsluiten van het gesprek nog een fijne dag wensen<br><br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>2</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-1 |                 |  |  |  |  |  |
|            | <b>transport</b>  |  |                 |  |  |  |  |  |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect  | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|--|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4a</b> | 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 (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 e-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 142.01 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 142.01 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 142.01 veranderd naar 10%.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>3</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4b</b> | De kandidaat heeft:  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | de nieuwe leverancier het nummer 149.04 toegekend.   |                | <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"/> |
|            | bij de nieuwe leverancier gekozen voor de artikelgroep 9.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | elke cel in de rij van de nieuwe leverancier dezelfde opmaak als de andere cellen in dezelfde kolom gegeven. |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>3</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A4c</b> | De kandidaat heeft:  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | leverancier 141.06 verplaatst naar het tabblad inactieve leveranciers.                                       |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | de namen van de leveranciers met een betalingstermijn korter dan twee weken gearceerd.                       |                | <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<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.     | omschrijving beoordelingsaspect  | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------|--|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|           |  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|           | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A5</b> | telefoongesprek, kandidaat heeft:  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|           | het gesprek gestart met: goedmorgen/-middag Bikes&Zo u spreekt met [naam kandidaat] en heeft aangegeven waarom hij belt  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | duidelijk gemaakt wat de financiële gevolgen voor Bikes&Zo zijn van het niet nakomen van een werkplaatsafspraken (gemis aan omzet en/of gemaakte kosten)   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | een nieuwe afspraak gemaakt op 8 april door achtereenvolgens 6 en 7 april te noemen, voordat 8 april (van 14.00 tot 15.30 uur) als datum voor de nieuwe afspraak wordt vastgesteld (of: heeft een nieuwe afspraak gemaakt op 6 of 7 april, omdat de klant aangegeven heeft een vergissing gemaakt te hebben en toch op 6 of 7 april te kunnen) |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | de afspraak in de werkplaatsagenda genoteerd en uit eigen initiatief naar de klant herhaald  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | benadrukt dat een werkplaatsafspraken uiterlijk 24 uur van tevoren afgezegd moet worden  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | het e-mailadres van de klant gevraagd en aangegeven dat de afspraak via e-mail bevestigd zal worden  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | bij het noteren van het e-mailadres gecheckt of hij het adres correct heeft genoteerd door gebruik te maken van het telefoonalfabet  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|           | 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<br><i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>   | <b>8</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>A6</b> | minitoets  | <b>15</b>      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|           | <b>totaal onderdeel A</b>  | <b>50</b>      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

# 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

## Opdracht A1 voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:

Kandidaatnummer:

Verstrekte tijd: 9 minuten en 31 seconden.

Start

Uitleg

**planning werkzaamheden werkplaats Bikes&Zo**

| tijden<br>taakeenheden | maandag |        | dinsdag |       | woensdag |        | donderdag |        | vrijdag |       |        |        |
|------------------------|---------|--------|---------|-------|----------|--------|-----------|--------|---------|-------|--------|--------|
|                        | Joris   | Moniek | Hassan  | Joris | Moniek   | Hassan | Joris     | Moniek | Hassan  | Joris | Moniek | Hassan |
| 08:00 - 08:30          | WB1     | WB2    | WB3     | WB4   | WB21     | WB20   | WB43      | WB47   | WB50    | WB63  | WB66   | WB66   |
| 08:30 - 09:00          | WB1     | WB2    | WB3     | WB4   | WB21     | WB20   | WB19      | WB47   | WB50    | WB63  | WB66   | WB66   |
| 09:00 - 09:30          | WB1     | WB6    | WB3     | WB4   | WB28     | WB20   | WB19      | WB51   | WB50    | WB63  | WB66   | WB66   |
| 09:30 - 10:00          | WB3     | WB7    | WB3     | WB5   | WB28     | WB85   | WB19      | WB51   | WB50    | WB65  | WB66   | WB66   |
| 10:00 - 10:30          |         |        |         |       |          |        |           |        |         |       |        |        |
| 10:30 - 11:00          | WB8     | WB7    | WB3     | WB9   | WB17     | WB22   | WB23      | WB49   | WB48    | WB68  | WB64   | WB64   |
| 11:00 - 11:30          | WB8     | WB12   | WB3     | WB10  | WB17     | WB22   | WB48      | WB49   | WB48    | WB69  | WB64   | WB64   |
| 11:30 - 12:00          | WB81    | WB12   | WB2     | WB10  | WB17     | WB22   | WB25      | WB49   | WB48    | WB67  | WB70   | WB70   |
| 12:00 - 12:30          | WB81    | WB12   | WB2     | WB10  | WB86     | WB56   | WB83      | WB49   | WB52    | WB67  | WB71   | WB71   |
| 12:30 - 13:00          |         |        |         |       |          |        |           |        |         |       |        |        |
| 13:00 - 13:30          | WB81    | WB13   | WB3     | WB11  | WB19     | WB24   | WB84      | WB57   | WB59    | WB72  | WB74   | WB74   |
| 13:30 - 14:00          | WB81    | WB13   | WB3     | WB11  | WB19     | WB24   | WB55      | WB56   | WB61    | WB72  | WB77   | WB77   |
| 14:00 - 14:30          | WB15    | WB13   | WB3     | WB15  | WB19     | WB41   | WB55      | WB56   | WB61    | WB72  | WB77   | WB77   |
| 14:30 - 15:00          | WB82    | WB13   | WB5     | WB53  |          |        |           | WB56   | WB61    | WB75  | WB77   | WB77   |
| 15:00 - 15:30          | WB12    | WB14   | WB3     | WB46  | WB39     | WB87   | WB45      | WB58   | WB62    | WB73  | WB76   | WB76   |
| 15:30 - 16:00          | WB12    | WB14   | WB3     | WB46  | WB39     | WB44   | WB45      | WB58   | WB62    | WB73  | WB76   | WB76   |
| 16:00 - 16:30          | WB12    | WB29   | WB3     | WB43  | WB40     | WB44   | WB45      | WB60   | WB62    | WB73  | WB76   | WB76   |
| 16:30 - 17:00          | WB12    | WB78   | WB3     | WB43  | WB42     | WB44   | WB45      | WB60   | WB62    | WB73  | WB76   | WB76   |

in te plannen werkbonnen

|   |      |   |
|---|------|---|
| ▶ | WB77 | 3 |
|   | WB78 | 1 |
|   | WB80 | 2 |
|   | WB81 | 4 |
|   | WB82 | 1 |
|   | WB83 | 1 |
|   | WB84 | 1 |
|   | WB85 | 1 |
|   | WB86 | 1 |
|   | WB87 | 1 |

cellen wissen