

Examen VMBO-GL

2022

versie rood, 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 planning maken
- voicemailberichten afhandelen
- een medewerker beoordelen
- leveranciersgegevens verwerken
- een klant bellen
- 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 fietsen in elkaar gezet (geassembleerd) en gerepareerd. Voor de werkzaamheden wordt een Excelbestand 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
15 minuten of minder én minimaal twee punten voor de inhoud	2
meer dan 15 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

7p 1 Plan de werkbonden in en beantwoord de vraag.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_planning_werkplaats_gl

Verderop in deze opdracht:

- de aandachtspunten inplannen werkbonden
- de nog in te plannen werkbonden

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_planning_werkplaats_gl_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 planning_werkplaats_gl.
- Lees de aandachtspunten inplannen werkbonden.
- Plan in het Excelbestand de werkbonden in. Houd daarbij rekening met de aandachtspunten.
- Maak een afdruk met de knop Print als de planning klaar is.
- Beantwoord de vraag.

vraag

Bikes&Zo overweegt voor het plannen van werkzaamheden in de werkplaats, gebruik te gaan maken van de agendafunctie van een standaardapplicatie zoals Outlook van Microsoft of de Google agenda, in plaats van het Excelbestand vr_planning_werkplaats_gl.

Noteer een voordeel en een nadeel van het gebruiken van de standaardapplicatie Outlook voor het plannen van werkzaamheden in de werkplaats.

voordeel:

.....

.....

nadeel:

.....

.....

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								

soort werkzaamheden	inhoud
banden en verlichting	reparaties aan banden en verlichting
elektrische fietsen	alle werkzaamheden aan elektrische fietsen, inclusief assemblage
overige reparaties	alle reparaties, met uitzondering van werkzaamheden aan banden en verlichting en aan elektrische fietsen
assemblage overig	in elkaar zetten van <u>niet</u> -elektrische fietsen

Er wordt gewerkt in tijdseenheden van een half uur of een meervoud daarvan. Bijvoorbeeld: als het aantal tijdseenheden op de werkbond 3 is, moet driemaal een half uur (dus 1,5 uur) ingepland worden.

nog in te plannen werkbonden			
werkbond	soort werkzaamheden	tijdseenheden	overige informatie werkbonden
WB77	assemblage overige	3	geen
WB78	overige reparatie	1	inplannen zo laat mogelijk op maandag
WB80	elektrische reparatie	2	inplannen op dinsdag
WB81	assemblage elektrisch	4	inplannen vóór donderdag
WB82	elektrische reparaties	1	inplannen op maandag
WB83	banden reparatie	1	op woensdag, zo laat mogelijk voor de middagpauze inplannen
WB84	verlichting reparatie	1	inplannen op woensdag ná 13.00 uur
WB85	overige reparatie	1	inplannen op woensdagochtend
WB86	elektrische reparatie	1	inplannen op woensdag, vóór 12.30 uur
WB87	elektrische reparatie	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.

7p 2 Handel de voicemailberichten af.

Wat heb je nodig

- de geluidsfragmenten vr_voicemailbericht1_gl en vr_voicemailbericht2_gl
- de Wordbestanden vr_email-1_gl en vr_email-2_gl

Van de examinator ontvang je:

- twee lege telefoonnotities
- twee lege memo's

Verderop in deze opdracht:

- het Overzicht onderhoudscontracten Bikes&Zo
- het memo over afhandelen aanvragen onderhoudscontracten

Voordat je begint

- Open de Wordbestanden en sla deze op als vr_email-1_gl_jouw naam en vr_email-2_gl_jouw naam.
- Als een voicemailbericht niet (volledig) met een e-mail afgehandeld kan worden, maak je een telefoonnotitie waarin je de betreffende informatie opneemt. Je richt de telefoonnotitie aan de servicebaliemedewerker. Vandaag is dat Saïd.

Uitvoering

Beluister de voicemailberichten en handel ze af.

Als je klaar bent

Maak een afdruk van opgestelde e-mailberichten (als je daar gebruik van gemaakt hebt), lever ingevulde telefoonnotities, memo's en/of afdrukken 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 uw 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 van 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.



memo

bestemd voor:	medewerker servicebalie
afzender:	directie
datum:	[datum afname examen]
onderwerp:	alert reageren op vragen over onderhoudscontracten
<p>Beste servicebaliemedewerker,</p> <p>Het komt nog te vaak voor dat we niet alert reageren op telefonische informatie over onderhoudsbeurten.</p> <p>Stel naar aanleiding van een vraag over een onderhoudscontract dus een memo naar het hoofd werkplaats (Anton) op, waarin je aangeeft dat een klant geïnformeerd is over onderhoudscontracten.</p> <p>Vraag het hoofd werkplaats om de dag ná de datum op het memo te bellen naar de betreffende persoon met de vraag of de informatie duidelijk is en of er nog vragen over zijn. Zet alle voor het hoofd werkplaats noodzakelijke informatie in het memo.</p> <p>Alvast bedankt!</p>	

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 vr_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 antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het geluidsfragment en verwijst naar de Instructie telefonische informatie-aanvraag.

vraag 1

Je moet de medewerker in het geluidsfragment adviseren hoe de start van het gesprek verbeterd kan worden. Baseer je advies op de Instructie telefonische informatie-aanvraag. Wat adviseer je de medewerker?

advies:

.....

.....

.....

vraag 2

De medewerker moet meerdere vragen van de beller beantwoorden. Wat adviseer je de medewerker zodat dat een volgende keer (nog) beter gaat? Geef 2 adviezen.

advies 1:

.....
.....

advies 2:

.....
.....

vraag 3

Je moet ook aangeven dat de medewerker een aantal zaken tijdens het gesprek juist goed deed. Noteer twee punten die de medewerker tijdens het gesprek goed deed. Licht toe waarom je vond dat de medewerker die punten goed deed.

De medewerker deed tijdens het gesprek goed:

1.

toelichting:

.....
.....

2.

toelichting:

.....
.....

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 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_gl
- de binnengekomen e-mails, deze ontvang je van de examinerator
Verderop in deze opdracht:
- de Instructie leveranciersbestand bijhouden
- de indeling artikelgroepen

Voordat je begint

- Open het bestand vr_leveranciersbestand_gl en sla het op als vr_leveranciersbestand_gl_jouw naam.

Uitvoering

- Lees de e-mails en verwerk de wijzigingen in het leveranciersbestand.
- Bikes&Zo wil de leveranciers die een betalingstermijn van minder dan twee weken hanteren, benaderen met de vraag of zij hun betalingstermijn op twee weken willen zetten. Arceer de namen van de leveranciers die benaderd moeten worden.
- Sorteert het leveranciersbestand volgens de instructie.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

**sortering**

Het leveranciersbestand moet bij openen altijd gesorteerd zijn op leveranciersnummer.

opmaak

- 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.

toekennen leveranciersnummer

Leveranciers worden in het leveranciersbestand ingedeeld op basis van de indeling artikelgroepen. Elke leverancier krijgt een eigen leveranciersnummer volgens het volgende systeem:

- De eerste 2 cijfers zijn altijd 14.
- Het derde cijfer is het getal van de artikelgroep (toe te wijzen door de secretarieel medewerker door het kiezen van de meest van toepassing zijnde artikelgroep).
- Na de eerste 3 cijfers volgt een punt.
- Na de punt volgen 2 cijfers. De eerste leverancier binnen een artikelgroep krijgt de cijfers '01', de volgende leverancier '02', elke nieuwe leverancier krijgt het eerstvolgende vrije getal.

inactieve leveranciers

Gegevens van leveranciers waar we niet meer van afnemen, moeten worden verplaatst naar het werkblad inactieve leveranciers.

indeling artikelgroepen		
nr	artikelgroep	omschrijving
1	fietsen	<i>Alle fietsen, bedoeld voor verhuur of verkoop.</i>
2	reparatie & onderhoud	<i>Artikelen voor onderhoud door klanten of door de werkplaats.</i>
3	standaardfietsonderdelen	<i>Alle fietsonderdelen die vallen onder de standaarduitrusting van een fiets.</i>
4	fietsaccessoires	<i>Alle fietsonderdelen die niet standaard tot een fietsuitrusting behoren.</i>
5	bagage	<i>Alle artikelen voor het met de fiets kunnen vervoeren van goederen.</i>
6	navigatie & fietscomputers	<i>Alle artikelen ten behoeve van navigatie en registratie van fietsreisgegevens.</i>
7	fietskleding	<i>Alle kleding ten behoeve van fiets(sport)en.</i>
8	motoren, accu's & laders	<i>Alle onderdelen die specifiek zijn voor elektrische fietsen.</i>
9	overig	<i>Alle artikelen die niet in te delen zijn in de artikelgroepen 1 t/m 8.</i>

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.

8p 5 Bel een klant in verband met een werkplaatsafspraak.

Wat heb je nodig

- het Excelbestand vr_klantenbestand_gl
- het Excelbestand vr_agenda_gl

Verderop in deze opdracht:

- de Instructie klantgesprekken telefoon

Voordat je begint

- Je krijgt tien minuten om je voor te bereiden.
- De datum van vandaag is 5 april.
- Open het bestand vr_klantenbestand_gl en sla het op als vr_klantenbestand_gl_jouw naam.
- Open het bestand vr_agenda_gl en sla het op als vr_agenda_gl_jouw naam.
- Lees de Instructie klantgesprekken telefoon.
- Bekijk de bestanden.

Uitvoering

- Maak bij de voorbereiding en het gesprek gebruik van:
 - de klantgegevens in het bestand vr_klantenbestand_gl.
 - de werkplaatsagenda in het bestand vr_agenda_gl.
- bel de klant

Als je klaar bent

- Sla de bestanden op. Maak een afdruk van de werkplaatsagenda met de knop print.
- Lever alle documenten in bij de examinator.

**start gesprek**

- Start het gesprek zakelijk.
- Geef aan waarom je belt.

informatieverstrekking

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

problemen en/of klachten

Geef een samenvatting van het probleem/de klacht, verstrek aansluitend de afhandeling van het probleem/de klacht

werkplaatsafpraak

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

- Kijk in de werkplaatsagenda naar beschikbare momenten 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 en noteer die in de werkplaatsagenda.
- Maak gebruik van het telefoonalfabet om namen correct in de werkplaatsagenda te noteren.
- Geef aan dat ter bevestiging van de afspraak een e-mail verzonden zal worden met de gemaakte afspraak; vraag naar het e-mailadres als dat nog niet in het klantenbestand staat.

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.
- Maak de klant duidelijk wat voor Bikes&Zo de financiële gevolgen zijn van het niet nakomen van een gemaakte werkplaatsafpraak.
- Bied de klant de mogelijkheid om de afwezigheid te verklaren.
- Maak een nieuwe afspraak met de klant (op dezelfde manier als bij de klant belt zelf voor het maken van een afspraak) en benadruk dat het afzeggen van een afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren moet worden gedaan.

afronden

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

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

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