

Examen VMBO-GL

2022

versie blauw, onderdeel **C**

profielvak-cspe HBR – GL

uitwerkbijlage

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Opdracht 2

vraag 1

De gastvrouw neemt de telefoon op een gastvrije manier op.
Geef één voorbeeld waaruit dat blijkt.

.....
.....

vraag 2

De gastvrouw berekent een nieuwe prijs. Is haar berekening juist?
Controleer haar berekening aan de hand van de offerte. Schrijf je berekening op.

Wel juist / niet juist:

.....
.....

vraag 3

Tijdens een telefoongesprek moet je professioneel handelen.
Geef één voorbeeld waaruit blijkt dat de gastvrouw dit goed gedaan heeft en geef één voorbeeld waaruit blijkt dat ze dit minder goed gedaan heeft.

Wel professioneel:

.....

Niet professioneel:

.....

vraag 4

De gastvrouw biedt de gast aan het eind van het gesprek nog iets extra's aan tegen een kleine meerprijs.
Hoe noemen we dit in de horeca?

.....
.....

Vraag 5 staat op de volgende pagina.

vraag 5

Geef de gastvrouw één advies over wat ze de volgende keer beter kan doen tijdens het voeren van een telefoongesprek.

.....

.....