

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.

1.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer						
			naam van de kandidaat						
	onderdeel A								
A1a	De kandidaat heeft werkbon 78 tot en met 87 juist ingepland (zie 1.2). alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1							
A1b	werktempo De kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten afgerond. 2 De kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten afgerond. 0 <i>opmerkingen</i> – De gebruikte tijd is zichtbaar op de afdruk van de planning. – Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden. – De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal 2 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect A1a.	2							
	transport								

·pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A2a	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 <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4 -1						
A2b	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 <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
	transport							

pdp	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A3a	Vraag 1 is juist beantwoord en er is één juist voorbeeld gegeven (zie 1.2).	1						
A3b	Vraag 2 is juist beantwoord en er zijn twee juiste voorbeelden gegeven (zie 1.2). <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	2						
A3c	Vraag 3 is juist beantwoord en er is een juist voorbeeld gegeven (zie 1.2).	1						
A3d	Vraag 4 is juist beantwoord en er is een juist voorbeeld gegeven (zie 1.2).	1						
A4a	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 naar (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 142.02 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 142.02 veranderd naar 10%.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	2						
A4b	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 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 <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i> -1	3						
A4c	De kandidaat heeft leverancier 141.06 verplaatst naar het tabblad inactieve leveranciers.	1						
A4d	De kandidaat heeft het leveranciersbestand gesorteerd op leveranciersnummer.	1						
	transport							

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	transport							
A5	telefoongesprek, kandidaat heeft:							
	het gesprek gestart met: goedemorgen/-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"/>
	een nieuwe afspraak gemaakt op 8 april (respectievelijk 7 april en 6 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		<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 op eigen initiatief naar de klant herhaald		<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 <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	6 -1						
totaal onderdeel A	30							

1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

Opdracht A1 voorbeeld van een juiste uitwerking

Kandidaatnaam:

Kandidaatnummer:

Verstreken tijd: 10 minuten en 23 seconden.

Start

Uitleg

planning werkzaamheden werkplaats Bikes&Zo

tijden	maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag			
	Joris	Moniek	Hassan	Joris	Moniek	Hassan	Joris	Moniek	Hassan	Joris	Moniek	Hassan
08:00 - 08:30	WB1	WB2	WB4	WB16	WB33	WB4	WB21	WB20	WB43	WB47	WB50	WB66
08:30 - 09:00	WB1	WB2	WB4	WB16	WB33	WB4	WB21	WB20	WB19	WB47	WB50	WB66
09:00 - 09:30	WB1	WB6	WB4	WB16	WB33	WB4	WB28	WB20	WB19	WB51	WB50	WB66
09:30 - 10:00	WB3	WB7	WB5	WB27	WB33	WB5	WB28	WB85	WB19	WB51	WB50	WB66
10:00 - 10:30												
10:30 - 11:00	WB8	WB7	WB9	WB30	WB34	WB9	WB17	WB22	WB23	WB49	WB48	WB64
11:00 - 11:30	WB8	WB12	WB10	WB30	WB34	WB10	WB17	WB22	WB48	WB49	WB48	WB64
11:30 - 12:00	WB81	WB12	WB10	WB26	WB34	WB10	WB17	WB22	WB48	WB49	WB48	WB70
12:00 - 12:30	WB81	WB12	WB10	WB26	WB35	WB10	WB86	WB56	WB83	WB49	WB52	WB71
12:30 - 13:00												
13:00 - 13:30	WB81	WB13	WB11	WB31	WB36	WB11	WB19	WB24	WB84	WB57	WB59	WB74
13:30 - 14:00	WB81	WB13	WB11	WB31	WB37	WB11	WB19	WB24	WB55	WB56	WB61	WB72
14:00 - 14:30	WB15	WB13	WB15	WB31	WB38	WB15	WB19	WB41	WB55	WB56	WB61	WB72
14:30 - 15:00	WB82	WB13	WB53	WB54	WB55	WB53				WB56	WB61	WB75
15:00 - 15:30	WB12	WB14	WB46	WB32	WB55	WB46	WB39	WB87	WB45	WB58	WB62	WB73
15:30 - 16:00	WB12	WB14	WB46	WB32	WB60	WB46	WB39	WB44	WB45	WB58	WB62	WB73
16:00 - 16:30	WB12	WB29	WB43	WB32	WB80	WB43	WB40	WB44	WB45	WB60	WB62	WB73
16:30 - 17:00	WB12	WB78	WB43	WB32	WB43	WB43	WB42	WB44	WB45	WB60	WB62	WB73

in te plannen werkbonnen

WB78	1
WB80	2
WB81	4
WB82	1
WB83	1
WB84	1
WB85	1
WB86	1
WB87	1

cellen wissen

Opdracht A3

voorbeelden van juiste antwoorden

vraag 1

uitleg waaruit blijkt dat de medewerker de telefoon niet correct opneemt:

- Nee, de medewerker vraagt niet wat hij voor de beller kan betekenen.
- Nee, de medewerker herhaalt niet de vraag van de beller.

vraag 2

voorbeelden waaruit blijkt dat de medewerker niet op de juiste manier met vragen van de beller omgaat:

- Nee, de medewerker herhaalt niet de vragen van de beller.
- Nee, de medewerker geeft bij meer dan één vraag van een beller niet aan welke vraag beantwoordt wordt en welke later aan de orde zal komen.

vraag 3

voorbeelden waaruit blijkt wat de medewerker beter had kunnen doen:

- De medewerker had het gesprek formeler kunnen voeren.
- De medewerker had de beller om het e-mailadres kunnen vragen voor de verzending van de brochure.
- De medewerker had de beller kunnen vragen of hij nog meer vragen heeft.

vraag 4

voorbeelden waaruit blijkt wat de medewerker goed deed:

- De medewerker probeert vragen van de beller direct te beantwoorden.
- De medewerker nodigt de beller uit voor een bezoek aan een van de filialen.
- De medewerker wenst de beller bij afronden van het gesprek nog een fijne dag.