

Examen VMBO-BB

**2023**

versie rood, onderdeel **A**

**profielvak-cspe E&O – BB**

**opdrachten**

---

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

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

Bij elke vraag of opdracht staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

**opdrachten onderdeel A secretarieel**

- 1 agenda bijwerken en memo opstellen
- 2 een urenoverzicht maken
- 3 een medewerker beoordelen
- 4 een deelnemer ontvangen
- 5 poststukken verwerken



**Inleiding**

Welkom bij Drogist Natuurlijk Gezond. Fijn dat je ons team komt versterken!

We verkopen vooral de wat luxere artikelen op het gebied van beauty, gezondheid en verzorging.

Het assortiment van onze winkel bestaat uit producten zoals parfum en make-up, handgemaakte zeepjes, kruiden en kruidenthee, maar we verkopen ook producten zoals shampoo, douchegel, pleisters, deodorant, zonnebrandcrème en haarverzorgingsproducten.

In de winkel is een PostNL-punt.

Het is vandaag 6 april en je werkt de agenda van Naomi van Drogist Natuurlijk Gezond bij, omdat zij vandaag vrij is. Je werkt de agenda bij op basis van de binnengekomen e-mails. Daarna schrijf je Naomi een memo.

*Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld.  
De tijd gaat in zodra de examinerator dat aangeeft.*

beoordeling werktempo	punten
30 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 30 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

8p 1 Werk de agenda bij en stel een memo op

### **Wat heb je nodig**

- het bestand Outlook in CSPE-app
- de uitwerkbijlage met een lege memo

### **Voordat je begint**

- Open CSPE-app.html.
  - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
  - Kies Outlook.
  - Dit bestand bestaat uit de mailbox en de agenda van Naomi. Klik linksonder op de icoontjes om tussen deze onderdelen te wisselen.

### **Uitvoering**

- Bekijk de agenda en lees de e-mailberichten.
- Werk de agenda bij:
  - Houd rekening met minimaal 30 minuten tijd voor uitloop tussen twee afspraken.
  - Houd rekening met de werktijden van Naomi: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.
- Vul de memo voor Naomi in. Zet in de memo:
  - Welke afspraken je verwijderd en gemaakt hebt in haar agenda.
  - Welke personen een reactie op hun e-mail moeten krijgen en waar het over gaat.

### **Als je klaar bent**

- Klik op opslaan.  
De examinerator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.
- Laat het de examinerator weten als je klaar bent.

De uren die medewerkers van Drogist Natuurlijk Gezond werken, worden geregistreerd door aan- en afmelden met de personeelspas. Op basis van dat overzicht, wordt vastgesteld hoeveel uren de medewerkers gewerkt hebben. Vandaag maak jij het overzicht van de uren van drie medewerkers voor week 24.

5p 2 Maak het urenoverzicht.

### **Wat heb je nodig**

- het Excelbestand vr\_urenoverzicht\_bb
- verderop in deze opdracht:
  - het overzicht toeslagen
  - het overzicht gewerkte uren

### **Voordat je begint**

- Open het bestand en sla het op als vr\_urenoverzicht\_bb\_jouw naam.
- Je mag in het bestand formules gebruiken, maar dat hoeft niet.

### **Uitvoering**

- Verwerk per medewerker de gewerkte uren in het bestand.
- Bereken het totaal aantal uren per kolom.

### **Als je klaar bent**

- Klik op opslaan.
- Maak een afdruk van het bestand.

**overzicht toeslagen**

Voor gewerkte uren in de avonduren en in het weekend wordt een toeslag op het salaris gegeven.

<b>tijd</b>	<b>maandag t/m vrijdag</b>	<b>zaterdag</b>	<b>zondag</b>
<b>08.00 - 18.00 uur</b>	0%	50%	100%
<b>18.00 - 20.00 uur</b>	50%	100%	100%

**overzicht gewerkte uren**

<b>werkdag</b>	<b>medewerker</b>	<b>start werktijd</b>	<b>einde werktijd</b>	<b>begin pauze</b>	<b>einde pauze</b>
<b>maandag</b>	Henk	10.00	17.00	12.00	13.00
	Stefano	11.00	19.00	14.00	15.00
	Jolanda	08.00	15.00	11.00	12.00
<b>dinsdag</b>	Henk	14.00	17.00	-	-
	Stefano	08.00	17.00	14.00	15.00
<b>woensdag</b>	Jolanda	08.00	17.00	11.30	12.30
<b>donderdag</b>	Henk	12.00	20.00	17.00	18.00
	Stefano	10.00	18.30	13.00	14.00
	Jolanda	08.00	15.00	12.00	13.00
<b>vrijdag</b>	Stefano	08.00	16.30	12.00	13.00
	Jolanda	11.00	19.30	14.30	15.30
<b>zaterdag</b>	Henk	12.00	15.00	-	-
	Jolanda	08.00	17.00	14.00	15.00
<b>zondag</b>	Stefano	10.00	17.00	13.30	14.30

**pauzes behoren niet tot gewerkte uren**

Bij Drogist Natuurlijk Gezond kunnen klanten voor voedingssupplementen een abonnement afsluiten. Je beluistert een opgenomen telefoongesprek tussen een medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond en een klant over zo'n abonnement. Jij gaat de medewerker beoordelen.

4p 3 Beoordeel de medewerker.

**Wat heb je nodig**

- het bestand vr\_telefoongesprek\_bb
- verderop in deze opdracht:
  - de algemene werkinstructie telefoongesprek
  - de informatie over abonnementen

**Voordat je begint**

Lees de opdracht en de vragen helemaal door.

**Uitvoering**

- Beluister het telefoongesprek. Je mag het telefoongesprek vaker beluisteren. Tijdens het luisteren mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord de vragen.
  - Geef steeds een uitleg bij je antwoord met behulp van een voorbeeld uit het telefoongesprek.
  - Gebruik bij het beantwoorden van alle vragen de algemene werkinstructie telefoongesprek en de informatie over abonnementen.

vraag 1

Heeft de medewerker de telefoon op een juiste manier opgenomen?

ja  nee

uitleg: .....

.....

.....

vraag 2

Heeft de medewerker zich tijdens het hele gesprek professioneel opgesteld?

ja  nee

uitleg: .....

.....

.....

vraag 3

Heeft de medewerker de juiste informatie gegeven over de levering en de betaling van een abonnement?

ja  nee

uitleg: .....

.....

.....

vraag 4

Wat kan de medewerker nog verbeteren?

Geef een voorbeeld uit het telefoongesprek. Gebruik een ander voorbeeld dan bij de vorige vragen.

Wat ging niet goed?

.....

.....

Hoe kan dit beter?

.....

.....

## **algemene werkinstructie telefoongesprek Drogist Natuurlijk Gezond**

- Leg je administratieve werkzaamheden neer zodra de telefoon overgaat en rond het gesprek met de beller af voor je verder gaat.
- Noem altijd de bedrijfsnaam en daarna je eigen naam als je de telefoon opneemt.
- Blijf gedurende het hele gesprek vriendelijk en behulpzaam.
- Stel je altijd professioneel op naar de klanten.
- Controleer of alle vragen van de klant beantwoord zijn, voordat je het gesprek afrondt.
- Wens een klant altijd een prettige dag toe als je het gesprek afrondt.

## **informatie abonnementen Drogist Natuurlijk Gezond**

### **producten die in abonnementsvorm aangeboden worden**

Klanten kunnen een abonnement nemen op voedingssupplementen. Andere producten worden niet in abonnementsvorm aangeboden.

### **levering**

PostNL levert de producten bij de klant thuis af. De klant krijgt de dag voor levering een bericht wanneer de klant de levering kan verwachten.

De klant kan kiezen uit levering per maand of levering per kwartaal. Bij levering per kwartaal krijgt de klant de hoeveelheid voedingssupplementen voor een periode van drie maanden geleverd.

### **betaling**

De abonnementsprijs bestaat uit de prijs van de voedingssupplementen en een vergoeding voor de levering. Het bedrag wordt via automatische incasso afgeschreven.



Je werkt vandaag bij de servicebalie. Voor vaste klanten is er vandaag een presentatie van de nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten. Een aantal klanten heeft zich via e-mail voor deze presentatie aangemeld. Jij ontvangt een van de deelnemers aan de servicebalie.

7p 4 Ontvang de deelnemer.

### **Wat heb je nodig**

- verderop in deze opdracht:
  - de instructie ontvangst aan de servicebalie
  - de deelnemerslijst
- de folder nagelverzorgingsproducten, deze ontvang je van de examinator

### **Voordat je begint**

- Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees de instructie ontvangst aan de servicebalie.
- Je mag alle documenten tijdens de opdracht erbij houden.

### **Uitvoering**

- Ontvang de deelnemer.
- Noteer de gegevens op de deelnemerslijst zoals in de instructie is omschreven.
- Gebruik de datum van vandaag.

### **Als je klaar bent**

Laat het de examinator weten als je klaar bent.

## instructie ontvangst aan de servicebalie



### *Begroeting*

- Begroet een klant bij de servicebalie formeel en vriendelijk.
- Vraag de klant naar de reden van zijn bezoek.

### *Afhandeling*

Heeft de klant een afspraak met een collega?

- Vraag de naam van de collega en neem contact op met de betreffende collega.

Meldt de klant zich voor een bezoek aan een presentatie?

- Vraag de klant om de deelnamebevestiging te laten zien.
- Noteer de aanwezigheid op de onderstaande deelnemerslijst
- Vraag of de klant in de toekomst ook meldingen over andere presentaties wil ontvangen en noteer dit ook in de lijst.
- Geef de klant de folder die over de producten in de presentatie gaat.
- Vraag of de klant nog vragen heeft.
- Laat de klant plaatsnemen en geef aan dat de klant zo wordt opgehaald.

### *Aanvullende productinformatie deze maand*

De nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten is volgende maand te koop in de winkel en in de webshop. Vaste klanten krijgen korting als ze direct na de presentatie deze nieuwe producten kopen.

## deelnemerslijst presentatie nieuwe collectie nagelverzorgingsproducten

datum:		
deelnemer	aanwezig	in de toekomst meldingen over presentaties?
A. de Boer	x	ja
W. Boons		
G. Janssen		
G. Jorritsma	x	ja
H.A. Prins	x	nee
A. de Smidt		
Th. Smits	x	nee
B.R. Thakur	x	ja
M. Yildirim	x	ja

Een collega die bezig was met de verwerking van poststukken is ziek naar huis gegaan. Je leidinggevende vraagt je om de poststukken die er nog liggen, te verwerken.

6p 5 Verwerk de poststukken.

### **Wat heb je nodig**

- poststukken, deze ontvang je van de examinator
- het bestand Brievenboek in CSPE-app

### **Voordat je begint**

- Open CSPE-app.html.
  - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
  - Kies Brievenboek.
- Op de plek waar je de opdracht moet uitvoeren zijn brievenbakjes aanwezig.
- Gebruik als datum 14 april.

### **Uitvoering**

- Registreer de poststukken in het brievenboek.
- Leg inkomende poststukken in het brievenbakje van de juiste afdeling.

### **Als je klaar bent**

- Klik op opslaan.  
De examinator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.
- Laat het de examinator weten als je klaar bent.

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