

Examen VMBO-KB

2023

versie blauw, onderdeel **A**

profielvak-cspe E&O – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

opdrachten onderdeel A secretarieel

- 1 een personeelsplanning afmaken
- 2 artikelgegevens invoeren
- 3 een medewerker beoordelen
- 4 een vergaderopstelling klaarzetten
- 5 telefonisch informatie opvragen



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.

Drogist Natuurlijk Gezond maakt iedere week een personeelsplanning. Daarbij wordt rekening gehouden met enkele voorwaarden en de beschikbaarheid van het personeel. Vier medewerkers zijn al ingepland voor week 20. De rest van de medewerkers ga jij inplannen.

*Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld.
De tijd gaat in zodra je in het bestand op de knop Start klikt.*

beoordeling werktempo	punten
25 minuten of minder én minimaal twee punten voor de inhoud	2
meer dan 25 minuten en/of minder dan twee punten voor de inhoud	0

6p 1 Maak de personeelsplanning af.

Wat heb je nodig

- het bestand Personeelsplanning in CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
 - de voorwaarden bij het inplannen van medewerkers
 - het overzicht aantal dagdelen per medewerker per afdeling
 - de beschikbaarheid medewerkers

Voordat je begint

- Lees de hele opdracht voordat je het bestand opent.
- Open CSPE-app.html.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Kies Personeelsplanning.

Uitvoering

- Klik op start om te beginnen.
- Bekijk de personeelsplanning. Er zijn al 4 medewerkers ingepland. Voor de afdeling Magazijn is iedereen al ingepland.
- Maak de personeelsplanning af. Gebruik deze informatie:
 - de voorwaarden bij het inplannen van medewerkers
 - het overzicht aantal dagdelen per medewerker per afdeling
 - de beschikbaarheid medewerkers

Als je klaar bent

Klik op opslaan.

De examiner vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

voorwaarden bij het inplannen van medewerkers

Medewerkers plan je in:

- per dagdeel: in de ochtend, middag en/of avond.
- voor maximaal 2 aaneengesloten dagdelen.
- op de afdeling Gezondheid, Kassa en/of Beauty.

Bijzonderheden:

- 's Ochtends en 's avonds: er werkt 1 medewerker op elke afdeling.
- 's Middags: er werken 2 medewerkers op de afdeling Kassa en 1 medewerker op elke andere afdeling.
- Als de filiaalmanager en de assistent filiaalmanager op hetzelfde dagdeel ingepland worden, plan je de assistent filiaalmanager op de afdeling Kassa in.

medewerker	functie	aantal dagdelen per medewerker per afdeling		
		Gezondheid	Kassa	Beauty
Jaap	filiaalmanager	10		
Wilma	assistent filiaalmanager	4	3	
Shanti	assistent filiaalmanager	4	4	
Houmaira	assistent verkoopmedewerker			10
Amin	assistent verkoopmedewerker		5	
Sumru	verkoopmedewerker			6
Majorie	verkoopmedewerker			2
Kaira	verkoopmedewerker		1	

beschikbaarheid medewerkers				
dagen	ochtend	middag	avond	opmerkingen
maandag	Jaap, Amin, Sumru	Jaap, Shanti, Houmaira, Amin	Shanti, Houmaira, Amin	<ul style="list-style-type: none"> – Amin en Houmaira mogen niet samen ingepland worden. – Wilma is de eerste vervanger van Jaap. – Shanti plan je in op de afdeling Gezondheid als Jaap en Wilma allebei niet ingepland kunnen worden. – Amin werkt maximaal 1 dagdeel per dag.
dinsdag	Jaap, Amin, Sumru	Jaap, Shanti, Houmaira, Amin	Shanti, Houmaira, Amin	
woensdag	Amin, Shanti, Sumru	Wilma, Shanti, Houmaira, Amin	Wilma, Houmaira, Amin	
donderdag	Jaap, Amin, Sumru	Jaap, Wilma, Houmaira, Amin	Wilma, Houmaira, Amin	
vrijdag	Jaap, Amin, Sumru, Majorie	Jaap, Wilma, Amin, Majorie	Wilma, Amin, Majorie	
zaterdag	Jaap, Wilma, Sumru	Jaap, Shanti, Houmaira, Kaira	Shanti, Houmaira	

Drogist Natuurlijk Gezond voegt artikelen van een nieuwe leverancier aan het assortiment toe. De nieuwe artikelgegevens ga jij in het artikelbestand invoeren.

6p 2 Werk het artikelbestand bij.

Wat heb je nodig

- het bestand Artikelbestand in CSPE-app
- de offerte van BabyNature, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open CSPE-app.html.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Kies Artikelbestand.

Uitvoering

- Voer de artikelen die op de offerte staan in het artikelbestand in.
- Klik in het bestand op de knop Nieuw artikel invoeren.
- Gebruik deze informatie:

artikelgroep	artikelsoort	min. voorraad	max. voorraad	schapnummer
zakdoekjes-luiers-toiletpapier	luiers	20	50	2.25
overige lichaamsverzorging	baby-artikelen	10	30	3.30

Als je klaar bent

Klik op opslaan.

De examiner vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

BabyNature

Schoolstraat 23
3151 XM Scherpendam
033-1238091
info@babynature.nl
Kvk-nr.: 87654321
NL23ASNB1301202108

Drogist Natuurlijk Gezond
Gezondheidsweg 112
1332 ZA Rustdorp

Scherpendam, 20 maart 2023

Onderwerp: Offerte BabyNature-producten

Geachte heer Pieters,

Met veel plezier sturen wij u de prijsopgave van de BabyNature-producten. De afgesproken prijzen waarvoor wij u de producten aanbieden, staan hieronder vermeld. U heeft aangegeven dat Drogist Natuurlijk Gezond onze adviesverkooprijzen als verkooprijzen gaat hanteren.

artikelnaam	verkoop- verpakking	EAN	prijs	advies- verkooprijz
BabyNature luiers tot 2,5 kilo	1 pak (30 stuks)	5029053566795	€ 4,30	€ 10,99
BabyNature luiers tot 5 kilo	1 pak (25 stuks)	5029053566796	€ 4,60	€ 11,49
BabyNature luiers tot 9 kilo	1 pak (20 stuks)	5029053566797	€ 4,90	€ 11,99
BabyNature lotion	1 stuk	8710522389781	€ 4,20	€ 8,99
BabyNature zalf	1 stuk	8710522389785	€ 4,74	€ 9,99

Levering vindt plaats uiterlijk 5 werkdagen na uw bestelling. De betaling dient uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum plaats te vinden.

Bedankt voor de fijne bespreking en voor het vertrouwen in ons bedrijf.

Met vriendelijke groet,

Ghiath Mehrez
Commercieel directeur
BabyNature

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.

5p 3 Beoordeel de medewerker.

Wat heb je nodig

- het bestand vb_telefoongesprek_kb
- 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 juiste informatie gegeven over een abonnement?

ja nee

uitleg:

.....

.....

.....

vraag 2

Heeft de medewerker zich tijdens het hele gesprek professioneel opgesteld?

ja nee

uitleg:

.....

.....

vraag 3

Heeft de medewerker het telefoongesprek juist afgerond?

ja nee

uitleg:

.....

.....

.....

vraag 4

Wat kan de medewerker nog verbeteren?

Geef 2 voorbeelden uit het telefoongesprek. Gebruik andere voorbeelden dan bij de vorige vragen.

Voorbeeld 1

Wat ging niet goed?

.....

Hoe kan dit beter?

.....

.....

.....

Voorbeeld 2

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 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.

wijzigingen

Bij het afsluiten van een abonnement tekent de klant een contract voor akkoord. Wijzigingen in een abonnement kunnen alleen bij de informatiebalie in de winkel doorgevoerd worden.

Er komt een groep docenten op bezoek die een presentatie over het bedrijf krijgt en aansluitend een rondleiding. Voor de presentatie zet jij een vergaderopstelling klaar.

6p 4 Zet de vergaderopstelling klaar.

Voordat je begint

- De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- Informatie over de deelnemers:
 - De groep bestaat uit 6 deelnemers.
 - Een medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond geeft de uitleg over het bedrijf.

Uitvoering

- Zet de vergaderopstelling in U-vorm klaar voor de deelnemers:
 - De tafels en stoelen moeten schoon zijn.
 - Leg op elke tafel van een deelnemer een pen, een A5-schrijfblok en een kaartje met de wifi-code neer.
 - Zet per twee tafels van de deelnemers 1 kan met water en 2 glazen in het midden neer.
 - Zet op een aparte tafel, op een geschikte plek:
 - 2 thermoskannen met thee en 2 thermoskannen met koffie.
 - 7 kop-en-schotels en 7 lepeltjes.
 - Een mandje met suiker en melk en een mandje met koekjes.
- Zet voor de medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond klaar:
 - Een tafel en stoel bij het presentatiescherm.
 - Een waterglas en een kan met water.
 - Een laptop en een kaartje met de wifi-code. Sluit de laptop aan op de stroom, gebruik hiervoor indien nodig een verlengsnoer. Je hoeft de laptop niet op het grote scherm aan te sluiten.

Als je klaar bent

Laat het de examiner weten als je klaar bent.

Tijdens het WK vrouwenvoetbal wil Drogist Natuurlijk Gezond klanten een oranje jurk cadeau geven bij een bepaald aankoopbedrag. Jij gaat informatie opvragen over deze jurken bij leverancier Yell, zodat je je leidinggevende kunt informeren.

7p 5 Vraag telefonisch informatie op.

Wat heb je nodig

- de memo met de informatie die je bij Yell moet opvragen, verderop in deze opdracht
- het telefoonnummer van Yell, dit ontvang je van de examinator

Voordat je begint

- Lees eerst de hele opdracht.
- Tijdens het telefoongesprek mag je aantekeningen maken.
- Je mag het opdrachtenboekje erbij houden tijdens de uitvoering van de opdracht.

Uitvoering

- Voer een zakelijk telefoongesprek.
 - Bel namens je leidinggevende Yell en open het gesprek op een zakelijke manier. Vraag naar een medewerker van de afdeling Verkoop.
 - Geef aan waarom je belt en maak duidelijk welke informatie je nodig hebt.
- Noteer de informatie voor je leidinggevende in de memo hieronder.

Beste collega,

MEMO

Ik heb nog een aantal vragen aan leverancier Yell. Het gaat om het artikel damesjurk oranje, halflang. Voordat we over de inkoop beslissen wil ik graag het onderstaande weten. Kun jij Yell hierover bellen?

Welke maten kan Yell leveren van dit artikel?

Geeft Yell korting bij inkoop van bepaalde hoeveelheden?

.....

Welke aantallen per maat en per levering zijn mogelijk?

.....

Wat is de levertijd van dit artikel?

Welke betalingstermijn hanteert Yell?

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