

Examen VMBO-KB

2023

versie rood, 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.

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

opdrachten onderdeel A secretarieel

- 1 agenda bijwerken en e-mails verwerken
- 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. In de mailbox van Naomi zitten ook een paar onbeantwoorde e-mails. Deze ga jij beantwoorden.

*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 drie punten voor de inhoud	2
meer dan 25 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

7p 1 Werk de agenda bij en verwerk de e-mails.

Wat heb je nodig

het bestand Outlook in CSPE-app

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 Outlook.
- Dit bestand bestaat uit de mailbox en de agenda van Naomi. Klik linksonder op de icoontjes om tussen deze onderdelen te wisselen.

Uitvoering

- Klik op start om te beginnen.
- Bekijk de agenda en lees de e-mailberichten.
- Werk de agenda bij:
 - Houd rekening met minimaal 30 minuten pauzetijd tussen twee afspraken.
 - Houd rekening met de werktijden van Naomi: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.
 - Onthoud of noteer de wijzigingen die je voor de beantwoording van de e-mails nodig hebt.
- Beantwoord de e-mails waar een vraag in staat. Klik daarvoor op de knop beantwoorden.
 - Beantwoord externe e-mails op een formele manier en interne e-mails informeel.
 - Onderteken de e-mail uit naam van Naomi.
 - Klik op verzenden.

Als je klaar bent

Klik op opslaan.

De examiner vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

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_kb
- verderop in deze opdracht:
 - het overzicht toeslagen
 - het overzicht gewerkte uren

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_urenoverzicht_kb_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.

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

overzicht gewerkte uren

werkdag	medewerker	start werktijd	einde werktijd	begin pauze	einde pauze
maandag	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
dinsdag	Henk	14.00	17.00	-	-
	Stefano	08.00	17.00	14.00	15.00
woensdag	Jolanda	08.00	17.00	11.30	12.30
donderdag	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
vrijdag	Stefano	08.00	16.30	12.00	13.00
	Jolanda	11.00	19.30	14.30	15.30
zaterdag	Henk	12.00	15.00	-	-
	Jolanda	08.00	17.00	14.00	15.00
zondag	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.

5p 3 Beoordeel de medewerker.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_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 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 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 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.

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.

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 bezoeker bij de servicebalie formeel en vriendelijk.
- Vraag de bezoeker naar de reden van zijn bezoek.

Afhandeling

Heeft de bezoeker 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 bezoeker om de deelnamebevestiging te laten zien.
- Noteer de aanwezigheid op de onderstaande deelnemerslijst.
- Vraag of de bezoeker in de toekomst ook meldingen over andere presentaties wil ontvangen en noteer dit ook in de lijst. Als de bezoeker aangeeft deze te willen ontvangen, vertel de bezoeker dan dat hij een bevestigingsmail daarover zal ontvangen.
- Geef de bezoeker de folder die over de producten in de presentatie gaat.
- Vraag of de bezoeker nog vragen heeft.
- Laat de bezoeker plaatsnemen, bied iets te drinken aan en geef aan dat de klant 5 minuten voor aanvang van de presentatie 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
- de basistarieven binnenland, verderop in deze opdracht
- 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, enveloppen en een brievenweegschaal aanwezig.
- Gebruik als datum 14 april.
- Voor het bepalen van tarieven moet je er rekening mee houden dat Drogist Natuurlijk Gezond beschikt over een frankeermachine.

Uitvoering

- Registreer de poststukken in het brievenboek.
- Leg inkomende poststukken in het brievenbakje van de juiste afdeling.
- Doe uitgaande poststukken op de juiste manier in de enveloppen.
- Weeg uitgaande poststukken, noteer het gewicht en het tarief bij de betreffende poststukken in het brievenboek.
- Leg uitgaande poststukken in het juiste brievenbakje.

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.

Basistarieven binnenland						
Brieven en kaarten						
tarieven in euro's						
	t/m	20 g	50 g	100 g	350 g	2 kg
Brieven						
Postzegel		0,96	1,92	2,88	3,84	4,50
Frankeermachine		0,90	1,80	2,70	3,60	4,20
Aangetekende post				9,05		
Verzekerservice				14,90		

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