

Examen VMBO-KB

**2023**

versie rood, onderdeel **D**

**profielvak-cspe E&O – KB**

**praktijkopdrachten**

---

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

De richttijd voor dit onderdeel is 80 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 D commercieel**

Facet: prijzen berekenen

Facet: een schapindeling maken

Facet: de kassa controleren

Facet: een minitoets maken

- 1 een adviesgesprek voeren
- 2 terugkijken op het voeren van het adviesgesprek



#### **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 wil dat klanten goed geadviseerd worden over de producten die zij in de winkel kunnen kopen. Daarom zijn er voor de verkopers speciale informatiebladen over producten. Deze informatie kan de verkoper in gesprekken met klanten gebruiken.  
Jij bent vandaag verantwoordelijk voor het adviseren van klanten over bodycrème.

5p 1 Adviseer een klant over bodycrème.

### **Wat heb je nodig**

het informatieblad Bodycrèmes huismerk DNG, verderop in deze opdracht

### **Voordat je begint**

- Je hebt tien minuten om je voor te bereiden.
- Lees de opdracht in het opdrachtenboekje eerst helemaal door.
- Je mag het opdrachtenboekje erbij houden tijdens het gesprek.

### **Uitvoering**

- Observeer de klant en start het gesprek pas bij het inspringmoment.
- Zorg ervoor dat het gesprek met de klant gestructureerd en formeel verloopt.
- Geef het juiste advies op basis van de wensen van de klant.
  - Gebruik hierbij het informatieblad Bodycrèmes huismerk DNG.
  - Adviseer klanten de bodycrèmes van het huismerk DNG.
- Controleer bij de klant of alle vragen beantwoord zijn.
- Verwijs de klant naar de kassa als deze tot aankoop besluit.

# Bodycrèmes huismerk DNG



## **bodycrème droge huid**

- ✓ zonder conserveermiddelen
- ✓ zonder parfum
- ✓ 100% natuurlijk

## **bodycrème gevoelige huid**

- ✓ met vitaminecomplex
- ✓ diervriendelijk
- ✓ helpt roodheid verminderen

## **bodycrème normale huid**

- ✓ met plantaardige, verzorgende olie
- ✓ wordt snel opgenomen
- ✓ diervriendelijk

## **bodycrème oudere huid**

- ✓ verzorgt de huid intensief
- ✓ met plantaardige olie voor een soepele huid
- ✓ vermindert verouderingsverschijnselen

2p 2 Kijk terug op het adviesgesprek en beantwoord de vragen.

vraag 1

Wat ging er goed bij het voeren van het adviesgesprek? Noteer één voorbeeld.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Wat zou je een volgende keer anders doen? Noteer één voorbeeld.

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

.....

.....

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