

Examen VMBO-BB

2024

versie blauw, onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

profielvak-cspe E&O – BB

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 30 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel A

- 1 een weekendplanning maken
- 2 een klacht afhandelen
- 3 klantenlijsten samenstellen
- 4 een uitnodiging opmaken
- 5 voicemails verwerken



Inleiding

Welkom bij Modehuis Esperia. Fijn dat je ons team komt versterken!

Modehuis Esperia is een luxe modespeciaalzaak met een breed assortiment kleding, schoenen en accessoires, van trendy A-merken tot aantrekkelijk geprijsde basics. Modebewuste consumenten van alle leeftijden vormen de doelgroep van Modehuis Esperia.

Klanten kunnen zowel in de winkel, een outlet als in de webshop hun aankopen doen.

Modehuis Esperia verwacht volgend weekend grote drukte op beide locaties. Er worden daarom extra weekendhulpen ingepland. Je collega heeft aangegeven op welke afdelingen extra hulp nodig is. Jij gaat hiervoor een planning maken.

5p 1 Maak de weekendplanning.

Wat heb je nodig

- het bestand Weekendplanning in de CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
 - afspraken weekendplanning
 - overzicht weekendhulpen

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Klik op Weekendplanning.
- Klik op uitleg om te lezen hoe het bestand werkt.

Uitvoering

- Lees de afspraken weekendplanning en het overzicht weekendhulpen.
- Maak de weekendplanning. Twee medewerkers zijn al ingepland.

Als je klaar bent

Klik op opslaan. De examinerator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

afspraken weekendplanning

- Alle weekendhulpen worden minimaal één dagdeel ingepland.
- Er wordt altijd rekening gehouden met de functie / afdeling en beschikbaarheid van de weekendhulp.
- Er wordt altijd rekening gehouden met de reistijd. Medewerkers worden op de locatie met de minste reistijd ingedeeld.

overzicht weekendhulp

medewerker	functie / afdeling	beschikbaarheid					reistijd in minuten	
		dagen	ochtend	middag	avond	winkel	outlet	
Salih	grand café	za zo	✓	✓		3	25	
Jesper	kassa	zo		✓		15	40	
Claudia	kassa	za zo		✓		44	14	
Sander	kassa en herenafdeling	za zo	✓	✓		20	10	
Vera	damesafdeling	za	✓			22	5	
Jim	damesafdeling	za zo	✓	✓		22	5	
Luc	damesafdeling	za zo	✓	✓		14	24	
Hercai	damesafdeling	zo		✓		9	35	
Felippe	dames- en herenafdeling	za zo	✓			30	4	
Maaïke	herenafdeling	za zo	✓	✓		11	27	
Carlijn	kinderafdeling	za zo	✓			6	32	
Jewan	kinderafdeling	za zo		✓	✓	28	2	
Hava	kinderafdeling en servicebalie	za zo	✓	✓	✓	15	25	

Modehuis Esperia heeft een servicebalie in de winkel. Hier kunnen klanten terecht voor vragen, retouren, klachten en het ophalen van bestellingen. Vandaag werk je bij de servicebalie.

8p 2 Handel de klacht af.

Wat heb je nodig

- de Instructie klachtafhandeling, verderop in deze opdracht
- van de examinerator ontvang je:
 - klachtenformulieren
 - verschillende flyers

Voordat je begint

- Je krijgt 10 minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees eerst de hele opdracht en de Instructie klachtafhandeling goed door. Je mag het opdrachtenboekje tijdens de opdracht erbij houden.
- Bekijk het klachtenformulier en de verschillende flyers.
- Gebruik als datum 16 mei 2024.

Uitvoering

Ontvang de klant bij de servicebalie en handel de klacht af volgens de instructie.

Als je klaar bent

Laat het de examinerator weten als je klaar bent.

Instructie klachtafhandeling



algemeen

- Voer altijd een formeel gesprek.
- Leg je andere werkzaamheden meteen neer en vraag waar je de klant mee kunt helpen.

in ontvangst nemen van de klacht

- Luister aandachtig en laat de klant uitspreken.
- Toon begrip voor de klant met de klacht en zeg dat je het graag wilt helpen oplossen.
- Geef een korte samenvatting van de klacht om te controleren of je de klant goed hebt begrepen.
- Noteer zelf alle gegevens op het klachtenformulier.
- Vraag bij een klacht over een product altijd naar een aankoopbewijs, zoals een kassabon of factuur.
- Bij een klacht over een product: roep de assistent-bedrijfsleider naar de servicebalie.
- Bij een andere klacht: geef aan dat de klant gebeld wordt door de bedrijfsleider.
- Vraag of de klant tevreden is met de geboden oplossing of afspraak.
- Vul eventuele opmerkingen van de klant in.

afronding gesprek

- Vraag of je de klant nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Geef ter informatie een geschikte flyer mee als deze beschikbaar is.
- Als de klant verder geen vragen meer heeft, sluit je het gesprek af.
- Leg ingevulde klachtenformulieren in de brievenbak.

Voor het beheer van klantgegevens gebruikt Modehuis Esperia een klantenbestand. Yasmine is de directeur en ze heeft de contactgegevens van twee groepen klanten nodig om ze een uitnodiging voor Festival Esperia te kunnen sturen. Aan jou de taak om deze gegevens aan te leveren.

5p **3** Stel de klantenlijst samen.

Wat heb je nodig

het bestand vb_klantenbestand_bb

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vb_klantenbestand_bb_jouw naam.

Uitvoering

- Voor het maken van Groep 1:
 - Filter de bedrijven.
 - Kopieer de gegevens naar het werkblad 'Festival Esperia'. Per bedrijf is de voorletter, tussenvoegsel, achternaam, het e-mailadres en de bedrijfsnaam nodig.
 - Vul de rijen met bedrijven die meer dan 5 aankopen hebben gedaan geel op.
- Voor het maken van Groep 2:
 - Filter de particulieren die geïnteresseerd zijn in kindermode.
 - Kopieer de gegevens naar het werkblad 'Festival Esperia'. Per particulier is de voorletter, tussenvoegsel, achternaam en het e-mailadres nodig.
 - Vul de rijen met klanten die na 1 januari 2023 geen aankopen hebben gedaan rood op.
- Zorg dat op het werkblad 'Festival Esperia' duidelijk is welke gegevens bij welke groep horen.
- Sorteert elke groep op de achternaam.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

Elk jaar organiseert Modehuis Esperia een feestavond voor al het personeel. Je leidinggevende heeft de tekst voor de uitnodiging opgesteld. Jij gaat met deze tekst een uitnodiging opmaken.

6p 4 Maak de uitnodiging op.

Wat heb je nodig

het bestand vb_uitnodiging_bb

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vb_uitnodiging_jouw naam.
- De uitnodiging ga je maken op pagina 3 van dit bestand, de tekst en het logo die je hiervoor nodig hebt staan op pagina 1 en 2.

Uitvoering

- Maak van de tekst en het logo een verzorgde uitnodiging. Houd je hierbij aan de volgende eisen:
 - De hele uitnodiging past op 1 A4 (enkelzijdig) en de tekst is goed leesbaar.
 - Alle tekst heeft het lettertype Arial.
 - De uitnodiging bevat alleen kleuren van de huisstijl: zwart, donkerblauw en goud.
 - Bovenaan de pagina staat gecentreerd het logo van Modehuis Esperia.
 - Onder het logo staat het woord uitnodiging:
 - De tekengrootte is 48.
 - Het woord staat gecentreerd.
 - De tekstkleur is blauw.
 - Onder het woord uitnodiging komt de tekst die jouw leidinggevende al heeft getypt:
 - De regelafstand is 1,15.
 - De tekst is links uitgelijnd.
 - Zorg ervoor dat de datum van het feest en het thema extra opvallen.
 - Gebruik opsommingstekens voor de drie activiteiten.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

Op het algemene telefoonnummer van Modehuis Esperia komen veel verschillende vragen binnen. Soms ook buiten openingstijden. De beller kan dan de voicemail inspreken. De ingesproken berichten worden door de secretarieel medewerker behandeld.

6p 5 Verwerk de voicemails.

Wat heb je nodig

- het bestand Voicemailberichten in de CSPE-app
- de Instructie afhandeling voicemailberichten, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Klik op Voicemailberichten.
- In de CSPE-app kun je de veelgestelde vragen lezen.

Uitvoering

- Lees de Instructie afhandeling voicemailberichten.
- Luister de twee voicemailberichten af. Je mag aantekeningen maken. Je kunt de voicemailberichten vaker beluisteren.
- Handel de voicemailberichten af volgens de Instructie afhandeling voicemailberichten.
- Klik op de knop Nieuw bericht om een nieuwe e-mail op te stellen.
- Klik op de knop Verzenden om je e-mail te versturen.

Als je klaar bent

Klik op opslaan. De examinerator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

Instructie afhandeling voicemailberichten



algemeen

Staat het antwoord op een vraag in de veelgestelde vragen, dan beantwoord je de klant direct per e-mail. Vragen die je niet zelf kunt beantwoorden, mail je naar de collega van de verantwoordelijke afdeling.

E-mails naar collega's mogen informeel zijn. Overige e-mails moeten formeel opgesteld worden.

- Een informele e-mail onderteken je alleen met je voornaam.
- Een formele e-mail onderteken je met je voor- en achternaam.
- Bij alle e-mails noteer je een passend onderwerp.
- Vragen waar je zelf antwoord op kan geven, beantwoord je zelf.

doorsturen naar een collega

Wanneer je geen antwoord kan geven op de vraag, stuur je deze met een e-mail naar de collega van de verantwoordelijke afdeling.

1. Typ in de e-mail eerst de aanhef.
2. Begin de mail met de zin: 'We hebben onderstaand bericht via de voicemail ontvangen. Zou jij dit willen afhandelen?'
3. In de volgende alinea geef je een korte samenvatting van de vraag en de contactgegevens van de persoon die de vraag heeft gesteld.
4. Daarna volgt de afsluiting en ondertekening.

afdeling	verantwoordelijk
administratie	Jolie Vreeken (j.vreeken@esperia.nl)
online verkoop	Diego Perez (d.perez@esperia.nl)
winkel	Nazeera Assaf (n.assaf@esperia.nl)
klantenservice	Nazeera Assaf (n.assaf@esperia.nl)
personeelszaken	André Koeiman (a.koeiman@esperia.nl)
inkoop	Ludmila Nowak (l.nowak@esperia.nl)
magazijn en logistiek	Diego Perez (d.perez@esperia.nl)

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