

Examen VMBO-BB

**2024**

**versie rood, 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 bezichtigingen plannen in de agenda
- 2 een bezoeker ontvangen en registreren
- 3 het klantenbestand bijwerken
- 4 e-mails verwerken
- 5 een inkomend telefoongesprek afhandelen



### **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.

Yasmine is de directeur van Modehuis Esperia. Ze wil graag een nieuwe winkel openen. Hiervoor wil ze een aantal winkelpanden in verschillende plaatsen bezichtigen in week 26. Vandaag plan jij deze afspraken in.

5p 1 Plan de bezichtigingen in de agenda.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand Agenda in de CSPE-app
- de e-mail van je collega, 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 Agenda.
- Klik op uitleg om te lezen hoe het bestand werkt.
- Lees de e-mail van je collega.

### **Uitvoering**

- Plan de bezichtigingen in de agenda in. Houd daarbij rekening met de volgende voorwaarden:
  - Afspraken voor Yasmine kunnen ingepland worden op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. Op woensdag werkt Yasmine van 09.00 uur tot 13.00 uur.
  - Yasmine vertrekt vanaf ons kantoor en komt na elke bezichtiging ook terug naar ons kantoor.
  - Tussen 12.30 uur en 13.30 uur plan je geen afspraken in verband met pauze.
- Geef alle afspraken een duidelijke titel en locatie.

### **Als je klaar bent**

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

van: Leanne Nilsson <l.nilsson@esperia.nl>  
verzonden: 4 juni 2024 10:33  
aan: Medewerker <medewerker@esperia.nl>  
onderwerp: planning bezichtigingen

Dag collega,

Gisteren heb ik de makelaar gesproken over onze zoektocht naar een nieuw winkelpand. Wil jij vandaag onderstaande vier bezichtigingen in de agenda van Yasmine Taekema plannen?

Alle bezichtigingen moeten in week 26 ingepland worden. Per dag mag er één bezichtiging worden ingepland.

Voor een bezichtiging zonder makelaar is 1 uur nodig.

Voor een bezichtiging met de makelaar is 2 uur nodig.

Adres	Reistijd enkele reis	Opmerking
Markt 3 Assen	60 minuten	
Plein 1 Dokkum	30 minuten	
Brink 5 Groningen	45 minuten	met makelaar Derks alleen 's middags mogelijk
Kade 9 Sneek	30 minuten	alleen 's middags mogelijk

Hartelijk dank alvast!

Groet,  
Leanne

Bezoekers die een afspraak hebben met een medewerker van Modehuis Esperia melden zich bij de servicebalie. Je werkt vandaag bij de servicebalie en ontvangt en registreert de bezoekers.

8p 2 Ontvang en registreer de bezoeker.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand Bezoekersregistratie in de CSPE-app
- de Instructie ontvangst bezoeker, verderop in deze opdracht
- van de examiner ontvang je:
  - de lijst met aangemelde bezoekers
  - parkeerkaartjes
  - kaartjes met de wificode
  - bezoekerspassen

### **Voordat je begint**

- Je krijgt 10 minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Je mag het opdrachtenboekje tijdens het gesprek erbij houden.
- Lees de Instructie ontvangst bezoekers.
- Vraag aan de examiner om de CSPE-app te openen.
  - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
  - Klik op Bezoekersregistratie.
- Gebruik als datum 18 april 2024.

### **Uitvoering**

- Ontvang de bezoeker volgens de Instructie ontvangst bezoeker.
- Noteer alle gegevens in het bestand Bezoekersregistratie.

### **Als je klaar bent**

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

## Instructie ontvangst bezoeker



### **bij ontvangst**

- Begroet iedere bezoeker op een formele manier.
- Vraag waar je de bezoeker mee kunt helpen.

### **bij een afspraak**

- Controleer of de bezoeker op de lijst aangemelde bezoekers staat.
- Staat de bezoeker niet op de lijst? Vraag dan of de bezoeker een afspraak voor een ander moment wil maken.

### **voor toegang tot de vergaderruimtes**

- Vul de gegevens van de bezoeker in het bestand Bezoekersregistratie in.
- Geef de bezoeker een beschikbare bezoekerspas en vertel dat deze tijdens het hele bezoek zichtbaar gedragen moet worden.
- Noteer het nummer van de pas in de Bezoekersregistratie.
- Vraag of de bezoeker de wificode nodig heeft. Geef een kaartje met de wifi-code mee als de bezoeker dat wil.
- Vraag of de bezoeker een uitrijkaart voor de parkeerplaats nodig heeft. Geef de bezoeker een parkeerkaart mee als de bezoeker dat wil.
- Vraag of de bezoeker zich na afloop van de afspraak wil afmelden bij de servicebalie.
- Laat de bezoeker plaatsnemen in de wachtruimte en vertel dat de bezoeker op het tijdstip van de afspraak opgehaald wordt.

Modehuis Esperia werkt met een digitaal klantenbestand. Vanwege een computerstoring konden gisteren aanpassingen niet meteen worden verwerkt. De memo's zijn op het prikbord gehangen en worden nu door jou verwerkt in het systeem.

4p 3 Werk het klantenbestand bij.

#### **Wat heb je nodig**

- de bijlage
- het bestand vr\_klantenbestand\_bb

#### **Voordat je begint**

- Open het bestand en sla het op als vr\_klantenbestand\_bb\_jouw naam.
- Je kunt in het klantenbestand zoeken, filteren en sorteren.

#### **Uitvoering**

- Lees alle memo's op het prikbord in de bijlage.
- Verwerk de memo's in het klantenbestand.
- Verwerk het inschrijfformulier uit de bijlage in het klantenbestand. Sorteert hiervoor op klantnummer. Nieuwe klantnummers staan al klaar.

#### **Als je klaar bent**

Sla het bestand op.



Modehuis Esperia heeft een algemeen e-mailadres voor de klantenservice. E-mailberichten die op dit adres binnenkomen, worden door de secretariaal medewerker naar de juiste afdeling gestuurd of direct afgehandeld. Vandaag verwerk jij de berichten in deze mailbox.

6p 4 Verwerk de e-mails.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand Mailbox in de CSPE-app
- de Instructie e-mails Klantenservice, verderop in deze opdracht
- de veelgestelde vragen, deze vind je in de CSPE-app

### **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 Mailbox.

### **Uitvoering**

- Lees de Instructie e-mails Klantenservice.
- Verwerk de ongelezen e-mails in de mailbox.

### **Als je klaar bent**

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

## **Instructie e-mails Klantenservice**

The logo for Esperia, featuring the brand name in a cursive script font enclosed within a decorative, rounded rectangular border.

Staat het antwoord op de vraag van de klant in de veelgestelde vragen, dan beantwoord je de klant direct. Vragen die je niet zelf kunt beantwoorden, stuur je door naar het e-mailadres van de betreffende afdeling met de vraag of zij de e-mail van de klant kunnen beantwoorden.

- afdeling verkoop: [verkoop@esperia.nl](mailto:verkoop@esperia.nl)
- afdeling inkoop: [inkoop@esperia.nl](mailto:inkoop@esperia.nl)
- afdeling magazijn: [magazijn@esperia.nl](mailto:magazijn@esperia.nl)
- afdeling personeelszaken: [personeelszaken@esperia.nl](mailto:personeelszaken@esperia.nl)
- afdeling financieel: [financieel@esperia.nl](mailto:financieel@esperia.nl)
- afdeling management: [management@esperia.nl](mailto:management@esperia.nl)

Stuur altijd een nette correcte reactie naar de klant, ook als je de e-mail naar een andere afdeling doorstuurt. Zo weet de klant dat de e-mail ontvangen en in behandeling genomen is.

Modehuis Esperia heeft een algemeen telefoonnummer. De collega die telefoondienst heeft, zorgt dat elke beller op de juiste manier geholpen wordt. Jij hebt vandaag de telefoondienst.

7p 5 Handel het inkomende gesprek af.

**Wat heb je nodig**

- de Instructie telefoongesprekken, verderop in deze opdracht
- van de examinerator ontvang je:
  - lijst met telefoonnummers en de doorverbindinstructie
  - telefoonnotitieformulieren
  - telefoon

**Voordat je begint**

- Je hebt 5 minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Je mag het opdrachtenboekje tijdens het gesprek erbij houden.

**Uitvoering**

- Lees de opdracht helemaal door.
- Als de telefoon gaat, neem je deze op en voer je het telefoongesprek volgens de instructie.

**Als je klaar bent**

Lever het telefoonnotitieformulier in bij de examinerator.

# Instructie telefoongesprekken



Esperia

## opnemen

- Neem de telefoon op met:
  - goedemorgen / goedemiddag / goedenavond
  - Modehuis Esperia
  - u spreekt met: 'je eigen voor- en achternaam'
- Vraag waar je de beller mee kan helpen.

## afhandeling

- Probeer vragen van de beller zelf af te handelen. Doe dit alleen als je de juiste informatie hebt.
- Als de beller een collega wil spreken, noteer je de naam en de reden op een kladblaadje zodat je dit aan de collega kan vertellen. Daarna verbind je door naar de betreffende collega of afdeling.
- Als doorverbinden met de juiste collega niet lukt en je kunt de vraag niet zelf beantwoorden, vraag dan of de beller teruggebeld wil worden.
- Vul de telefoonnotitie volledig in als de beller teruggebeld wil worden.

## afsluiting

- Vraag of je de beller nog ergens anders mee kunt helpen.
- Sluit het gesprek netjes af en wens de beller een fijne dag.

## algemeen

- Blijf altijd vriendelijk, beleefd en behulpzaam aan de telefoon.
- Voer altijd een zakelijk telefoongesprek.

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