

Examen VMBO-GL

2024

versie blauw, onderdeel A

profielmodule 2 – secretariaal

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 50 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 actie- en besluitenlijst maken
- 5 voicemails verwerken
- 6 een uitnodiging versturen
- 7 in Facet vragen maken



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 deze planning maken.

6p 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.

Als je klaar bent

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

afspraken weekendplanning

- Alle weekendhulpen dienen minimaal één dagdeel ingepland te worden.
- Er wordt altijd rekening gehouden met de functie / afdeling en beschikbaarheid van de weekendhulp.
- Er wordt altijd rekening gehouden met de reistijd. Weekendhulpen worden op de locatie met de minste reistijd ingedeeld.
- Elke weekendhulpen werkt minimaal 1 dagdeel en maximaal 2 dagdelen per dag.
- 2 dagdelen op dezelfde dag worden alleen aaneengesloten ingepland.
- De winkel en het magazijn liggen dicht bij elkaar. Weekendhulpen die in de winkel worden ingepland, kunnen dezelfde dag ook in het magazijn ingepland worden (en andersom).
- In het magazijn wordt de webshop onderhouden. Er moet elk dagdeel iemand aanwezig zijn die de webshop kan onderhouden.

overzicht weekendhulp										
naam	functie / afdeling	beschikbaarheid						reistijd in minuten		
		dagen	ochtend	middag	avond	winkel	outlet			
Romano	chauffeur	za zo	✓	✓			5	35		
Jesper	kassa	zo		✓			15	40		
Claudia	kassa	za zo		✓			44	14		
Sander	kassa en herenafdeling	za zo	✓	✓			20	10		
Leontien	kassa en grand café	za	✓	✓			7	25		
Salih	magazijn ontvangst & verzending en grand café	za zo	✓	✓			3	25		
Kim	magazijn ontvangst & verzending en webshop	za zo	✓	✓	✓		6	28		
Jewan	magazijn ontvangst & verzending en kinderafdeling	za zo		✓	✓		28	2		
Eyyub	magazijn voorraadbeheer en webshop	za zo	✓				7	30		
Danko	magazijn voorraadbeheer en grand café	za zo	✓	✓	✓		5	35		
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		
Rachid	kinderafdeling	za zo		✓			5	23		
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.

7p 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.
- 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.
- Vraag eventueel door als niet duidelijk is wat de klacht heeft veroorzaakt.
- Toon begrip voor de klant met de klacht en zeg dat je het graag wilt oplossen.
- Geef een korte samenvatting van de klacht om te controleren of je de klant goed hebt begrepen.
- Vraag bij een klacht over een product altijd naar een aankoopbewijs, zoals een kassabon of factuur.
- Klachten los je op de volgende manier op:

klacht	voorwaarden	oplossing
beschadigd artikel	binnen 14 dagen na aankoop	Je mag een vervangend exemplaar van hetzelfde artikel bestellen of het aankoopbedrag retour storten. De klant wordt gebeld als het artikel binnen is.
te late levering	het artikel is meer dan een dag later verzonden dan vooraf gemeld	Je mag de klant een waardebon van € 5,00 aanbieden om in te wisselen bij ons bedrijf.
overige klachten		Voor klachten over andere zaken verwijst je de klant door naar de bedrijfsleider. Als deze niet aanwezig is, vertel je de klant dat de bedrijfsleider binnen 5 werkdagen telefonisch contact op zal nemen.

afronding klacht

- Vraag of de klant akkoord gaat met de geboden oplossing of afspraak.
- Noteer zelf alle gegevens op het klachtenformulier.
- Vraag of je de klant nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Indien beschikbaar geef je de klant ter informatie een geschikte flyer mee.
- Leg ingevulde klachtenformulieren in de brievenbak.

Voor het beheer van alle klantgegevens gebruikt Modehuis Esperia een uitgebreid klantenbestand. Yasmine is de directeur en ze heeft jou een e-mail gestuurd. Ze heeft de contactgegevens van klanten nodig. Aan jou de taak om deze lijsten aan te leveren.

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

Wat heb je nodig

- het bestand vb_klantenbestand_gl
- de e-mail van Yasime Taekema, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vb_klantenbestand_gl_jouw naam.

Uitvoering

- Lees de e-mail van de directeur.
- Filter de benodigde klantgegevens. Kopieer de gegevens naar het werkblad 'Festival Esperia'. Zorg dat duidelijk is welke gegevens bij welke groep horen.
- Verwerk de gegevens zoals aangegeven in de e-mail van Yasmine.
- Beantwoord onderstaande vraag.

Vraag

Modehuis Esperia denkt erover na om een digitaal klantenportaal te gaan gebruiken. Klanten kunnen zich dan digitaal inschrijven en hun eigen gegevens aanpassen. Noem een voordeel en een nadeel hiervan voor Modehuis Esperia.

Voordeel

.....

Nadeel

.....

Als je klaar bent

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

van: Yasmine Taekema <y.taekema@esperia.nl>
verzonden: 2 april 2024 11:48
aan: Secretarieel Medewerker <secretariaat@esperia.nl>
onderwerp: adresgegevens klanten Festival Esperia

Dag collega,

Voor onze trouwe klanten organiseren we dit jaar 'Festival Esperia'. We hebben twee klantgroepen gevormd die allebei een speciale uitnodiging krijgen. De verdeling van die groepen is als volgt:

- Groep 1
Bedrijven
- Groep 2
Particulieren die geïnteresseerd zijn in kindermode en deelnemen aan ons spaarprogramma.

Kun jij achterhalen aan welke bedrijven en particulieren wij de uitnodiging kunnen versturen?

- Ik heb alleen de voorletter, tussenvoegsel, achternaam en het
- e-mailadres nodig. Voor groep 1 ook de bedrijfsnaam.
- Graag de groepen sorteren op achternaam.
- Voor groep 1: graag de rijen met bedrijven die meer dan 5 aankopen hebben gedaan geel opvullen.
- Voor groep 2: graag de klanten die na 1 januari 2023 geen aankoop meer hebben gedaan rood opvullen.
- Graag ook een afdruk maken. De groepen moeten samen op één pagina afgedrukt worden in een staande afdrukstand. Zorg wel dat duidelijk is wie bij welke groep hoort.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Yasmin Taekema
Directeur Modehuis Esperia

Bij Modehuis Esperia wordt bij elke vergadering een actie- en besluitenlijst gemaakt. Van elke online-vergadering wordt ook een opname gemaakt, zodat de actie- en besluitenlijst op een later moment door een secretariaal medewerker uitgewerkt kan worden. Jij werkt de actie- en besluitenlijst uit van de online-vergadering die woensdag 3 april is gehouden.

6p 4 Maak de actie- en besluitenlijst.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_vergadering_gl
- verderop in deze opdracht:
 - de kalender van de maand april
 - de actie- en besluitenlijst Zomermarkt

Uitvoering

- Bekijk het fragment uit de opname van de online-vergadering van woensdag 3 april. Je mag het fragment vaker bekijken. Ook kun je de opname pauzeren, terug- en vooruitkijken.
- Maak de actie- en besluitenlijst van de opname op de volgende pagina.
- Nummer de acties en de besluiten.
- Het is mogelijk dat niet alle rijen gevuld worden.

april 2024						
maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	zondag
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**actie- en besluitenlijst
Zomermarkt**



nummer	omschrijving actiepunt	uit te voeren door	deadline
nummer	omschrijving besluit		

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. Vragen die de secretarieel medewerker niet kan beantwoorden, moeten naar de juiste collega worden gestuurd.

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 examinator 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

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

Als je klaar bent

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

Instructie afhandeling voicemailberichten



algemeen

De aanhef en afsluiting van e-mails naar collega's mogen informeel zijn. Overige e-mails moeten formeel opgesteld worden. Bij alle e-mails noteer je een passend onderwerp en een samenvatting van de vraag.

zelf beantwoorden

Vragen waar je zelf antwoord op kan geven, beantwoord je zelf. Gebruik hiervoor de lijst met veelgestelde vragen.

doorsturen naar een collega

Kun je geen antwoord geven op de vraag? Stuur de vraag van de klant dan naar de collega van de verantwoordelijke afdeling. Zorg ervoor dat je collega alle informatie heeft om de klant meteen te antwoorden.

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)

Yasmine, de directeur van Modehuis Esperia wil graag een bijeenkomst organiseren voor alle medewerkers die het eerste kwartaal in dienst zijn gekomen. Aan jou de taak om de uitnodigingen te versturen.

5p **6** Verstuur de uitnodiging.

Wat heb je nodig

- het bestand Uitnodiging in de CSPE-app
- de e-mail van Yasmine Taekema, verderop in deze opdracht
- de bijlage met:
 - het overzicht met beschikbare vergaderruimtes
 - het overzicht met nieuwe medewerkers

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 Uitnodiging.

Uitvoering

- Lees de e-mail van Yasmine Taekema, directeur van Modehuis Esperia.
- Stel de uitnodiging voor de bijeenkomst op.
 - Kies een geschikte vergaderruimte met behulp van het overzicht.
 - Stel een zakelijke uitnodiging op.
 - Let er op dat je uitnodiging geen spelfouten en taalfouten bevat.
 - Stuur de e-mail naar alle genodigden.

Als je klaar bent

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

van: Yasmine Taekema <y.taekema@esperia.nl>
verzonden: 17 mei 2024 11:02
aan: Secretarieel Medewerker <secretariaat@esperia.nl>
onderwerp: uitnodiging

Beste collega,

Op donderdag 6 juli van 12.00 uur tot 14.30 uur wil ik een bijeenkomst inplannen voor nieuwe medewerkers die het eerste kwartaal van dit kalenderjaar in dienst zijn gekomen. Ik wil met ze in gesprek over hoe het de afgelopen tijd is gegaan op de werkvloer en waar ze tegen aan zijn gelopen. Ook wil ik aan hen om feedback vragen. Kun jij de uitnodiging hiervoor opstellen en versturen? De e-mailadressen kun je uit het medewerkersbestand halen.

De agenda kun je ook meteen in de uitnodiging zetten. De agendapunten zijn naast de bovenstaande drie punten de opening en een voorstelronde. We sluiten af met een rondvraag.

Zou je ook een geschikte vergaderruimte willen kiezen en deze meteen in de uitnodiging willen vermelden? Graag een ruimte die geschikt is voor videobellen. Verder wil ik een presentatie laten zien. De bijeenkomst is met lunch en koffie/thee voor alle aanwezigen. Zou jij willen inventariseren of er nog dieetwensen zijn?

Zet je mij en facilitair@esperia.nl in de CC?

Alvast bedankt!

Groeten,
Yasmine Taekema

15p 7 Maak de vragen bij onderdeel A in het computerprogramma Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Maak de theorievragen (minitoetsvragen).

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