

Het correctievoorschrift van een profielvak-cspe bestaat uit:

- per onderdeel dit document met het beoordelingsmodel;
- het document met algemene richtlijnen en aanwijzingen. Dit document vindt u op de examenpagina van dit profielvak-cspe op Examenblad.nl.

Inhoud beoordelingsmodel van dit onderdeel:

- 1 Beoordelingsmodel
  - 1.1 Beoordelingsschema
  - 1.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

# 1 Beoordelingsmodel

---

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 1.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 1.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan zo nodig de richtlijnen voor de beoordeling van de opdrachten.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen punten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- In het beoordelingsschema zijn vakjes  opgenomen, waarin aangegeven kan worden of de kandidaat wel (vinkje ✓) of niet (streepje -) aan het criterium / de criteria heeft voldaan.

## 1.1 Beoordelingsschema

| opdrachtnr. | omschrijving beoordelingsaspect   | max. score     | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|             |   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             |   |                | naam van de kandidaat    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | <b>onderdeel C</b>  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C1a</b>  | <b>servicebalie</b> , de kandidaat:   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | begroet de klant op een beleefde en vriendelijke manier (bijvoorbeeld goedemorgen/-middag). |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | spreekt de klant gedurende het gehele gesprek met u aan.                                    |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | achterhaalt de reden waarom de klant aan de servicebalie komt.                              |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | alle aspecten juist   | <b>1</b>       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C1b</b>  | de kandidaat:   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | vraagt op eigen initiatief aan de klant het aankoopbewijs.                                  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | controleert de leverdatum op het aankoopbewijs.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | controleert het artikel op beschadigingen en de aanwezigheid van de prijskaart.             |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | concludeert dat ruilen/retourneren mogelijk is.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | vraagt op eigen initiatief naar het retourformulier.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|             | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect                                     | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C1c</b>  | vult op basis van de factuur een leeg retourformulier volledig en juist in.                 | <b>2</b>       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | opmerking<br>Zie gegevens factuur. De redenen voor retour zijn 1 en 6.                      |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | per onjuist of ontbrekend aspect  | -1             |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|             | <b>transport</b>  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect  | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|--|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C1d</b> | de kandidaat:  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | onderzoekt op eigen initiatief waarvoor het artikel geruild moet worden.                                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | overhandigt de klant het gevraagde T-shirt (andere kleur dan wit, versie a maat L, versie b maat M).     |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | zet ruilen akkoord, de datum en een paraaf op het aankoopbewijs en geeft het aankoopbewijs aan de klant. |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | verwijst de klant voor verdere afhandeling naar de kassa.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | neemt op een correcte manier afscheid van de klant.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | legt het retourformulier en het artikel in de bak 'retouren'.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect  | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C2a</b> | <b>technische eisen diapresentatie</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | De dia's volgen elkaar automatisch op.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Iedere dia blijft 45 seconden staan.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | De volgende dia schuift vanaf beneden in beeld.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect  | <b>1</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C2b</b> | <b>eisen opmaak diapresentatie</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | het logo op alle dia's op dezelfde plaats  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alleen kleuren van de huisstijl gebruikt   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | opmerking<br>een geel- of oranjetint in plaats van goud is ook juist                                     |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | gebruik van hetzelfde lettertype in verschillende tekengroottes  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | dia 2 t/m 4 hebben dezelfde lay-out  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect  | <b>2</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

| opdr.      | omschrijving beoordelingsaspect  | max.           | kandidaatnummer          |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|--|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|            |  |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>transport</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C2c</b> | <b>inhoudelijke eisen diapresentatie</b>   |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | De eerste dia trekt de aandacht, geeft aan dat de presentatie informatie geeft over jeanspaspvormen en dat er op dit moment verschillende acties zijn.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Op dia 2, 3 en 4 staat: <ul style="list-style-type: none"> <li>– welke 6 verschillende pasvormen Modehuis Esperia verkoopt</li> <li>– per pasvorm de juiste naam</li> <li>– per pasvorm één juist kenmerk</li> <li>– de juiste afbeelding van de betreffende pasvorm</li> <li>– welke jeansmerken de pasvorm verkopen</li> </ul> |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Op dia 2, 3 en 4 wordt: <ul style="list-style-type: none"> <li>– per dia een kenmerk maar één keer genoemd.</li> <li>– voor het beschrijven van elk kenmerk niet meer dan 5 woorden gebruikt.</li> </ul>   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Op dia 2, 3 en 4 staan per dia maximaal 2 pasvormen.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Op dia 5 wordt in een tabel juist en volledig aangegeven welke acties voor de verschillende merken gelden.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Op dia 6 wordt in een tabel juist en volledig aangegeven binnen welke prijsranges de merken worden aangeboden.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | Op dia 7 staat een zin die moet aansporen om de jeans in de winkel te gaan bekijken.   |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | De zin op dia 7 heeft een blauwe tekstkleur en staat in een rechthoek met een gouden achtergrond.  |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|            | alle aspecten juist<br>per onjuist of ontbrekend aspect  | <b>4</b><br>-1 |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| <b>C2d</b> | vraag juist beantwoord<br><br>voorbeelden van juiste commerciële redenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>– verloren marktaandeel terugwinnen</li> <li>– onder de aandacht brengen van een nieuw model</li> <li>– merkbekendheid verhogen</li> </ul>  | <b>1</b>       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|            | <b>totaal onderdeel C</b>  | <b>15</b>      |                          |                          |                          |                          |                          |                          |

## 1.2 Toelichting bij het beoordelingschema

---

Bij dit onderdeel is geen toelichting van toepassing.