

De instructie voor de examinator van een profielvak-cspe bestaat uit:

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

Inhoud van dit onderdeel:

- 1 Overzicht opdrachten
- 2 ICT-gebruik
- 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen
- 4 Aanwijzingen
- 5 Bronvermeldingen

1 Overzicht opdrachten

onderdeel C		richttijd: 45 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	akg*
1	een klant aan de balie ontvangen		1
2	een diapresentatie maken	ICT-gebruik: PowerPoint of vergelijkbaar	

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden. U ontvangt deze bestanden bij zending C.

instructie voor de kandidaat
vb_instructiefilm_EO_C_gl.mp4
vb_instructie_EO_C_gl.pdf

bestanden voor de kandidaat	opdracht
vb_informatie_pasvormen_gl.docx	2
vb_informatie_jeansmerken_gl.docx	2
map afbeeldingen	2

bestanden voor de examinerator	opdracht
vb_factuur_versie_a_gl.docx	1
vb_factuur_versie_b_gl.docx	1
vb_prijkskaarten_gl.pdf	1
vb_retourformulier_gl.docx	1
correctievoorschrift: GP-1700-b-24-1-C-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1

nodig per kandidaat:

- een aantal kantoorbenodigdheden, zoals pen, potlood, rekenmachine en notitieblok
- een stelling of rek (of bijvoorbeeld een tafel die daarvoor dienst doet)
- een krat of bak met het opschrift “retouren”
- twee rode T-shirts, één in maat M en één in maat L (of een andere kleur, zie hfdst 4)
- twee groene T-shirts, één in maat M en één in maat L (of een andere kleur, zie hfdst 4)
- twee witte T-shirts, één in maat L en één in maat XL
- het bestand prijskaarten (geprint)
- textieltang/aanschietslang, speldjes of touwtjes (om prijskaarten te bevestigen)
- factuur versie A en B (geprint)
- 5 exemplaren van het retourformulier (geprint)

Opdracht 2

Voor de uitvoering van deze opdracht kan gebruik gemaakt worden van de presentatiesoftware die op school beschikbaar is.

4 Aanwijzingen

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker van Modehuis Esperia, een kledingwinkel met een uitgebreid assortiment.

De kandidaat voert in dit fictieve bedrijf verschillende werkzaamheden uit. Om een goed beeld te krijgen van de opdrachten en van de context waarin het examen is geplaatst, wordt u aangeraden de opdrachten eerst zelf te maken.

Volgorde opdrachten

De opdrachten binnen dit onderdeel kunnen in willekeurige volgorde afgenomen worden.

Opdracht 1

Afname

Inschatting tijdsduur: afhankelijk van de mogelijkheden en de situatie binnen uw school, ongeveer 15 minuten per kandidaat, inclusief inlezen door de kandidaat en beoordeling door de examinator.

Vorbereiding

U richt voor het gesprek een servicebalie en een kledingrek of stelling in. Deze twee bevinden zich naast elkaar.

Leg de vijf geprinte exemplaren van het retourformulier op de servicebalie. Plaats ook een aantal kantoorbenodigdheden zoals pen, potlood, rekenmachine en notitieblok op de servicebalie. In de buurt van de servicebalie plaatst u een bak of krat met het opschrift “retouren”.

Print het bestand vb_prij斯卡arten_gl en knip de prij斯卡arten los. Bevestig de prij斯卡arten aan de juiste T-shirts (zowel de witte als de gekleurde), bijvoorbeeld met een textieltang of met een touwtje/speldje.

De stelling of het rek is ingericht met 2 rode T-shirts in maat M en L, 2 groene T-shirts in maat M en L en een wit T-shirt. Hiervoor gebruikt u het T-shirt in de maat dat in de variant niet gebruikt wordt. U kunt in plaats van rode en groene T-shirts ook twee andere kleuren gebruiken. Vergeet dan niet dit ook in de informatie voor de rol van de klant aan te passen.

Vul de leverdatum op de geprinte factuur (vb_factuur_versie_a_gl of vb_factuur_versie_b_gl) in of vul de leverdatum in voor het printen. De datum die u invult ligt 6 dagen voor de datum van het gesprek.

U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich 10 minuten voor te bereiden op het gesprek. Daarnaast maakt u de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar het gesprek plaatsvindt. U vertelt de kandidaat dat hij een klant kan verwachten.

Algemene informatie rol klant

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol (niet een medekandidaat of de examiner). Voor een compleet beeld van deze opdracht, wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

Het initiatief tijdens het gesprek ligt zo veel mogelijk bij de kandidaat. Waar nodig is de klant kritisch en vraagt om verduidelijking, maar hij brengt de kandidaat niet in verwarring.

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen, zijn van deze opdracht twee varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

Specifieke informatie rol klant

Variant A

U komt binnen bij Modehuis Esperia en loopt naar de servicebalie. U heeft een wit T-shirt maat XL en de geprinte factuur (versie A) bij u. U wacht tot de kandidaat u begroet heeft. Indien dit niet gebeurt, begroet u zelf de kandidaat. De kandidaat moet door het stellen van één of meerdere vragen onderzoeken wat de reden voor uw bezoek aan de balie is. Gebruik de hierna volgende informatie. Neemt de kandidaat niet het initiatief tot onderzoek, dan geeft u zelf uw reden voor uw bezoek aan de balie.

U heeft online een wit T-shirt gekocht in de maat XL. Het T-shirt is bezorgd. U heeft het T-shirt gepast, maar u wilt het toch liever ruilen voor een ander T-shirt. Het T-shirt is namelijk te groot en de kleur voldoet niet aan de verwachting.

U heeft het witte T-shirt en de factuur bij u. U overhandigt het T-shirt aan de kandidaat. De kandidaat dient te vragen naar het aankoopbewijs. U overhandigt de factuur. Vraagt de kandidaat niet om een aankoopbewijs, dan overhandigt u zelf uw factuur aan de kandidaat.

De kandidaat dient te onderzoeken of het ruilen/retourneren mogelijk is. De kandidaat moet de leverdatum op de factuur controleren ten opzichte van de datum van het gesprek. Ook moet de kandidaat het artikel controleren op beschadigingen en op de aangehechte prij斯卡art. Doet de kandidaat dit niet, dan wijst u de kandidaat daar niet op.

De conclusie is dat het T-shirt geruild mag worden. Concludeert de kandidaat dit niet, dan mag u de kandidaat erop wijzen dat het T-shirt wel geruild mag worden.

De kandidaat moet u ook om het retourformulier vragen. Als de kandidaat u om het retourformulier vraagt, geeft u aan dat u helaas vergeten bent het mee te nemen. Vraagt de kandidaat niet om een retourformulier, dan geeft u uit uzelf aan dat er bij uw zending een retourformulier zat, maar dat helaas bent vergeten mee te nemen. De kandidaat moet op basis van uw factuur een blanco retourformulier invullen. Doet de kandidaat dat niet, dan wijst u de kandidaat daar niet op.

De kandidaat moet u vragen waarvoor u het T-shirt wilt ruilen en u het juiste artikel overhandigen. U wilt graag een andere maat en een andere kleur, namelijk een **rood T-shirt** in de **maat L**.

De kandidaat moet u vervolgens uw factuur teruggeven waarop de kandidaat heeft genoteerd dat ruilen akkoord is, aangevuld met de datum en een paraaf. De kandidaat dient u te verwijzen naar de kassa voor verdere afhandeling. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u hoe het ruilen verder afgehandeld wordt. Als de kandidaat u nog steeds niet de factuur overhandigt vraagt u daar niet naar. Als de kandidaat u niet verwijst naar de kassa vraagt u zelf of u voor de verdere afhandeling naar de kassa moet gaan.

De kandidaat dient het geruilde T-shirt en het retourformulier in de bak 'retouren' te leggen.

De kandidaat moet op een correcte manier het gesprek afronden. Doet de kandidaat dit niet, dan wenst u ter afscheid de kandidaat nog een fijne dag.

De opdracht is beëindigd nadat de kandidaat dit aangeeft.

Variant B

Variant B is identiek aan variant A, echter u heeft een wit T-shirt **maat L** en de geprinte factuur (versie B) bij u.

U wilt in dit gesprek een wit T-shirt in **maat L** ruilen tegen een **groen** T-shirt in de **maat M**.

Opdracht 2

Afname

U vertelt de kandidaat welk presentatieprogramma gebruikt moet worden.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-2	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024
2	Viktorija Kazakova / shutterstock.com

Disclaimer

Dit materiaal is een product van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en in beheer bij het College voor Toetsen en Examens (CvTE) te Utrecht. CvTE accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van dit materiaal op welke manier dan ook. CvTE heeft conform de wettelijke bepalingen en voor zover mogelijk het auteursrecht op in dit materiaal gebruikt (bronnen)materiaal geregeld. Diegene die desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met het CvTE.

Dit materiaal is vrij te gebruiken voor eigen oefening, studie of privégebruik, alsmede schoolgebruik op niet-commerciële basis. Voor alle andere toepassingen geldt dat het gebruik van in dit product verwerkt (bronnen)materiaal niet is toegestaan zonder toestemming van de rechthebbenden. Op eventueel aangepast werk dient duidelijk vermeld te worden dat er sprake is van een aanpassing van een product van CvTE. Elke schijn van bemoeienis of goedkeuring van CvTE met betrekking tot het nieuwe materiaal dient te worden uitgesloten.