

Examen VMBO-GL

**2024**

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

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.

6p 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.
  - Rond de tijd die in totaal nodig is voor de bezichtiging en het reizen naar boven af op halve uren.
  - Tussen 12.30 uur en 13.30 uur plan je geen afspraken in verband met pauze.
  - Een werkblok mag verplaatst worden, afspraken met andere mensen mogen niet verplaatst worden.
- Beantwoord de onderstaande vraag.

### **Vraag**

Yasmine heeft veel afspraken op andere locaties. Modehuis Esperia denkt aan het milieu en wil zo duurzaam mogelijk werken. Yasmine vraagt daarom aan jou hoe ze hier rekening mee kan houden bij haar afspraken op andere locaties. Welk advies geef jij Yasmine?

.....

### **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 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 de makelaar is 45 minuten nodig.

Voor een bezichtiging met de makelaar is 1 uur en 45 minuten nodig.

- Bezichtiging Markt 3 Assen: reistijd 50 minuten enkele reis.
- Bezichtiging Plein 1 Dokkum: reistijd 25 minuten enkele reis.
- Bezichtiging Brink 5 Groningen met makelaar Derks: reistijd 45 minuten enkele reis. Alleen in de middag mogelijk!
- Bezichtiging Kade 9 Sneek: reistijd 25 minuten enkele reis. Alleen in de middag 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.

7p 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 servicebalie.
- 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.



### **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? Controleer dan nogmaals of de bezoeker een afspraak gemaakt heeft.
- Heeft de bezoeker geen afspraak? 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 geef aan 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 wificode 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 weten dat je aan je collega doorgeeft dat de bezoeker gearriveerd is en laat de bezoeker plaatsnemen in de wachtruimte.

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.

5p **3** Werk het klantenbestand bij.

**Wat heb je nodig**

- de bijlage
- het bestand vr\_klantenbestand\_gl

**Voordat je begint**

Open het bestand en sla het op als vr\_klantenbestand\_gl\_jouw naam.

**Uitvoering**

- Lees alle memo's en telefoonnotities in de bijlage.
- Verwerk de juiste memo's en telefoonnotities in het klantenbestand.
- Verwerk het inschrijfformulier uit de bijlage in het klantenbestand.  
Sorteer hiervoor op klantnummer en geef de nieuwe klant het eerstvolgende klantnummer.

**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**



Staat het antwoord op een vraag 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
- afdeling inkoop: inkoop@esperia.nl
- afdeling magazijn: magazijn@esperia.nl
- afdeling hr: hr@esperia.nl
- afdeling financieel: financieel@esperia.nl
- afdeling management: management@esperia.nl

Stuur altijd een gepaste en 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 secretariaal medewerker die hiervoor ingepland is, zorgt ervoor dat elke beller op de juiste manier geholpen wordt. Jij hebt vandaag de telefoondienst.

6p 5 Handel het inkomende gesprek af.

### **Wat heb je nodig**

- de Instructie inkomende 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.
- Tijdens het gesprek mag je dit opdrachtenboekje erbij houden.

### **Uitvoering**

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

### **Als je klaar bent**

Lever het telefoonnotitieformulier in bij de examinerator.

## **Instructie inkomende telefoongesprekken**

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

- Probeer eventuele vragen van de beller zelf af te handelen. Doe dit alleen als je zeker bent van het juiste antwoord.
- 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.
- Geef nooit privégegevens in verband met de AVG-wet.
- Vul de telefoonnotitie volledig in als de beller teruggebeld wil worden.

Modehuis Esperia organiseert ieder kwartaal een speciale koopavond. Jij gaat Yasmine helpen met het maken van een planning voor de organisatie van deze koopavond.

5p 6 Maak de planning.

### Wat heb je nodig

- het bestand vr\_spraakbericht\_gl
- een leeg Word- of Excelbestand
- de kalender, verderop in deze opdracht

### Uitvoering

- Luister naar de opdracht van je leidinggevende in het spraakbericht.
- Je mag het spraakbericht vaker beluisteren en aantekeningen maken.
- Maak een nieuw (leeg) document in Word of Excel aan.  
Sla het bestand op onder de naam planning\_jouw naam.
- Maak de planning in het Word- of Excelbestand. Maak de planning overzichtelijk door gebruik te maken van een tabel met een titel, rijen en kolommen en zichtbare buiten- en binnenranden.
- Gebruik de kalender voor de juiste data.

### Als je klaar bent

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

mei 2024						
ma	di	wo	do	vr	za	zo
		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	31		

juni 2024						
ma	di	wo	do	vr	za	zo
					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

juli 2024						
ma	di	wo	do	vr	za	zo
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	31				

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.*