

Examen VMBO-GL

2024

onderdeel **B**

profielmodule 4 – office & support

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – GL

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 45 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel B

- 1 een chatgesprek met een klant voeren
- 2 een uitgavenbegroting maken
- 3 in de agenda bezichtigingen plannen
- 4 omzetgegevens grafisch inzichtelijk maken
- 5 declaraties van medewerkers beoordelen
- 6 in Facet vragen maken



Esperia

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.

Klanten kunnen op verschillende manieren in contact komen met de klantenservice van Modehuis Esperia. Via de website kunnen klanten chatten met een medewerker. Zojuist heeft een klant in de chatomgeving het onderwerp 'internetbestelling' aangeklikt. Jij voert het chatgesprek met deze klant.

7p 1 Voer het chatgesprek met de klant.

Wat heb je nodig

- een chatprogramma
- het bestand pilot_orderlijst_gl
- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- Open het bestand pilot_orderlijst_gl en sla het op als pilot_orderlijst_gl_jouw naam.
- Vul je naam en kandidaatnummer in.
- De medewerkersinstructie uit dit boekje kun je ook op het scherm lezen:
 - In deze instructie staan een aantal standaardzinnen die je tijdens het chatgesprek moet gebruiken. De standaardzinnen kun je kopiëren en plakken in het chatprogramma.
 - In sommige standaardzinnen moet je zelf een naam invoegen.

Uitvoering

- Lees de medewerkersinstructie.
- Start het chatgesprek met de standaardzin.
- Voer het chatgesprek zoals aangegeven in de medewerkersinstructie.
- Voer wijzigingen over internetbestellingen door in het bestand pilot_orderlijst_gl.
- Eindig het gesprek met de standaardzinnen.

Als je klaar bent

- Sla het bestand op.
- Laat het de examiner weten als je klaar bent.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE

chatgesprekken met klanten

The logo for 'Esperia' is written in a cursive, handwritten-style font. It is enclosed within a decorative rectangular border with rounded corners and a double-line effect.

standaardzin bij opening

- Welkom op de live-chat van Modehuis Esperia! U chat nu met [naam medewerker]. Hoe kan ik u van dienst zijn?

tijdens het gesprek

- Onderzoek waarom de klant contact zoekt met de klantenservice.
- Controleer of je de vraag van de klant goed begrepen hebt.
- Controleer bij een vraag over een bestelling of je daadwerkelijk met de juiste klant chat door naar het ordernummer en het telefoonnummer te vragen.

standaardzinnen bij afsluiting

- Is uw vraag beantwoord?
- Heeft u nog een andere vraag?
- Dank u voor dit gesprek, [naam klant]. Ik wens u nog een fijne dag toe.

Modehuis Esperia organiseert binnenkort een thema-avond. Op de thema-avond kunnen vaste klanten de laatste modetrends bekijken en kopen. Ook zijn er hapjes en drankjes en een dj draait muziek. Het thema van de avond is Ibiza. Jij maakt de uitgavenbegroting.

6p 2 Maak de uitgavenbegroting voor de thema-avond.

Wat heb je nodig

- het bestand pilot_begroting_gl
- het bestand pilot_offertes_gl
- de e-mail van je leidinggevende, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand pilot_begroting_gl en sla het op als pilot_begroting_gl_jouw naam.
- Vul je naam en kandidaatnummer in.
- Open het bestand pilot_offertes_gl. In het bestand staan drie offertes en een prijslijst.

Uitvoering

- Lees eerst de e-mail.
- Maak vervolgens de begroting in het bestand pilot_begroting_gl.
- Gebruik bij elke berekening in Excel een formule.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

van: Yasmine Taekema <y.taekema@esperia.nl>
verzonden: 16 april 2024 10:46
aan: Medewerker <medewerker@esperia.nl>
onderwerp: thema-avond Ibiza

Beste medewerker,

Zoals afgesproken volgt hier meer informatie over de thema-avond op donderdag 16 mei. Maak jij de uitgavenbegroting op basis van onderstaande punten? De gegevens die je nodig hebt, vind je in de offertes op je computer.

Neem in de begroting alleen bedragen op exclusief de btw.
Houd verder rekening met het volgende:

- De avond begint om 17.00 uur en eindigt om 22.00 uur. Voor deze tijd is er licht, muziek en bediening nodig.
- Voor de bediening wil ik drie medewerkers inhuren.
- De afstand tussen Tilburg en het modehuis is 60 kilometer per enkele reis.
- Bij Party@Home wil ik 25 barkrukken en 60 stoelen huren, maar ook het volgende:
 - vier stuks van zijdeplant Kentia-palm
 - letters van ledlicht om het woord 'Ibiza' te vormen
 - rode loper van vier meter
 - landschapsdoek Zomer-strand
- Neem voor de hapjes/drankjes in totaal € 750 op.

Alvast bedankt voor je hulp.

Met vriendelijke groet,
Yasmine

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. Jij plant deze afspraken in.

5p 3 Plan de bezichtigingen in de agenda.

Wat heb je nodig

- de e-mail van je collega, verderop in deze opdracht
- het bestand Agenda 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 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. Houd rekening met de volgende voorwaarden:

- Afspraken kunnen ingepland worden:
 - van 09.00 uur tot 17.00 uur op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag
 - van 09.00 uur tot 13.00 uur op woensdag.
- Plan tussen 12.30 uur en 13.30 uur geen afspraken in verband met pauze.
- Yasmine vertrekt vanaf ons kantoor en komt na elke bezichtiging ook terug naar het kantoor.
- Rond de tijd die in totaal nodig is voor de heenreis, de bezichtiging en de terugreis naar boven af op halve uren.
- Een werkblok mag verplaatst worden, afspraken met andere mensen mogen niet verplaatst worden.

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 8:33
aan: Medewerker <medewerker@esperia.nl>
onderwerp: planning bezichtigingen

Dag collega,

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

Houd rekening met het volgende:

- Plan alle bezichtigingen in week 26.
- Plan per dag maximaal één bezichtiging.
- Een bezichtiging zonder makelaar duurt 45 minuten.
- Een bezichtiging met makelaar duurt 1 uur en 45 minuten.

- 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

Bij het eerstvolgende managementoverleg bij Modehuis Esperia staan de omzetgegevens van vorig jaar op de agenda. Je wordt gevraagd om een aantal gegevens grafisch inzichtelijk te maken.

7p 4 Maak omzetgegevens grafisch inzichtelijk.

Wat heb je nodig

het bestand pilot_omzetgegevens_gl

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als pilot_omzetgegevens_gl_jouw naam.
- Vul je naam en kandidaatnummer in.
- In het bestand staat een tabel met omzetgegevens en is ruimte voor het toevoegen van twee diagrammen.

Uitvoering

- Maak een cirkeldiagram van de omzetverdeling van de artikelgroep broeken over het jaar 2023.
 - Geef in het diagram de omzetgegevens per artikelsoort weer. Zorg dat per artikelsoort het percentage af te lezen is.
 - Plaats boven het diagram een toepasselijke titel.
 - Plaats bij het diagram een legenda.
- Maak een gegroepeerd kolomdiagram van de omzetgegevens per artikelsoort over de jaren 2021 tot en met 2023.
 - Plaats boven het diagram een toepasselijke titel.
 - Plaats bij het diagram een legenda.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

Modehuis Esperia vergoedt bepaalde kosten die medewerkers maken tijdens hun werk, zoals voor een lunch, de aanschaf van kantoorartikelen of een hotelovernachting. Medewerkers declareren die kosten via een formulier. Jij gaat vandaag de ingevulde declaratieformulieren beoordelen.

8p **5** Beoordeel de declaratieformulieren van medewerkers.

Wat heb je nodig

- verderop in deze opdracht:
 - de medewerkersinstructie
 - de declaratieregeling
- het bestand `pilot_declaraties_gl`

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als `pilot_declaraties_gl_jouw` naam.
- Vul je naam en kandidaatnummer in.
- Het bestand bestaat uit vier werkbladen met telkens een declaratieformulier. Klik onderaan op de naam van een formulier om naar het volgende formulier te gaan.

Uitvoering

Beoordeel de vier declaratieformulieren met behulp van de medewerkersinstructie en de declaratieregeling.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE

beoordelen declaratieformulieren

Esperia

declaratieregeling

Beoordeel elk formulier met de afspraken en vergoedingen zoals vermeld in de declaratieregeling.

reiskosten en overige kosten (zie declaratieregeling)

Controleer of is voldaan aan de genoemde voorwaarden.

- Indien wel aan de voorwaarden voldaan:
neem het gedeclareerde bedrag over bij 'Bedrag vergoeding'.
- Indien niet aan de voorwaarden voldaan:
corrigeer de declaratie. Bereken in de kolom 'Bedrag vergoeding' de vergoeding waar de medewerker wél recht op heeft. Noteer onderaan het formulier de reden of redenen daarvan.

besluit

- Bereken in de kolom 'Bedrag vergoeding' alle totaalbedragen.
- Geef aan of de declaratie:
 - goedgekeurd is.
 - met een correctie goedgekeurd is, inclusief de reden of redenen daarvan.
 - afgekeurd is, inclusief de reden of redenen daarvan.

DECLARATIEREGELING

voorwaarden en vergoedingen

The logo for 'Esperia' is written in a cursive, handwritten-style font. It is enclosed within a decorative rectangular border with rounded corners and a double-line effect.

algemene afspraken

- Bij 'Algemene gegevens' moeten alle cellen zijn ingevuld.

VOOR MEDEWERKERS BUITENDIENST EN INKOPERS

reiskosten

- mogen niet gedeclareerd worden

overige kosten

- hotelovernachting: maximaal € 100 per nacht
- ontbijt bij een hotelovernachting: maximaal € 15
- lunch: maximaal € 15
- diner: maximaal € 35
- lunch/diner samen met een zakelijke klant: maximaal € 125
- kantoorbenodigdheden: maximaal € 25 per maand
- studieboeken en vaktijdschriften: maximaal € 40 per maand

VOOR OVERIGE MEDEWERKERS

reiskosten

- woon-werkverkeer:
 - auto: € 0,19 per kilometer (km)
 - openbaar vervoer, tweede klas: maximaal € 50 per dag
- zakelijke reizen:
 - auto: € 0,35 per kilometer (km)
 - openbaar vervoer, tweede klas: werkelijke kosten

overige kosten

- hotelovernachting: maximaal € 100 per nacht
- ontbijt bij een hotelovernachting: maximaal € 15
- kantoorbenodigdheden: maximaal € 25 per maand
- studieboeken en vaktijdschriften: maximaal € 40 per maand

12p **6** Maak de vragen bij onderdeel B 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.