

Examen VMBO-KB

**2024**

**versie blauw, onderdeel A**

profielmodule 2 – secretarieel

**profielvak-cspe E&O – KB**

**opdrachten**

Naam kandidaat \_\_\_\_\_

Kandidaatnummer \_\_\_\_\_



De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.  
Voor dit onderdeel kun je maximaal 30 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



#### **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. Drie medewerkers zijn al ingevuld.

### **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.
- Een weekendhulp werkt 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).

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
Salih	magazijn ontvangst & verzending en grand café	za zo	✓	✓		3	25
Kim	magazijn ontvangst & verzending	za zo	✓	✓	✓	6	28
Jewan	magazijn ontvangst & verzending en kinderafdeling	za zo		✓	✓	28	2
Eyyub	magazijn voorraadbeheer	za zo	✓			7	30
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
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. Je mag het opdrachtenboekje tijdens de opdracht erbij houden.
- 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.
- 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.
- Noteer zelf alle gegevens op het klachtenformulier.
- 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.
- Vink de oplossing of afspraak aan op het klachtenformulier.
- Vul eventuele opmerkingen van de klant in.
- 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**

- de e-mail van de directeur, verderop in deze opdracht
- het bestand vb\_klantenbestand\_kb

**Voordat je begint**

Open het bestand en sla het op als vb\_klantenbestand\_kb\_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.

**Als je klaar bent**

Klik op opslaan. De examiner 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 allemaal een speciale uitnodiging krijgen. De verdeling van de groepen is als volgt:

- Groep 1  
Bedrijven
- Groep 2  
Particulieren die geïnteresseerd zijn in kindermode.

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

- Ik heb 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 particulieren 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,

Yasmine 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 secretariael medewerker uitgewerkt kan worden. Jij werkt de actie- en besluitenlijst uit van een agendapunt uit de online-vergadering die woensdag 3 april is gehouden.

6p 4 Maak de actie- en besluitenlijst.

### **Wat heb je nodig**

- het bestand vr\_vergadering\_kb
- 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.
- Vul de actie- en besluitenlijst in. Er zijn 3 actiepunten en 4 besluiten. Je mag de kalender hieronder gebruiken als hulpmiddel.

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
1			
2			
3			
nummer	omschrijving besluit		
1			
2			
3			
4			

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 een secretariael medewerker behandeld. Vragen die de secretariael 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**

- Lees de Instructie afhandeling voicemailberichten.
- 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 de knop Nieuw bericht om een nieuwe e-mail op te stellen.
- Klik op de knop 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

Staat het antwoord op een vraag in de veelgestelde vragen, dan beantwoord je de klant direct per e-mail. Vragen die je niet zelf kunt beantwoorden, mail je naar de collega van de verantwoordelijke afdeling.

E-mails naar collega's mogen informeel zijn. Overige e-mails moeten formeel opgesteld worden.

- Een informele e-mail onderteken je alleen met je voornaam.
- Een formele e-mail onderteken je met je voor- en achternaam.
- Bij alle e-mails noteer je een passend onderwerp.
- Vragen waar je zelf antwoord op kan geven, beantwoord je zelf.

### doorsturen naar een collega

Wanneer je geen antwoord kan geven op de vraag, stuur je deze met een e-mail door naar de collega van de verantwoordelijke afdeling.

1. Typ in de e-mail eerst de aanhef.
2. Begin de mail met de zin: 'We hebben onderstaand bericht via de voicemail ontvangen. Zou jij dit willen afhandelen?'
3. In de volgende alinea geef je een korte samenvatting van de vraag en de contactgegevens van de persoon die de vraag heeft gesteld.
4. Daarna volgt de afsluiting en ondertekening.

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)

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