

versie blauw, onderdeel **D**

profielmodule 1 – commercieel

**profielvak-cspe E&O – KB**

**instructie examinator**

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](https://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 D |  | richttijd: 80 minuten                    |      |
|-------------|--|--|------|
| opdracht    | omschrijving                                       | nodig                                    | akg* |
| 1           | – prijzen berekenen<br>– minitoetsvragen maken     | ICT-gebruik: Facet, 3 varianten          |      |
| 2           | een klant aan de balie ontvangen                   |  | 1    |
| 3           | een diapresentatie maken en een vraag beantwoorden | ICT-gebruik: PowerPoint of vergelijkbaar |      |

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

## Opdracht 1

Voor deze opdracht staat één toetspakket klaar dat door de afnameplanner ingepland moet 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_D_kb.mp4 |
| vb_instructie_EO_D_kb.pdf     |

| bestanden voor de kandidaat       | opdracht |
|-----------------------------------|----------|
| vb_informatie_pasvormen_kb.docx   | 3        |
| vb_informatie_jeansmerken_kb.docx | 3        |
| map afbeeldingen                  | 3        |

| bestanden voor de examinator                 | opdracht |
|--|----------|
| vb_factuur_versie_a_kb.docx                  | 2        |
| vb_factuur_versie_b_kb.docx                  | 2        |
| vb_prijaskaarten_kb.pdf                      | 2        |
| vb_retourformulier_kb.docx                   | 2        |
| correctievoorschrift: KP-1700-b-24-1-D-c.pdf |          |

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken

### 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

---

#### Opdracht 2

nodig per kandidaat:

- een aantal kantoorbodigheden, 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 XL en één in maat L
- het bestand prijskaarten (geprint)
- textieltang/aanschietslang, speldjes of touwtjes (om prijskaarten te bevestigen)
- factuur versie A en B (geprint)
- retourformulier (geprint)

#### Opdracht 3

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. De volgorde van de opdrachten in Facet ligt vast.

#### Opdracht 1

##### *Afname*

Inschatting tijdsduur: de ingeschatte tijd voor deze opdracht is ongeveer 30 minuten per kandidaat.

De kandidaat maakt deze opdracht in Facet. U beoordeelt (een deel van) de vragen in de Facet-corrector.

De afname in Facet vindt plaats in één zitting die niet onderbroken mag worden. Mocht de afname in Facet niet lukken, neem dan contact op met de helpdesk van Facet. Deze is bereikbaar op telefoonnummer 050-599 9925.

## **Opdracht 2**

### *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 examinerator.

### *Vorbereiding*

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

Print het bestand vb\_factuur\_versiea/b\_kb. Vul de leverdatum op de geprinte factuur in (versie A en B) of vul de leverdatum in voor het printen. De datum die u invult ligt 6 dagen voor de datum van het gesprek.

Print het bestand vb\_retourformulier\_kb. Vul de leverdatum (zie hierboven bij factuur), retourdatum (de datum waarop het gesprek plaatsvindt), het klantnummer, het ordernummer, de artikelcode, de omschrijving en het aantal retour handmatig op het geprinte retourformulier in. Zie voor de juiste gegevens de factuur versie A of B. Reden(en) retour laat u open.

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 examinerator). 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, de geprinte factuur (versie A) en het retourformulier passend bij de gegevens van factuur 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.

#### *informatie voor het gesprek*

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 prijskaart. 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. Vraagt de kandidaat niet om een retourformulier, dan geeft u uit uzelf aan dat er bij uw zending een retourformulier zat. De kandidaat moet op basis van uw factuur het retourformulier controleren en aanvullen. 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 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**, de geprinte factuur (versie B) en het retourformulier met de gegevens van factuur 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 3**

*Vorbereiding*

U vertelt de kandidaat welk presentatieprogramma gebruikt moet worden.

## 5 Bronvermeldingen

---

| opdracht | bronvermelding afbeeldingen en media                  |
|----------|---|
| 1-2-3    | Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2024 |
| 3        | Viktoria 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.*