

Examen VMBO-KB

2024

versie blauw, onderdeel D

profielmodule 1 – commercieel

profielvak-cspe E&O – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 80 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 30 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel D

- 1 in Facet vragen maken
- 2 een klant aan de balie ontvangen
- 3 een diapresentatie maken en een vraag beantwoorden



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.

16p 1 Maak de vragen bij onderdeel D in het computerprogramma Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Je gaat in Facet:

- prijzen berekenen
- theorievragen maken (minitoetsvragen)

Modehuis Esperia heeft een servicebalie. Klanten kunnen hier terecht als ze een probleem hebben met een artikel dat in de winkel of in de webshop gekocht is. Vandaag ben jij verantwoordelijk voor het helpen van klanten die aan de servicebalie komen.

7p 2 Ontvang een klant aan de balie.

Wat heb je nodig

de medewerkersinstructie ruilen en retourneren, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Je krijgt 10 minuten de tijd om je voor te bereiden.
- Lees de medewerkersinstructie ruilen en retourneren.
- Je mag het opdrachtenboekje tijdens de opdracht erbij houden.

Uitvoering

Ontvang de klant bij de servicebalie en voer het gesprek.

Als je klaar bent

Laat het de examiner weten als je klaar bent.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE

ruilen en retourneren

Esperia

algemeen

- Ontvang mensen die aan de balie komen beleefd en vriendelijk.
- Spreek mensen die aan de balie komen altijd met u aan.
- Onderzoek wat de reden voor de klant is om aan de balie te komen.
 - ruilen van een artikel
 - retourneren van een artikel

bij ruilen of retourneren

- Vraag de klant om de kassabon of de factuur waarop de aankoop staat.
- Onderzoek of ruilen of retourneren mogelijk is. Eisen:
 - De aankoop is maximaal 14 dagen geleden gedaan.
 - De aankoop is voorzien van de originele prijskaart.
 - De aankoop is onbeschadigd.
- Is ruilen of retourneren **wel** mogelijk?
 - Vraag om het ingevulde retourformulier, controleer het formulier met de kassabon of de factuur en vul indien nodig ontbrekende gegevens aan.
 - Zet ruilen of retour akkoord, de datum en je handtekening op de kassabon of factuur en geef deze terug aan de klant.
 - Vraag bij ruilen welk nieuw artikel de klant wil meenemen. Pak het betreffende artikel en overhandig het aan de klant.
 - Verwijs de klant naar de kassa voor de verdere afhandeling, geef aan dat de kassabon/factuur bij het afrekenen overhandigd moet worden.
- Is ruilen of retourneren **niet** mogelijk? Vertel de klant dan waarom dit niet mogelijk is.

afronding

- Neem op een correcte manier afscheid van de klant.
- Leg het retourformulier en het artikel in de bak 'retouren'.

Bij Modehuis Esperia hangt bij de paskamers een beeldscherm, waarop een presentatie over het assortiment wordt getoond. De komende periode moeten de verschillende pasvormen jeans op het scherm getoond worden. Jij gaat de presentatie maken.

7p 3 Maak een diapresentatie.

Wat heb je nodig

- de bestanden:
 - vb_informatie_pasvormen_kb
 - vb_informatie_jeansmerken_kb
- de map afbeeldingen

Voordat je begint

- De examiner vertelt je in welk programma je de diapresentatie gaat maken.
- Open een leeg bestand en sla het op als diapresentatie_jouwnaam.
- Lees de opdracht en de informatie in de bestanden vb_informatie_pasvormen_kb en vb_informatie_jeansmerken_kb helemaal door.

Uitvoering

Maak een diapresentatie over de pasvormen van jeans die aan de volgende eisen voldoet:

technisch

- De dia's volgen elkaar automatisch op.
- Iedere dia blijft 45 seconden staan.

opmaak

- Alle dia's hebben het logo van de winkel op dezelfde plaats.
- Alle dia's bevatten alleen de kleuren van de huisstijl (goud, zwart en donkerblauw).
- Alle dia's bevatten hetzelfde lettertype in verschillende tekengroottes.
- De dia's 2 tot en met 4 hebben dezelfde lay-out.

inhoud

- De eerste dia:
 - trekt de aandacht.
 - geeft aan waar de presentatie over gaat (paspvormen jeans).
 - geeft aan dat er op dit moment verschillende acties met jeans zijn.
- Op dia 2, 3 en 4 staat welke pasvormen bij Modehuis Esperia verkocht worden:
 - Verdeel de 6 verschillende pasvormen over dia 2, 3 en 4, per dia 2 pasvormen.
 - Neem per pasvorm de naam en 1 kenmerk op:
 - Ieder kenmerk mag maar 1 keer genoemd worden.
 - Gebruik voor het beschrijven van een kenmerk niet meer dan 5 woorden.
 - Zet bij de naam en het kenmerk de afbeelding van de juiste pasvorm.
 - Geef per pasvorm aan welke jeansmerken de betreffende pasvorm hebben.
- Op dia 5 wordt in een tabel aangegeven welke acties voor de verschillende merken gelden.
- Op dia 6 wordt in een tabel aangegeven binnen welke prijsranges de verschillende merken worden aangeboden.
- Op dia 7 staat een zin die moet aansporen om de jeans te gaan bekijken.

Beantwoord nadat je de diapresentatie gemaakt hebt de vraag.

vraag

Welke actie uit het bestand vb_informatie_jeansmerken_kb heeft het minst invloed op het kwaliteitsimago van Modehuis Esperia? Motiveer je antwoord.

De reclameactie met de minste invloed op het kwaliteitsimago van Modehuis Esperia is de actie van:

Merknaam:.....

Omdat:.....

.....

.....

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

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