

Examen VMBO-KB

**2024**

**onderdeel D**

profielmodule 4 – office & support

**pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – KB**

**opdrachten**

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

Kandidaatnummer \_\_\_\_\_



De richttijd voor dit onderdeel is 90 minuten.  
Voor dit onderdeel kun je maximaal 25 punten behalen.  
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

### **opdrachten onderdeel D**

- 1 een chatgesprek met een klant voeren
- 2 een uitgavenbegroting maken
- 3 in de agenda bezichtigingen plannen
- 4 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\_kb
- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht

### **Voordat je begint**

- De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- Open het bestand pilot\_orderlijst\_kb en sla het op als pilot\_orderlijst\_kb\_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. Deze 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\_kb.
- 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 small notches at the top and bottom.

## **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. Doe dat door naar twee persoonsgegevens van de klant 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\_kb
- het bestand pilot\_offertes\_kb
- de e-mail van je leidinggevende, verderop in deze opdracht

### **Voordat je begint**

- Open het bestand pilot\_begroting\_kb en sla het op als pilot\_begroting\_kb\_jouw naam.
- Vul je naam en kandidaatnummer in.
- Open het bestand pilot\_offertes\_kb. In het bestand staan drie offertes en een prijslijst.

### **Uitvoering**

- Lees eerst de e-mail.
- Maak vervolgens de begroting in het bestand pilot\_begroting\_kb.
- 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:

- Voor de bediening wil ik drie medewerkers inhuren.
- De avond begint om 17.00 uur en eindigt om 22.00 uur.
- Tot 22.00 uur is er licht en muziek nodig. De afstand tussen Assen en het modehuis is 60 kilometer per enkele reis.
- Bij Party@Home wil ik 25 barkrukken en 40 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.
- In de agenda mag je bestaande afspraken niet wijzigen of verwijderen.

#### **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.

adres winkelpand	reistijd enkele reis	opmerking
Markt 3, Assen	1 uur	
Plein 1, Dokkum	30 minuten	
Brink 5, Groningen	45 minuten	met makelaar Derks alleen 's middags mogelijk
Kade 9, Sneek	30 minuten	alleen 's middags mogelijk

Hartelijk dank alvast!

Groet,  
 Leanne

7p 4 Maak de vragen bij onderdeel D 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.*