

onderdeel A**instructie voor de kandidaat****Indeling in onderdelen en opdrachten**

Dit examen bestaat uit meerdere onderdelen. Voor elk onderdeel is er een opdrachtenboekje met soms een of meer bijlage(n) of uitwerkbijlage(n).

Wat ga je doen in onderdeel A?

Het examen gaat over Modehuis Esperia.



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.

Opdrachten

- 1 een weekendplanning maken
- 2 een klacht afhandelen
- 3 klantenlijsten samenstellen
- 4 een actie- en besluitenlijst maken
- 5 voicemails verwerken

Wanneer je deze informatie hebt gelezen, lever je het blad weer in bij je docent.