

Examen VMBO-BB

2025

versie rood, onderdeel D

profielmodule 1 – commercieel

profielvak-cspe E&O – BB

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 opdrachten en vragen maken
- 2 een flyer maken
- 3 een klant helpen

HOUT & HAMER

Inleiding

Welkom bij Hout & Hamer. Fijn dat je ons team komt versterken!

Hout & Hamer is een zelfstandige bouwmarkt waar persoonlijke aandacht en vakkundig advies centraal staan. Het assortiment van Hout & Hamer is ingedeeld in verschillende productgroepen, zoals (tuin)gereedschap, elektra, woondecoratie en hout.

Chris Schipper is de eigenaar van Hout & Hamer. Samen met zijn team zorgt hij ervoor dat Hout & Hamer de beste bouwmarkt in de regio is.

14p 1 Maak de opdrachten en vragen bij onderdeel D in Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Je gaat:

- opdrachten maken over de winkelinrichting
- theorievragen maken

Hout & Hamer wil de verkoop bevorderen van de hogedrukreiniger van het huismerk H&H. Hout & Hamer wil daarom een flyer van dit artikel in de winkel uitdelen. Jij gaat deze flyer maken.

6p **2** Maak een flyer.

Wat heb je nodig

- de map afbeeldingen
- de huisstijl in het bestand vr_huisstijl_bb
- de bijlage met het productblad van de hogedrukreiniger
- de eisen waaraan de flyer moet voldoen, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- De examiner vertelt je welk programma je moet gebruiken.
- Open een bestand en sla het op als flyer_jouw naam.

Uitvoering

Maak de flyer en gebruik daarvoor:

- de informatie over de hogedrukreiniger op het productblad
- het bestand met de huisstijl
- de eisen waaraan de flyer moet voldoen

Als je klaar bent

- Sla het bestand nogmaals op.
- Maak een afdruk van je ontwerp in kleur.
- Laat het de examiner weten als je klaar bent.

opmaak en lay-out eisen

De flyer:

- is op A4-formaat en dubbelzijdig;
- heeft een staande afdrukstand;
- heeft een evenwichtige vlakverdeling;
- bevat tekst in de lettertypes, verschillende tekengroottes en kleuren van de huisstijl;
- bevat het logo van Hout & Hamer op de voor- en achterkant op dezelfde logische plek.

inhoudelijke eisen

De voorkant van de flyer:

- bevat bovenaan een zin die de aandacht trekt en klanten aanmoedigt om het artikel te kopen;
- bevat algemene informatie over het gebruik en de werking van een hogedrukreiniger;
- bevat een afbeelding van het artikel.

De achterkant van de flyer:

- bevat twee afbeeldingen waarop twee verschillende mogelijkheden van de hogedrukreiniger te zien zijn;
- bevat vier verschillende kenmerken van de hogedrukreiniger, in een lijstje met opsommingstekens voor elk kenmerk.

Hout & Hamer heeft een balie waar klanten artikelen kunnen afrekenen of vragen kunnen stellen. Ook kunnen klanten hier een klacht doorgeven. Jij werkt vandaag bij deze balie.

10p 3 Help de klant aan de balie.

Wat heb je nodig

de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- Lees de opdracht en de medewerkersinstructie door.
- Je mag dit opdrachtenboekje tijdens de opdracht bij je houden.

Uitvoering

- Help de klant en gebruik daarbij de medewerkersinstructie.
- Beantwoord na het klantgesprek de volgende vragen.

vraag 1

Wat ging er goed bij het voeren van het klantgesprek? Noteer één voorbeeld.

.....

.....

vraag 2

Wat zou je een volgende keer kunnen verbeteren? Noteer één voorbeeld.

.....

.....

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

Als je klaar bent

Laat het de examiner weten als je klaar bent.

algemeen

- Wees vriendelijk en beleefd.
- Spreek een klant altijd met 'u' aan.
- Sluit een klantgesprek af met de vraag of je de klant nog ergens mee kan helpen.

afrekenen

- Geef het wisselgeld terug in zo min mogelijk munten en biljetten. Vraag daarvoor als dat nodig is kleingeld bij aan de klant.
- Doe het geld pas in de geldlade, nadat de klant akkoord is met het wisselgeld.
- Klanten kunnen betalen met contant geld, een pinpas, een Hout & Hamer-cadeaubon en VVV-cadeaukaart.
- Een Hout & Hamer-cadeaubon of VVV-cadeaukaart hoeft niet volledig besteed te worden bij een betaling. Het overgebleven bedrag kan bij een volgende betaling gebruikt worden.
- Als de waarde van een Hout & Hamer-cadeaubon of VVV-cadeaukaart lager is dan het totaalbedrag, mag de rest van het bedrag met contant geld of een pinpas betaald worden.
- Een cadeaubon of -kaart berg je op in de kassa als het volledige bedrag is besteed.
- Geef de kassabon aan de klant na het afrekenen.

ruilen of retourneren

- Ruilen of retourneren is mogelijk als:
 - de aankoop maximaal 14 dagen geleden gedaan is;
 - de aankoop onbeschadigd is;
 - de klant de kassabon van de aankoop kan laten zien.
- Retouren en/of correcties moeten altijd geregistreerd worden.
- Bij retouren en/of correcties moet de kassabon en/of een briefje in de geldlade gelegd worden.

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