

Examen VMBO-BB 2025

onderdeel **B**

profielmodule 2 – service & sales

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – BB

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 B			richttijd: 90 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	tijd*	akg**
1	een klant bij de kassa helpen	ICT-gebruik: CSPE-app via webbrowser, werking gegarandeerd in Chrome	± 30 min.	1
2	een product inpakken en fotograferen	ICT-gebruik: programma naar keuze voor fotobewerking	± 35 min.	4
3	een klant adviseren	n.v.t	± 25 min.	1

* tijd = inschatting benodigde tijd. **Let op:** dit is alleen een inschatting, deze tijd kan per kandidaat en school verschillen.

** akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden. Als de cel leeg is, dan is dit niet van toepassing.

2 ICT-gebruik

Bij dit onderdeel horen de volgende bestanden. U ontvangt deze bestanden bij zending C.

instructie voor de kandidaat
pilot_instructiefilm_EO_B_bb.mp4
pilot_instructie_EO_B_bb.pdf

bestanden voor de examinerator	opdracht
pilot_instructiekaart_kassa_bb.pdf	1
pilot_prijssticker_schroevendraaierset_bb.docx	1
pilot_prijssticker_zakje_bb.docx	1
pilot_productinformatieblad_bb.pdf	3
pilot_stappenplan_verfadvies_hout_bb.pdf	3
correctievoorschrift: BP-1722-f-25-1-B-c.pdf	
correctievoorschrift: BP-1722-f-25-1-c.xlsx	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

Opdracht 1

CSPE-app

Bij deze opdracht zit een html-applicatie. Hiervoor dient u de CSPE-app op te starten in Chrome via de url cspe-app.cito.nl. Meer informatie hierover vindt u in de Handleiding applicaties CSPE.

Zet de CSPE-app voor iedere kandidaat die u tegelijk examineert open op het device dat de kandidaat gaat gebruiken.

Om in te loggen in de CSPE-app gebruikt u de aan u verstrekte inloggegevens.

De kandidaat hoeft in deze opdracht de uitwerking in de CSPE-app niet op te slaan.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1

nodig per kandidaat:

- een kassa, inclusief geldlade, gevuld met ruim voldoende munten en biljetten
- een laptop/computer waar de CSPE-app op geopend kan worden
- een digitale keuken- of brievenweegschaal op grammen
- een schroevendraaierset of vergelijkbaar
- drie stevige (blokbodem)zakjes
- ongeveer 450 gram schroeven, zie ook toelichting verderop
- een aantal papieren draagtassen
- een afdruk van pilot_instructiekaart_kassa_bb
- een afdruk op etiketten van pilot_prijssticker_zakje_bb
- een afdruk op etiketten van pilot_prijssticker_schroevendraaierset_bb
- een portemonnee met een biljet van € 50 en diverse munten
- kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

Opdracht 2

nodig per kandidaat:

- een eenvoudig in te pakken product, bijvoorbeeld een boek met formaat 22 cm x 15 cm x 5 cm of vergelijkbaar
- diverse soorten inpakpapier
- diverse soorten cadeaulint en eventueel een lintsplitter
- schaar, plakband in houder
- decoratiematerialen om het cadeau te versieren, bijvoorbeeld verschillende soorten strikken
- decoratiematerialen voor de presentatie, bijvoorbeeld (water)ballonnen, slingers, serpentine etc.
- touwtjes, speldjes, tape etc. als bevestigingsmateriaal
- doeken en crêpepapier voor de achtergrond
- een blok, box of doos om de presentatie op te maken met formaat van ongeveer 30 cm x 30 cm x 30 cm
- ophoogmateriaal passend bij het blok
- fotocamera en statief

Opdracht 3

nodig per kandidaat:

een ingerichte balie met

- kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.
- een afdruk van pilot_productinformatieblad_bb
- enkele afdrukken van pilot_stappenplan_verfadvies_hout_bb
- artikelen voor bijverkoop: een rol afplaktape, een ronde kwast, een verfroller (10 cm) met beugel en een verpakking schuurpapier
- een markeerstift
- een brievenbak of A4-folderstandaard

4 Aanwijzingen

De kandidaat werkt als medewerker van Hout & Hamer, een zelfstandige bouwmarkt gericht op service en advies. De kandidaat voert in dit fictieve bedrijf verschillende werkzaamheden uit.

Volgorde opdrachten

De opdrachten binnen dit onderdeel kunnen in willekeurige volgorde afgenomen worden.

Opdracht 1

Situatie

De kandidaat werkt achter de kassa van Hout & Hamer. Er komt een klant die twee artikelen wil afrekenen:

- losse artikelen in een zakje: de kandidaat moet deze artikelen afwegen en de verkoopprijs in de CSPE-app berekenen
- een schroevendraaierset

Vorbereiding

U richt een afrekenpunt in. Het afrekenpunt is een balie met:

- voldoende werkruimte
- een computer met toegang tot de CSPE-app
Zorg dat het scherm zichtbaar is voor kandidaat en examinator. Open in de CSPE-app het bestand Verkoopprijs.
- een digitale keuken- of brievenweegschaal op grammen
- een functionerende kassa, inclusief een geldlade gevuld met voldoende wisselgeld
- direct naast de kassa een afdruk van de Instructiekaart kassa
- een aantal papieren draagtassen
- kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

Losse artikelen in een zakje: aan de voorzijde van het zakje plakt u de prijssticker van het bestand pilot_prijssticker_zakje_bb. Voor het afdrukken van dit bestand hebt u een A4-etikettenvel nodig (8 etiketten per vel, formaat 105 mm x 74 mm).

Om de geheimhouding zoveel mogelijk te waarborgen maakt u zelf van deze opdracht verschillende varianten. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden. U kunt variëren in zowel gewicht als prijsgroep. Let bij het samenstellen van de varianten op de gelijkwaardigheid. De verkoopprijs die de kandidaat gaat bepalen, moet bij alle varianten liggen tussen € 3 en € 5. Stel het gewicht dusdanig samen dat later bij het afrekenen met de klant alle kandidaten dezelfde afronding op 0 óf 5 cent moeten maken.

- prijsgroep B € 7,50 per kilogram
- prijsgroep C € 10 per kilogram
- prijsgroep D € 20 per kilogram

Alle prijsgroepen hebben dezelfde EAN-code. Indien van toepassing zet u deze EAN-code met de omschrijving 'losse artikelen' in de kassa. De kandidaat dient de prijs van het zakje handmatig in te voeren.

Schroevendraaierset: over de bestaande EAN-code op de verpakking plakt u de prijssticker uit het bestand pilot_prijssticker_schroevendraaierset_bb. Voor het afdrukken van dit bestand hebt u een A4-etikettenvel nodig (24 etiketten per vel, formaat 70 mm x 36 mm).

Afname

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich voor te bereiden op het gesprek.

Informatie rol klant

Algemeen

Deze rol wordt gespeeld door de tweede examinator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen. Lees de instructie voor de rol van klant. Het initiatief tijdens het gesprek met de klant 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.

Rondom het afrekenpunt

U loopt met de af te rekenen artikelen (schroevendraaierset en zakje met schroeven) in uw hand naar de kassa. Ook heeft u, nog niet zichtbaar, een biljet van € 50 bij u.

U komt bij de kassa en wacht tot de kandidaat u begroet. Begroet de kandidaat u niet, dan begroet u zelf de kandidaat. **U geeft aan dat u graag deze schroevendraaierset en schroeven wilt afrekenen.**

De kandidaat moet het zakje met schroeven eerst afwegen op de weegschaal. Daarna moet de kandidaat het juiste gewicht invullen en de juiste prijsgroep selecteren in de applicatie Verkoopprijs. Het juiste bedrag moet op de kassa ingevoerd/aangeslagen worden. Ook de schroevendraaierset (€ 21,75) moet juist aangeslagen worden. De kandidaat dient het totaalbedrag te noemen. Indien dit bedrag hoger of lager is dan het juiste totaalbedrag (door een fout op de kassa of tijdens het afwegen), zegt u: "Oh... Klopt dit bedrag wel?", hiermee biedt u de kandidaat, zonder de fout expliciet te benoemen, eenmaal de mogelijkheid zijn fout te herstellen. Blijft het totaalbedrag onjuist, dan gaat u tóch over tot aanschaf.

U betaalt het bedrag met een biljet van € 50. Indien de kandidaat geld bijvraagt, gaat u in op dit verzoek met een maximum van € 1.

Geeft de kandidaat u een onjuist bedrag aan wisselgeld terug, dan zegt u: “Oh... Klopt dit wel?”, zodat de kandidaat de fout kan herstellen.

De kandidaat moet u op eigen initiatief vragen of u de kassabon wilt. **U wilt graag de kassabon.** Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u er zelf om.

De kandidaat moet u vragen of u een draagtas wilt. **U wilt graag een draagtas.** Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u er zelf om.

De kandidaat dient u te bedanken en afscheid te nemen. U groet de kandidaat terug en verlaat de winkel. Neemt de kandidaat niet het initiatief om afscheid te nemen, dan neemt u zelf afscheid en verlaat u Hout & Hamer.

Opdracht 2

Vorbereiding

De afnameomgeving bestaat uit drie verschillende plekken:

- een plek om het cadeau in te pakken
Hier legt u alle materialen voor het inpakken en decoreren van het cadeau.
- een plek waar de kandidaat de presentatie en de foto maakt
Hier plaatst u gebruiksklaar het etalageblok. Zorg ervoor dat het mogelijk is om een achtergrond te bevestigen. Het statief en de fotocamera moet de kandidaat zelf instellen. Alle decoratiematerialen voor de presentatie plaatst u op een (centrale) plek dicht bij de werkplek waar de presentatie gemaakt wordt.
- een werkplek met computer.

Afname

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U spreekt met de kandidaat af hoe de gemaakte foto('s) worden overgezet van de fotocamera naar de computer en helpt eventueel de kandidaat hierbij. De kandidaat moet beschikken over een computerprogramma voor eenvoudige fotobewerkingen. Deze eenvoudige bewerkingen zijn ook mogelijk in Word of PowerPoint. U communiceert welk computerprogramma de kandidaat moet gebruiken.

Om de geheimhouding te waarborgen mag de kandidaat geen gebruikmaken van een zelf meegenomen fotocamera of smartphone.

Opdracht 3

Situatie

De kandidaat werkt bij de verfbalie van Hout & Hamer. Er komt een klant die advies nodig heeft over een verflus.

Vorbereiding

U richt een verfbalie in. De verfbalie is een balie met:

- het productinformatieblad vastgeplakt op de balie, zodat het goed leesbaar is voor de kandidaat
- de artikelen voor bijverkoop: afplaktape, een ronde kwast, een verfroller (10 cm) met beugel en schuurpapier
- enkele afdrukken van het stappenplan verfadvies hout in een brievenbak/A4-folderstandaard
Plaats de brievenbak/A4-folderstandaard zo dat deze zichtbaar is voor zowel de kandidaat als de klant.
- een markeerstift
- kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, schaar, nietmachine etc.

Afname

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich voor te bereiden op het gesprek.

Informatie rol klant

Algemeen

Deze rol wordt gespeeld door de tweede examinerator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen. Lees de instructie voor de rol van klant. De instructie staat verderop in dit document. In deze instructie staat het verloop van het gesprek beschreven. Het initiatief tijdens het gesprek met de klant 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.

Rondom de verfbalie

U komt bij de verfbalie en wacht tot de kandidaat u begroet. Doet de kandidaat dit niet, dan groet u zelf de kandidaat. De kandidaat moet u vragen waarmee hij u kan helpen. **U vertelt dat u gaat verven, maar niet precies weet welke verf u nodig heeft.** De kandidaat dient u, aan de hand van het stappenplan, een aantal vragen te stellen. U geeft telkens beknopt antwoord, zodat de kandidaat moet doorvragen.

- Welk materiaal gaat u verven? **U gaat hout verven.**
- Waar gaat u verven? **U gaat binnen verven.**
- Wat gaat u verven? **U gaat een kast verven.**

Opmerking: wanneer de kandidaat de opties noemt (Gaat u binnen of buiten verven?) is dat ook juist.

De kandidaat dient u verf op waterbasis te adviseren. U vraagt: **Ik heb gehoord dat er ook verf op terpentinebasis is, is dat niet beter?** De kandidaat dient op basis van het productinformatieblad een argument te noemen waarom de verf op terpentinebasis niet geadviseerd wordt (niet geschikt voor binnen). **U gaat hierin mee, u heeft inderdaad verf die geschikt is voor binnen nodig.**

Opmerking: adviseert de kandidaat verf op terpentinebasis, dan stelt u de vraag: **Is die verf geschikt voor een kast binnen?**

De kandidaat moet vervolgens het initiatief nemen tot bijverkoop van de vier artikelen.

U vraagt waar de artikelen voor nodig zijn. U gaat uitsluitend over **tot aanschaf van het schuurpapier en de kwast** als de kandidaat een inhoudelijk argument noemt waarom het artikel nodig is. U mag hiernaar doorvragen.

U bent blij met het advies. **U vraagt aan de kandidaat om de geadviseerde soort verf en de geadviseerde bijverkoop te arceren op het stappenplan**, zo kunt u dit op een later moment makkelijk teruglezen.

Als de kandidaat vraagt of u nog vragen heeft, **heeft u geen andere vragen meer.**

De kandidaat dient afscheid van u te nemen, doet de kandidaat dit niet, dan neemt u zelf afscheid van de kandidaat en loopt u weg bij de verfbalie.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-3	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2025
3	Aek_Chutchatchawan / Shutterstock.com Yuriy Golub / Shutterstock.com Johan from Friesland / Shutterstock.com Miriam Doerr Martin Frommherz / 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.