

Examen VMBO-GL

2025

versie rood, onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 50 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel A

- 1 een personeelsplanning maken
- 2 een klant helpen
- 3 een presentatie aanpassen
- 4 deelnemers uitnodigen en lunch bestellen
- 5 een leverancier bellen
- 6 een klachtenformulier verwerken
- 7 in Facet vragen maken

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.

Elke week wordt er bij Hout & Hamer een personeelsplanning gemaakt. Voor de zaterdag is er een aparte planning. Jij gaat de planning voor week 20 afmaken.

6p **1** Maak de personeelsplanning.

Wat heb je nodig

- het bestand Personeelsplanning in de CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
 - het overzicht met de beschikbaarheid van de medewerkers
 - de voorwaarden bij het inplannen van de medewerkers

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Kies Personeelsplanning.
- Klik op uitleg om te lezen hoe het bestand werkt.

Uitvoering

Maak de personeelsplanning helemaal af. Houd je hierbij aan de volgende eisen:

- Alle dagdelen in de planning moeten ingevuld worden.
- Een medewerker kan per dagdeel maar op één afdeling tegelijk ingepland worden.
- Houd rekening met de beschikbaarheid. Plan medewerkers alleen in als ze beschikbaar zijn. Niet alle beschikbare momenten worden gebruikt.
- Houd ook rekening met de voorwaarden.

Als je klaar bent

Klik op opslaan. De examinerator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

beschikbaarheid medewerkers										
	maandag		dinsdag		woensdag		donderdag		vrijdag	
	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag	ochtend	middag
Roland	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Hans			✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Leo							✓		✓	✓
Amir		✓								✓
Monique	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Selma	✓	✓				✓				✓
Yasmine			✓	✓	✓	✓		✓		
Walid	✓		✓	✓	✓	✓		✓		

voorwaarden bij het inplannen van de medewerkers		
afdeling	opmerking	
Roland	kassa of bezorgservice	
Hans	bezorgservice	
Leo	verbalie of servicebalie	
Amir	verbalie	
Monique	servicebalie	Wanneer Roland en Hans niet beschikbaar zijn, werkt Monique op de bezorgservice.
Selma	kassa	
Yasmine	verbalie of servicebalie	Werkt altijd in de ochtend bij de verbalie en in de middag bij de servicebalie. Moet 5 dagdelen ingepland worden.
Walid	verbalie	Indien noodzakelijk ook op de afdeling kassa in te zetten.

Hout & Hamer heeft in de winkel een servicebalie. Klanten komen bij de servicebalie om producten te ruilen, vragen te stellen of om gereedschap te huren. Ook telefoontjes van klanten worden hier beantwoord. Jij werkt vandaag bij de servicebalie.

6p **2** Help de klant bij de servicebalie.

Wat heb je nodig

- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht
- de folder Verhuurservice, deze vind je bij de servicebalie

Voordat je begint

- Lees de medewerkersinstructie en de folder.
- Je mag alle documenten tijdens de werkzaamheden erbij houden.

Uitvoering

Help de klant die aan de servicebalie komt. Houd je hierbij aan de medewerkersinstructie.

Als je klaar bent

Laat het de examinerator weten als je klaar bent.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE
verhuurservice

**HOUT &
HAMER**

begroeting

Begroet de klant aan de balie. Voer altijd een formeel gesprek.

informatie verhuurservice

Hout & Hamer biedt verschillend gereedschap aan dat klanten kunnen huren.

- Het aanbod is te vinden in de folder Verhuurservice.
- Gereedschap is te reserveren via de servicebalie. Dit kan in de winkel of telefonisch.
- Gereedschap van de verhuurservice wordt niet aan huis bezorgd.
- De voorwaarden verhuur Hout & Hamer zijn altijd van toepassing.

afsluiting

- Vraag of de klant een folder wil meenemen.
- Vraag of je de klant nog ergens anders mee kunt helpen. Als de klant geen vragen meer heeft, bedank je de klant en wens je de klant een fijne dag.

Voor nieuwe medewerkers van Hout & Hamer is er een bijeenkomst met een presentatie over Hout & Hamer. Jij gaat de presentatie van de vorige keer voor de volgende bijeenkomst aanpassen.

5p **3** Pas de presentatie aan.

Wat heb je nodig

- het bestand vr_introductie_gl
- de e-mail van de eigenaar, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als vr_introductie_gl_jouw naam.

Uitvoering

Verwerk de wijzigingen in de presentatie zoals in de e-mail staat aangegeven.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

van: Chris Schipper <c.schipper@houthamer.nl>
verzonden: 23 juni 2025
aan: Secretarieel medewerker <secretarieel@houthamer.nl>
onderwerp: presentatie aanpassen

Beste collega,

Volgende week is de bijeenkomst voor de nieuwe medewerkers. Een aantal dia's uit de presentatie van vorige keer moeten aangepast worden. Zou je dit in orde willen maken?

Wijzigingen:

- Ik geef de presentatie dit jaar zelf.
- De magazijntraining wordt niet meer gegeven.
- De bijeenkomst zal plaatsvinden op 01-07-2025 om 10.30 uur.
- De kennismaking moet met 15 minuten verlengd worden en de lunch met 30 minuten.
- Er werken nu 25 medewerkers bij Hout & Hamer.
- Bij de lunch zijn als extra optie halalproducten toegevoegd.
- Pas ook de dagplanning aan met alle wijzigingen.

Zou je ook onderstaande punten willen wijzigen?

- Zet het logo op alle dia's op dezelfde plaats en even groot als op dia 1.
- Pas op elke dia dezelfde overgang toe.

Chris Schipper
Hout & Hamer - eigenaar

Hout & Hamer organiseert elke maand workshops. In deze workshops krijgen deelnemers tips over klussen in en rond het huis. Jij gaat vandaag de uitnodiging versturen en de lunch bestellen voor een van deze workshops.

6p **4** Nodig de deelnemers uit en bestel de lunch.

Wat heb je nodig

- het bestand Mailbox in de CSPE-app
- de deelnemerslijst, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Kies Mailbox.

Uitvoering

- Stel de uitnodiging voor de workshop Behangen op:
 - Schrijf een formele e-mail met de uitnodiging aan de deelnemers:
 - Bevestig dat de workshop Behangen doorgaat.
 - Vermeld de datum en tijd.
 - Voor een gevarieerde lunch wordt gezorgd.
 - Er is voldoende parkeergelegenheid bij de winkel. Het adres is: Europaweg 16, 4923 AB ZUIDERDORP. Melden bij de servicebalie.
 - Je ondertekent de uitnodiging met je eigen voornaam en achternaam en de naam van Hout & Hamer.
 - In verband met de privacy stuur je aan alle deelnemers de e-mail via een blind copy (bcc).
 - Controleer of je uitnodiging bij verzonden berichten staat.
- Bestel de lunch via de bestelapp in de e-mail van 'broodjes aan huis':
 - Je bestelt lunch voor 8 personen.
 - Je mag voor gemiddeld € 8,50 (inclusief btw) per persoon bestellen.
 - Voor iedereen bestel je twee belegde broodjes, een krentenbol, een loempia en twee stuks fruit. Zorg voor variatie bij de broodjes en het fruit.
 - Klik op verstuur om je bestelling door te geven.

Als je klaar bent

Klik op opslaan. De examinerator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

Deelnemerslijst workshop

Behangen

17 mei 2025 van 09.30 uur - 15.30 uur

**HOUT &
HAMER**

	naam	e-mailadres	betaald
1	Marije de Vries	mdvries21@home.nl	✓
2	Joop Stol	stolj@mail.com	✓
3	Abdul Karim	karim96@mail.com	✓
4	Mary-Ann de Wit	maryann@live.com	✓
5	Ayam Hassan	hassana@mail.com	✓
6	Erik van Bergen	bergen58@live.nl	✓
7			
8			

Chris, de eigenaar van Hout & Hamer, heeft een boormachine voor reparatie naar de leverancier gestuurd. Hij wil graag weten of de boormachine al gerepareerd is. Jij gaat de leverancier bellen.

7p **5** Bel de leverancier.

Wat heb je nodig

- telefoon
- verderop in deze opdracht:
 - de medewerkersinstructie
 - de e-mail van Chris
- een notitieblok en pen

Voordat je begint

- Lees de medewerkersinstructie. Je mag de instructie tijdens de uitvoering van de opdracht erbij houden.
- Je krijgt van de examinator het nummer dat je moet bellen.
- De datum van vandaag is 14 mei 2025.

Uitvoering

- Bel de leverancier en voer een formeel gesprek. Houd je aan de medewerkersinstructie. Zorg voor een oplossing voor het probleem van Chris.
- Schrijf hieronder de informatie waar Chris om vraagt.

.....

.....

.....

.....

.....

start gesprek

Geef aan waarom je belt en vraag of je daarvoor met de juiste persoon spreekt.

informatie opvragen

Geef uitleg waarover je belt. Geef extra toelichting als daarom wordt gevraagd.

als de leverancier een afspraak niet is nagekomen:

- Herinner de leverancier aan de afspraak en leg op een vriendelijke manier uit wat Hout & Hamer had verwacht.
- Geef de leverancier de mogelijkheid om de niet nagekomen afspraak te verklaren.
- Probeer of de leverancier zich toch nog aan de gemaakte afspraak kan houden. Wanneer dit niet lukt: maak een nieuwe afspraak met de leverancier. Noteer de gemaakte afspraak.
- Vraag of de leverancier de nieuwe afspraak met een e-mail wil bevestigen. Geef als e-mailadres: info@houthamer.nl.

afronden

Rond het gesprek formeel af.

van: Chris Schipper <c.schipper@houthamer.nl>
verzonden: 14 mei 2025
aan: Secretarieel medewerker <secretarieel@houthamer.nl>
onderwerp: navraag reparatie

Beste collega,

Ik heb twee weken geleden een boormachine van de klusdienst voor reparatie naar Boorcity gestuurd. Zie de bevestiging hieronder. Ik heb nog niets gehoord over de reparatie en ik heb de boormachine 20 mei nodig.

Wil jij D. Nijkamp bellen en vragen hoelang het nog gaat duren?
Als de reparatie en het terugsturen te lang duren, wil ik gratis een vervangende boormachine ontvangen. Als dat niet kan, wil ik **minimaal** 25% korting op de reparatie.

Kun je dit vandaag doen en een notitie met de uitkomst van het gesprek op mijn bureau leggen? Bedankt!

Groet,
Chris
eigenaar Hout & Hamer

Van: info@boorcity.nl
Aan: info@houthamer.nl
Onderwerp: ontvangstbevestiging reparatienummer RP25.06.235
Datum: 1 mei 2025

Beste klant,

Wij hebben uw boormachine in goede orde ontvangen. Wij repareren het product tegen betaling en sturen u de gerepareerde boormachine binnen een week retour. Mocht de reparatie meer dan € 100 kosten, dan zullen we eerst contact met u opnemen.

Met vriendelijke groet,

D. Nijkamp
Klantenservice Boorcity

Hout & Hamer heeft een speciaal klachtenformulier op hun website waar klanten hun klachten eenvoudig kunnen indienen. De klachtenformulieren worden per e-mail afgehandeld. Jij gaat vandaag een klachtenformulier afhandelen.

5p **6** Handel het klachtenformulier af.

Wat heb je nodig

- het bestand E-mail in de CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
 - de medewerkersinstructie
 - het klachtenformulier

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Kies E-mail.

Uitvoering

- Handel het klachtenformulier van Marc van der Hage volgens de medewerkersinstructie met een zakelijke e-mail af.
- Onderteken de e-mail met je eigen naam en daaronder Hout & Hamer.

Als je klaar bent

Klik op opslaan. De examinerator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE
klachten

**HOUT &
HAMER**

Alle klanten die het klachtenformulier invullen, krijgen een reactie via e-mail. Reageer altijd formeel en begripvol.

Standaardreacties bij klachten over artikelen en diensten:

- Niet-complete artikelen worden aangevuld met de ontbrekende delen.
- Elektrisch gereedschap heeft een garantie van twee jaar.
- Na de garantieperiode kan een klant tegen betaling gebruikmaken van de reparatieservice.
- Wanneer de servicedienst moet worden ingeschakeld: vraag naar het telefoonnummer als dat niet beschikbaar is. Binnen twee werkdagen wordt de klant gebeld voor een afspraak.

Klachtenformulier

Niet tevreden? Vertel het ons!
Alleen met uw hulp kunnen we
onze service verbeteren.

**HOUT &
HAMER**

Uw gegevens

Naam:	Marc van der Hage
Straat en huisnummer:	Gulpendreef 38
Postcode en woonplaats:	4451 AD HEINKENSZAND
Telefoonnummer:	06-81104656
E-mailadres:	mvanderhage@mail.nl

Uw klacht

Datum:	02-06-2025
Artikel:	gordijnrails
Beschrijf uw klacht kort:	Hoi, Vorige week heb ik mijn op maat gemaakte gordijnen en gordijnrails ontvangen. Deze zijn door jullie servicedienst opgehangen. Een van de gordijnrails is losgekomen van het plafond.
Wat zou uw ideale oplossing zijn?	Graag zo snel mogelijk gordijnrails weer vastmaken.

15p 7 Maak de vragen bij onderdeel A in Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Maak de theorievragen.

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