

Examen VMBO-GL 2025

versie rood, onderdeel **C**

profielmodule 1 – commercieel

profielvak-cspe E&O – GL

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.

Inhoud van dit onderdeel:

- 1 Overzicht opdrachten
- 2 ICT-gebruik
- 3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen
- 4 Aanwijzingen
- 5 Bronvermeldingen

1 Overzicht opdrachten

onderdeel C			richttijd: 45 minuten	
opdracht	omschrijving	nodig	tijd*	akg**
1	een plafondhanger ontwerpen	ICT-gebruik: opmaakprogramma	± 25 min.	
2	een adviesgesprek voeren	n.v.t.	± 20 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	
vr_instructiefilm_EO_C_gl.mp4	
vr_instructie_EO_C_gl.pdf	

bestanden voor de kandidaat	opdracht
map afbeeldingen	1
vr_huisstijl_gl.pdf	1

bestanden voor de examinerator	opdracht
vr_etiketten_gl.pdf	2
vr_kassabon_A_gl.pdf	2
vr_kassabon_B_gl.pdf	2
correctievoorschrift: GP-1700-r-25-1-C-c.pdf	

Controleer vóór aanvang van het examen of de bestanden werken.

3 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 2

nodig per kandidaat:

- een kassa, inclusief geldlade gevuld met wisselgeld (zonder munten van 1 en 2 cent)
- een aantal kantoorbenodigdheden, zoals een notitieblokje, pen, potlood en rekenmachine
- een boormachine
- een hamer
- een verfblik (zie specifieke informatie rol klant)
- een schroevendraaierset
- een set boortjes
- prijskaartjes en/of prijsstickers
- een boodschappentas
- een portemonnee met munten en biljetten
- een afdruk van de etiketten: vr_etiketten_gl, zie toelichting verderop
- een afdruk van de kassabonnen: vr_kassabon_A_gl en vr_kassabon_B_gl, zie toelichting verderop

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

Afname

U vertelt de kandidaat welk programma gebruikt moet worden om de plafondhanger in te ontwerpen. Dit kan bijvoorbeeld Microsoft Word zijn of een ander programma waar de kandidaat al eerder iets in ontworpen heeft.

Opdracht 2

Vorbereiding

U maakt een afdruk van de twee etiketten met behulp van het bestand vr_etiketten_gl en van de kassabonnen met behulp van de bestanden vr_kassabon_A_gl en vr_kassabon_B_gl.

U richt een balie in en een schap in. De balie heeft:

- voldoende werkruimte;
- een functionerende kassa, inclusief een geldlade gevuld met wisselgeld (zonder munten van 1 en 2 cent);
- een aantal kantoorbenodigdheden;

Maak voor de rol van de klant:

- twee verfblikken met etiketten, zie het bestand vr_etiketten_gl.

Het schap bevat diverse artikelen met prijzen, in elk geval:

- een hamer;
- boormachine;
- een set boortjes;
- een schroevendraaierset (zie hierna).

De hamer (€ 14,95), de boormachine (€ 29,95), de set boortjes (€ 9,09) en de schroevendraaierset (€ 9,19) voorziet u van de juiste prijs, bijvoorbeeld door middel van een sticker of door een los prijskaartje aan het artikel te bevestigen.

Verder voorziet u de blikken verf van de twee etiketten (voor beide varianten is er een etiket).

Afname

U maakt de kandidaat vertrouwd met de omgeving waarin de opdracht zich afspeelt. U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich voor te bereiden op het gesprek. De kandidaat werkt hierna zelfstandig bij de servicebalie.

Algemene informatie rol klant

Het initiatief tijdens het gesprek ligt zo veel mogelijk bij de kandidaat. Waar nodig is de klant kritisch en vraagt de klant om verduidelijking, maar hij brengt de kandidaat niet in verwarring.

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen, zijn van deze opdracht twee varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

Een docent of vrijwilliger speelt de rol van klant, niet een medeleerling of de examinerator.

Zorg dat de rollenspeler van tevoren kennisneemt van de opdracht en van de hierna beschreven instructie voor de rol van de klant.

Specifieke informatie rol klant

Lees ter voorbereiding de opdracht en bekijk de bijbehorende documenten.

Lees deze instructie goed door.

Specifieke informatie rol klant, variant A

U bezoekt bouwmarkt Hout & Hamer met een boodschappentas, een eerder gekocht blik (ongemengde) verf (€ 24,99), de kassabon en een portemonnee die gevuld is met voldoende munten en biljetten.

Uit een schap pakt u een hamer (€ 14,95) en schroevendraaierset (€ 9,19).

U loopt vervolgens naar het afrekenpunt. U wacht tot de kandidaat u begroet. Indien dit niet gebeurt, begroet u zelf de kandidaat.

Bij de balie stelt u de vraag: Dit blik verf heb ik vorige week gekocht, mag ik dit product retourneren?

De kandidaat moet u vertellen dat de verf geretourneerd mag worden als het geen mengverf is. U bevestigt indien nodig dat het inderdaad **niet** om mengverf gaat.

U stelt de kandidaat vervolgens deze vraag: Wat zijn precies de voorwaarden voor het ruilen of retourneren van artikelen? De kandidaat moet de vier voorwaarden uit de medewerkersinstructie benoemen. Indien de kandidaat niet alles benoemt, vraagt u **niet** door.

Daarna vraagt u: Ik heb dit blik verf vorige week gekocht met een Hout & Hamer-cadeaubon. Hoe krijg ik dan nu mijn geld terug? De kandidaat moet u antwoorden dat de klant het bedrag contant kan terugkrijgen of dat u een cadeaubon terugkrijgt. U zegt dat u uw geld graag contant terug wilt.

De kandidaat moet u vragen naar de kassabon van uw aankoop. Doet hij dit niet, dan geeft u zelf de kassabon.

Het totaalbedrag is - € 0,85 (€ 9,19 + € 14,95 - € 24,99). De kandidaat moet u dus 85 cent teruggeven. Noemt de kandidaat een ander bedrag, dan zegt u: Klopt dit bedrag wel?, hiermee biedt u de kandidaat, zonder de fout expliciet te benoemen, eenmaal de mogelijkheid de fout te herstellen.

De kandidaat moet de gelegenheid krijgen om zelf een bedrag (15 cent) bij te vragen. Indien de kandidaat geen geld bijvraagt, gaat u hierin mee. Als u een onjuist bedrag aan wisselgeld terugkrijgt, dan zegt u: Klopt dit wel?, zodat de kandidaat de fout kan herstellen.

De kandidaat moet u op eigen initiatief de kassabon overhandigen. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u er zelf om. U doet de artikelen in de boodschappentas die u heeft meegenomen.

Neemt de kandidaat niet op eigen initiatief afscheid, dan wenst u ter afscheid de kandidaat nog een fijne dag. De opdracht is beëindigd nadat de kandidaat of u afscheid heeft genomen.

Specifieke informatie rol klant, variant B

U bezoekt bouwmarkt Hout & Hamer met een boodschappentas, een eerder gekocht blik (ongemengde) verf (€ 39,99), de kassabon en een portemonnee die gevuld is met voldoende munten en biljetten.

Uit een schap pakt u een boormachine (€ 29,95) en een set boortjes (€ 9,09).

U loopt vervolgens naar het afrekenpunt. U wacht tot de kandidaat u begroet. Indien dit niet gebeurt, begroet u zelf de kandidaat.

Bij de balie stelt u de vraag: Dit blik verf heb ik vorige week gekocht, mag ik dit product retourneren?

De kandidaat moet u vertellen dat de verf geretourneerd mag worden (omdat het geen mengverf is). U bevestigt indien nodig dat het inderdaad *niet* om mengverf gaat.

U stelt de kandidaat vervolgens deze vraag: Wat zijn precies de voorwaarden voor het ruilen of retourneren van artikelen? De kandidaat moet de vier voorwaarden uit de medewerkersinstructie benoemen. Indien de kandidaat niet alles benoemt, vraagt u *niet* door.

Daarna vraagt u: Ik heb dit blik verf vorige week gekocht met een Hout & Hamer-cadeaubon. Hoe krijg ik dan nu mijn geld terug? De kandidaat moet u antwoorden dat de klant het bedrag contant kan terugkrijgen of dat u een cadeaubon terugkrijgt. U zegt dat u uw geld graag contant terug wilt.

De kandidaat moet u vragen naar de kassabon van uw aankoop. Doet hij dit niet, dan geeft u zelf de kassabon.

Het totaalbedrag is - € 0,95 (€ 9,09 + € 29,95 - € 39,99). De kandidaat moet u dus 95 cent teruggeven. Noemt de kandidaat een ander bedrag, dan zegt u: Klopt dit bedrag wel?, hiermee biedt u de kandidaat, zonder de fout expliciet te benoemen, eenmaal de mogelijkheid de fout te herstellen.

De kandidaat moet de gelegenheid krijgen om zelf een bedrag (5 cent) bij te vragen. Indien de kandidaat geen geld bijvraagt, gaat u hierin mee. Als u een onjuist bedrag aan wisselgeld terugkrijgt, dan zegt u: Klopt dit wel?, zodat de kandidaat de fout kan herstellen.

De kandidaat moet u op eigen initiatief de kassabon overhandigen. Doet de kandidaat dit niet, dan vraagt u er zelf om. U doet de artikelen in de boodschappentas die u heeft meegenomen.

Neemt de kandidaat niet op eigen initiatief afscheid, dan wenst u ter afscheid de kandidaat nog een fijne dag. De opdracht is beëindigd nadat de kandidaat of u afscheid heeft genomen.

5 Bronvermeldingen

opdracht	bronvermelding afbeeldingen en media
1-2	Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling, 2025
1	Mechanic Design / Shutterstock.com MasterQ / Shutterstock.com Serg64 / Shutterstock.com VibelImages / Shutterstock.com LedyX / Shutterstock.com AlexLMX / Shutterstock.com FouadZ / Shutterstock.com Cherries / Shutterstock.com encierro / Shutterstock.com IvonneWierink / Shutterstock.com Lamyai / Shutterstock.com MarcBruxelle / 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.