

Examen VMBO-GL
2025

onderdeel B

profielmodule 4 – office & support

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – GL
opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 45 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel B

- 1 post scannen en verwerken
- 2 een klacht afhandelen
- 3 de agenda beheren
- 4 een presentatie bijwerken
- 5 een grafiek maken
- 6 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.

Hout & Hamer ontvangt regelmatig post. Hout & Hamer scant inkomende papieren post en slaat die vervolgens digitaal op. Vandaag voer jij deze werkzaamheden uit. Daarna verwerk je post die al eerder door een collega is gescand.

6p **1** Scan en verwerk de poststukken.

Wat heb je nodig

- de digitale map ‘inkomende post’
- Van de examiner ontvang je:
 - de brievenbak met inkomende post
 - verschillende materialen en hulpmiddelen

Voordat je begint

De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.

Uitvoering

scannen van zojuist binnengekomen poststukken

- Scan de twee poststukken uit de brievenbak ‘inkomende post’. Elk poststuk moet je als een apart bestand opslaan.
- Controleer de scans op de computer. De examiner vertelt je op welke computer je jouw scans kunt controleren.
 - Je mag opnieuw scannen als dat nodig is.
 - Je mag de scans op de computer aanpassen.
 - Laat het de examiner weten als je de scans goed vindt.
- Stop de brieven terug in de juiste envelop en leg deze enveloppen in de brievenbak ‘verwerkte post’.

verwerken van eerder gescande poststukken

- Open de digitale map ‘inkomende post’. Je vindt hier de afdelingsmappen en de vier poststukken die al eerder zijn gescand, maar nog niet zijn verwerkt.
 - Verplaats elke scan naar de juiste map en geef ze de juiste bestandsnaam.
 - De bestandsnaam is als volgt opgebouwd:
JJJJ-MM-DD_omschrijving document_naam afzender

Bij de servicebalie biedt Hout & Hamer een verhuurservice aan. Klanten kunnen hier terecht voor het huren van gereedschappen en apparaten voor klussen in en rond het huis. Jij werkt vandaag bij de servicebalie.

7p **2** Handel de klacht af.

Wat heb je nodig

- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht
- een klachtenformulier, dit ligt bij de servicebalie

Voordat je begint

- De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- De datum waarop je deze opdracht uitvoert, is maandag 7 april 2025.

Uitvoering

- Sta de klant te woord. Houd je aan de medewerkersinstructie.
- Beantwoord na het gesprek de vraag.

vraag

Hout & Hamer registreert alle klachten van klanten op een klachtenformulier. Het valt op dat veel klanten klachten hebben over de status van hun bestelling. Ze vinden dat ze niet goed op de hoogte worden gehouden. Klanten bellen daarom regelmatig naar de winkel om te vragen waar hun bestelling blijft. Hout & Hamer wil deze klachten in de toekomst voorkomen.

Op welke manier kan Hout & Hamer dat doen? Noteer een voorbeeld.

.....

.....

algemeen

- Pas de gesprekstechniek LSD toe.
- Vul het klachtenformulier volledig in.

afhandeling klacht

- **zonder** tussenkomst van leidinggevende:
Handel de klacht direct zelf af als aan alle twee de voorwaarden wordt voldaan:
 - De oorzaak van de klacht ligt bij Hout & Hamer.
 - Het oplossen van de klacht kost Hout & Hamer € 50 of minder.
- **met** tussenkomst van leidinggevende:
In alle andere gevallen wordt de klant op een later moment gebeld.

extra informatie, indien van toepassing

- Bied als oplossing een gratis nieuwe huurperiode aan voor hetzelfde product. De klant wordt op een later moment gebeld voor het afspreken van een nieuwe huurperiode.
- Ligt de oorzaak van de klacht bij Hout & Hamer, bied de klant dan een cadeaubon aan van € 10.
- Komt een klant een product terugbrengen, leg het dan op de tafel 'ingenomen goederen'.

Hout & Hamer heeft een klusdienst voor verschillende klussen bij mensen thuis. Een medewerker op het kantoor van Hout & Hamer beheert de agenda van de klusdienst. Vandaag ben jij verantwoordelijk voor deze agenda.

8p **3** Beheer de agenda.

Wat heb je nodig

- het klusoverzicht, verderop in deze opdracht
- een telefoon
- het bestand Agenda klusdienst in de CSPE-app

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Klik op Agenda klusdienst.
- Bekijk het klusoverzicht en de agenda.
- De datum waarop je deze opdracht uitvoert, is 21 mei.

Uitvoering

- Beheer de agenda van de klusdienst. Bel hiervoor de twee klanten die teruggebeld moeten worden.
 - Alle medewerkers van de klusdienst kunnen alle klussen uitvoeren.
 - Per ochtend of middag kan er 4 uur geklust worden.
 - Een klus van 8 uur moet op 1 dag gepland worden.
- Werk de planning bij na elk gesprek.

Als je klaar bent

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

KLUSOVERZICHT

HOUT & HAMER

omschrijving klus		nodig voor de klus		
		duur	aantal personen	materiaal
zonnescerm plaatsen		4 uur	2	ladder aanhangwagen
nieuwe deur plaatsen		4 uur	2	-
laminaat leggen	15 m ² tot 30 m ²	4 uur	2	-
	30 m ² tot 60 m ²	8 uur	2	-
	meer dan 60 m ²	in overleg		
airco plaatsen	1 airco	4 uur	2	ladder
	2 airco's	8 uur	2	ladder
veranda plaatsen		8 uur	4	ladder vrachtwagen

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.

7p 4 Werk de presentatie bij.

Wat heb je nodig

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

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als pilot_introductie_gl_jouw naam.

Uitvoering

- Verwerk de wijzigingen in de presentatie, zoals in de e-mail staat aangegeven.
- Zet op de eerste dia je naam in het vak 'gemaakt door'.
- Print de presentatie als hand-out met 3 dia's met notitielijnen op 1 pagina. Druk dubbelzijdig af. Je print de laatste dia niet.

Als je klaar bent

- Sla het bestand op.
- Lever de print in bij de examinerator.

HOUT & HAMER		pagina 1 van 1
van:	Chris Schipper <c.schipper@houthamer.nl>	
verzonden:	23 juni 2025	
aan:	Secretarieel medewerker <secretarieel@houthamer.nl>	
onderwerp:	presentatie bijwerken	

Beste collega,

Volgende week is de bijeenkomst voor de nieuwe medewerkers. Een aantal dia's van de presentatie van de vorige keer moet aangepast worden. Wil jij dat doen?

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.
- Voeg animaties toe op dia 2, zorg ervoor dat de blokken een voor een in de juiste volgorde verschijnen.
- Pas op elke dia dezelfde overgang toe.

Chris Schipper
Hout & Hamer - eigenaar

Hout & Hamer beschikt over een geautomatiseerd artikelbestand. De gegevens in dit bestand worden geanalyseerd en gebruikt om beslissingen te nemen over het assortiment. Jij gaat vandaag een deel van deze gegevens grafisch inzichtelijk maken.

5p **5** Maak een grafiek.

Wat heb je nodig

het bestand pilot_gegevens_gl

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als pilot_gegevens_gl_jouw naam.
- Het bestand bestaat uit twee werkbladen.

Uitvoering

Maak in het bestand een gegroepeerd kolomdiagram met de gegevens van artikel 11234456.

- De grafiek moet hetzelfde uitleggen als de genoemde informatie in het werkblad 'gegevens'.
- Plaats de grafiek in het werkblad 'grafiek'.

Als je klaar bent

Sla het bestand op.

12p **6** Maak de vragen bij onderdeel B in Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Maak de theorievragen.

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