

Examen VMBO-KB

2025

versie blauw, onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

profielvak-cspe E&O – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 100 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 30 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel A

- 1 afspraken plannen in de agenda
- 2 een deelnemer ontvangen
- 3 een e-mail opstellen
- 4 de post verwerken
- 5 een telefoongesprek voeren

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 is zich aan het voorbereiden op het 25-jarig jubileumfeest. Sofia organiseert het feest. De laatste voorbereidingsacties moeten ingepland worden in haar agenda. Dit ga jij als secretarieel medewerker voor haar doen.

6p 1 Plan de afspraken in de agenda.

Wat heb je nodig

- het bestand Agenda in de CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
 - de in te plannen taken en afspraken jubileumfeest
 - de post-it met werktijden

Voordat je begint

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

Uitvoering

- Zet alle taken en afspraken in de digitale agenda van Sofia. Zorg voor een duidelijke omschrijving en geef aan met wie en waar de afspraak is.
- Houd ook rekening met de volgende eisen:
 - Alle taken en afspraken moeten tijdens werktijd van de medewerkers gepland worden. De werktijden lees je op de post-it.
 - Controleer de beschikbaarheid van Chris in zijn agenda. Zorg ervoor dat hij geen dubbele afspraken krijgt.
 - Het feest vindt plaats op 27 juni 2025 van 19.00 uur - 23.00 uur.
 - Je mag geen bestaande afspraken aanpassen, verwijderen of verplaatsen.

Als je klaar bent

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

Jubileumfeest Hout & Hamer

27 juni 2025 van 9.00 uur - 23.00 uur

in te plannen taken en afspraken

wat	wanneer	tijdsduur	wie	locatie
uitnodigingen versturen naar alle medewerkers	een dag voor de andere genodigden	30 minuten	Sofia	n.v.t.
winkel versieren	dag van het feest	2 uur	Sofia, Saskia en Willem	winkel
uitnodiging opstellen	1 week voor het versturen van de uitnodigingen	1 uur	Sofia en Chris	kantoor
uitnodigingen versturen naar leveranciers	vrijdag 2 weken voor het feest	30 minuten	Sofia	n.v.t.
bedankjes maken	dag nadat de benodigdheden gekocht zijn	3 uur	Sofia, Saskia en Willem	kantine
benodigdheden voor bedankjes inkopen	woensdag voor het feest	1,5 uur	Sofia en Saskia of Willem	winkelcentrum
geluid en beeld testen	2 uur voor het feest	1 uur	Sofia en Willem	winkel
presentatiedetails aanvullen	dinsdag voor het feest	1 uur	Sofia en Chris	kantoor

Sofia werkt op maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Op donderdagmiddag is ze vrij.

Chris werkt elke dag van 08.30 uur tot 18.00 uur. Soms is hij een dag vrij, dat staat in zijn agenda.

Saskia is alleen beschikbaar op woensdagmiddag, donderdag en vrijdagmiddag.

Willem is alleen beschikbaar op dinsdagmiddag, donderdag en vrijdagmiddag.

Hout & Hamer organiseert elke maand workshops. In deze workshops krijgen deelnemers tips over klussen in en rond het huis. Vandaag is de workshop 'Hoe isoleer ik mijn dak?' gepland. De deelnemers melden zich bij de servicebalie. Jij ontvangt een deelnemer.

7p 2 Ontvang de deelnemer.

Wat heb je nodig

- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht
- bij de servicebalie zijn aanwezig:
 - betaalformulieren
 - deelnemersbadges
 - ordner met deelnemerslijst

Voordat je begint

- Lees de medewerkersinstructie.
- Je mag alle documenten tijdens de werkzaamheden erbij houden.
- De datum waarop je deze opdracht uitvoert is 16 mei.

Uitvoering

Ontvang de deelnemer bij de servicebalie. Houd je hierbij aan de medewerkersinstructie.

Als je klaar bent

Laat het de examinerator weten als je klaar bent.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE

deelnemers workshop ontvangen

**HOUT &
HAMER**

- Verwelkom de deelnemer bij de servicebalie.
- Controleer of de deelnemer zich heeft ingeschreven en vul de ontbrekende gegevens in.
- Deelnemers mogen zich aan de servicebalie inschrijven zolang er nog plek is. Noteer alle gegevens op de deelnemerslijst.
- Laat de deelnemer het betaalformulier invullen (contante betaling of pinnen is niet mogelijk). Perforeer ingevulde formulieren en stop ze in de ordner achter de deelnemerslijst.
- Overhandig de deelnemersbadge met hetzelfde nummer als het nummer op de deelnemerslijst.
- Laat de deelnemer plaatsnemen in de wachtruimte en bied iets te drinken aan. Vertel dat alle deelnemers 5 minuten voor aanvang van de workshop worden opgehaald.

Op zaterdag werken bij Hout & Hamer op verschillende afdelingen een aantal scholieren. Vanwege de drukte op zaterdag zijn er meer scholieren nodig. Chris heeft daarvoor een idee en heeft jou daarom een bericht gestuurd. Jij gaat het bericht verwerken in een e-mail.

5p 3 Stel de e-mail op.

Wat heb je nodig

- het bestand E-mail in de CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
 - het bericht van Chris
 - de lijst met contactgegevens van de scholen

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

- Lees het bericht van Chris.
- Verstuur de e-mail en houd je hierbij aan de volgende eisen:
 - Bedenk een passend onderwerp en noteer dit op de juiste plek.
 - Schrijf een zakelijke e-mail.
- Controleer of je e-mail bij de verzonden berichten staat.

Als je klaar bent

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

van: Chris Schipper <c.schipper@houthamer.nl>
 verzonden: 23 april 2025
 aan: Secretarieel medewerker <secretarieel@houthamer.nl>
 onderwerp: e-mail zaterdaghulpen

Beste collega,

We zijn al een tijdje op zoek naar twee nieuwe zaterdaghulpen. Ik wil graag bij scholen in de buurt vragen of zij leerlingen kennen die bij ons willen werken. Ik heb de lijst met e-mailadressen van de decanen toegevoegd.

Wil jij een e-mail opstellen en versturen naar de decanen van de scholen waar E&O, PIE of BWI wordt gegeven? Zet in de e-mail dat wij op zoek zijn naar 3e- of 4e-jaars BB-, KB- of GL-leerlingen. De zaterdaghulp moet willen werken in een technisch bedrijf, maar moet wel commercieel ingesteld zijn. De zaterdaghulp kan vanaf 7 juni starten na een kennismakingsgesprek. Uiteraard bieden we een goed salaris. Je weet vast nog wel een reden waarom de zaterdaghulp bij ons zou willen werken. Noteer die ook in de e-mail.

Vraag de scholen mij te mailen als ze iemand weten. Mail de juiste scholen met één e-mail door de e-mailadressen in bcc te zetten. Zet mijn e-mailadres in de cc.

Dank je wel,

Chris
 c.schipper@houthamer.nl

contactgegevens scholen omgeving Hout & Hamer

decaan	e-mailadres school	profielen school
Kenny Palm	k.palm@topcollege.nl	M&T, E&O, PIE
Melina Katalanq	m.l.katalanq@zuidschool.nl	Z&W, HBR, GROEN
Andrea Assink	a.assink@collegez.nl	HBR, D&P, Z&W
Dion Taihuttu	d.taihuttu@eoschool.nl	E&O
Pascal Postel	postel@zs.nl	BWI, HBR, MVI

Hout & Hamer ontvangt en verstuurt regelmatig post. De secretariele medewerker is hiervoor verantwoordelijk. Vandaag is het jouw taak om de uitgaande post te verwerken.

5p 4 Verwerk de post.

Wat heb je nodig

- de brievenbak met uitgaande post
- de posttarieven, verderop in deze opdracht
- verschillende materialen voor het verzenden van post, deze ontvang je van de examinerator

Uitvoering

Verwerk de uitgaande post. Houd je hierbij aan de volgende eisen:

- Kies voor brieven een envelop met een venster. Vouw de brief zo dat het adres leesbaar is. Plak de envelop dicht.
- Schrijf bij een brievenbusdoosje het adres zelf op het doosje. Gebruik hiervoor eventueel een etiket.
- Kies de goedkoopste manier van verzenden.
- Noteer op de plaats waar je de postzegel plakt het bedrag aan portokosten.
- Leg de verwerkte poststukken terug in de bak 'uitgaande post'.

Als je klaar bent

Laat het de examinerator weten als je klaar bent.

TARIEVEN POST NEDERLAND						
	gewicht t/m	20 g	50 g	350 g	2 kg	3 kg
brieven		€ 1,09	€ 2,18	€ 3,70	€ 4,85	
brievenbuspakje					€ 4,25	
pakketje						€ 5,95

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

7p 5 Voer het telefoongesprek bij de servicebalie.

Wat heb je nodig

- het bestand Verhuurservice in de CSPE-app
- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht
- de folder Verhuurservice, deze vind je bij de balie

Voordat je begint

- Vraag aan de examinerator om de CSPE-app te openen.
 - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
 - Kies Verhuurservice.
- Lees de medewerkersinstructie en bekijk de folder.
- Gebruik als datum van vandaag 2 april.

Uitvoering

Als de telefoon gaat, voer je een formeel telefoongesprek met de klant. Houd je hierbij aan de medewerkersinstructie.

Als je klaar bent

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

MEDEWERKERSINSTRUCTIE

verhuurservice

HOUT & HAMER

Wanneer een klant gereedschap wil huren:

- Kijk in het bestand Verhuurservice of de machine op de gewenste datum beschikbaar is. Stel een alternatief moment voor als de machine niet beschikbaar is.
- Herhaal de overeengekomen afspraak.
- Vul de gegevens van de huurder in.
- Neem de 'Praktische informatie en voorwaarden' door met de klant en vraag of de klant hiermee akkoord gaat.
- Vertel dat de klant zich voor het afhalen van de machine kan melden bij de servicebalie.
- Geef aan dat een bevestiging per e-mail verstuurd wordt.
- Controleer bij afronding van het gesprek of de klant nog vragen heeft.

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