

Examen VMBO-KB

2025

versie rood, onderdeel D

profielmodule 1 – commercieel

profielvak-cspe E&O – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 80 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 30 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel D

- 1 in Facet opdrachten en vragen maken
- 2 een poster maken
- 3 een klant helpen

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.

15p 1 Maak de opdrachten en vragen bij onderdeel D in Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Je gaat:

- opdrachten maken over een schappenplan
- theorievragen maken

Hout & Hamer wil de verkoop bevorderen van de hogedrukreiniger van het huismerk H&H. Hout & Hamer wil daarom een poster van dit artikel in de winkel ophangen. Jij gaat deze poster maken.

6p **2** Maak een poster.

Wat heb je nodig

- de map afbeeldingen
- de bijlage met het productblad van de hogedrukreiniger
- het bestand vr_reclameposter_kb
- de huisstijl in het bestand vr_huisstijl_kb
- de eisen waaraan de poster moet voldoen, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- Open het bestand vr_reclameposter_kb en sla het bestand op als vr_reclameposter_kb_jouw naam.
- In dit bestand staan vier symbolen, die je bij de uitwerking van de opdracht moet gebruiken.

Uitvoering

Maak de poster, houd rekening met:

- de informatie over de hogedrukreiniger op het productblad
- de eisen waaraan de poster moet voldoen

Als je klaar bent

- Sla het bestand nogmaals op.
- Maak een afdruk van je ontwerp in kleur.
- Laat het de examinerator weten als je klaar bent.

opmaak en lay-out eisen

De poster:

- is op A3-formaat;
- heeft een staande afdrukstand;
- heeft een evenwichtige vlakverdeling;
- bevat tekst in het lettertype, in verschillende tekengroottes en in de kleuren van de huisstijl;
- bevat het logo van Hout & Hamer op een logische plaats.

inhoudelijke eisen

Op de poster:

- staat bovenaan een zin die de aandacht trekt en die klanten aanmoedigt om het product te kopen. Deze zin moet leesbaar zijn op 2 meter afstand;
- staat deze informatie over het artikel, gebruik hierbij het productblad:
 - algemene kenmerken van het artikel en een afbeelding van het artikel. Plaats hiernaast dit symbool: ➡.
 - één kenmerk van het artikel dat te maken heeft met commerciële artikelkennis. Plaats hiernaast dit symbool: ●.
 - twee kenmerken van het artikel die te maken hebben met technische artikelkennis. Plaats hiernaast dit symbool: ✕.
 - één kenmerk van het artikel dat te maken heeft met praktische artikelkennis. Plaats hiernaast dit symbool: ▲.
- staan twee afbeeldingen van de hogedrukreiniger met verschillende toepassingen van het apparaat. De plek van de afbeeldingen mag je zelf kiezen.

Hout & Hamer heeft een balie waar klanten artikelen kunnen afrekenen of vragen kunnen stellen. Ook kunnen klanten hier een klacht doorgeven. Jij werkt vandaag bij deze balie.

9p **3** Help de klant aan de balie.

Wat heb je nodig

de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht

Voordat je begint

- De examiner vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- Lees de opdracht en de medewerkersinstructie door.
- Je mag dit opdrachtenboekje tijdens de opdracht bij je houden.

Uitvoering

- Help de klant en gebruik daarbij de medewerkersinstructie.
- Beantwoord na het klantgesprek de volgende vragen.

vraag 1

Wat ging er goed bij het voeren van het klantgesprek? Noteer één voorbeeld.

.....

.....

vraag 2

Wat zou je een volgende keer kunnen verbeteren? Noteer één voorbeeld.

.....

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

.....

Als je klaar bent

Laat het de examiner weten als je klaar bent.

algemeen

- Wees vriendelijk en beleefd.
- Spreek een klant altijd met 'u' aan.
- Sluit een klantgesprek af met de vraag of je de klant nog ergens mee kan helpen.

afrekenen

- Om de prijs van een zakjes schroeven of spijkers te bepalen, weeg je het zakje bij de kassa en bereken je daarna de prijs.
- Geef het wisselgeld terug in zo min mogelijk munten en biljetten. Vraag daarvoor als dat nodig is kleingeld bij aan de klant.
- Doe het geld pas in de geldlade, nadat de klant akkoord is met het wisselgeld.
- Klanten kunnen betalen met contant geld, een pinpas, een Hout & Hamer-cadeaubon en VVV-cadeaukaart.
- Een Hout & Hamer-cadeaubon of VVV-cadeaukaart hoeft niet volledig besteed te worden bij een betaling. Het overgebleven bedrag kan bij een volgende betaling gebruikt worden.
- Als de waarde van de Hout & Hamer-cadeaubon of VVV-cadeaukaart lager is dan het totaalbedrag, mag de rest van het bedrag met contant geld of een pinpas betaald worden.
- Een cadeaubon of -kaart berg je op in de kassa als het volledige bedrag is besteed.
- Geef de kassabon aan de klant na het afrekenen.

ruilen of retourneren

- Ruilen of retourneren is mogelijk als:
 - de aankoop maximaal 14 dagen geleden gedaan is;
 - de aankoop onbeschadigd is;
 - de klant de kassabon van de aankoop kan laten zien.
- Losse artikelen zoals schroeven en spijkers kunnen **niet** geruild of geretourneerd worden.
- Retouren en/of correcties moeten altijd geregistreerd worden.
- Bij retouren en/of correcties moet de kassabon en/of een briefje in de geldlade gelegd worden.

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