

Examen VMBO-KB

2025

onderdeel D

profielmodule 4 – office & support

pilot profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – KB

opdrachten

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 90 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 25 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel D

- 1 post scannen en verwerken
- 2 een klacht afhandelen
- 3 een presentatie bijwerken
- 4 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 de scans 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

Voorbeeld opbouw bestandsnaam:

- JJJJ-MM-DD: de datum waarop het poststuk is opgesteld, bijvoorbeeld 2025-04-25
- omschrijving document: bijvoorbeeld offerte
- naam afzender: bijvoorbeeld Houthandel Jansen

De bestandsnaam wordt: 2025-04-25_offerte_Houthandel Jansen

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.

6p 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.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE
klachten verhuurservice

**HOUT &
HAMER**

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 de volgende twee 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 gratis een 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'.

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

6p **3** Werk de presentatie bij.

Wat heb je nodig

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

Voordat je begint

Open het bestand en sla het op als pilot_introductie_kb_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 10.00 uur. – De kennismaking moet met 15 minuten verlengd worden. – De lunch moet met 30 minuten verlengd worden. – Er werken 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	

7p 4 Maak de vragen bij onderdeel D in Facet.

Wat heb je nodig

Facet

Uitvoering

Maak de theorievragen.

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