Examen VMBO-BB

2026

versie blauw, onderdeel D

profielmodule 4 – office & support

profielvak-cspe E&O nieuwe stijl – BB

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

BP-1722-b-26-1-D-o

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 de servicebalie en de koffiehoek in orde maken
2 in Facet opdrachten en vragen maken

Inleiding

Welkom bij dierenwinkel De Vos! Fijn dat je ons team komt versterken.

Dierenwinkel De Vos is een dierenspeciaalzaak. In onze winkel en webshop bieden we een breed assortiment. In de trimsalon wassen en knippen we de vachten van huisdieren. Ook geven we hondentrainingen.

Merel de Vos is de eigenaar van dierenwinkel De Vos. Je krijgt tijdens het examen soms opdrachten van Merel. Jamiro en Elena werken ook bij dierenwinkel De Vos.

Dierenwinkel De Vos heeft een servicebalie met een koffiehoek. Een medewerker maakt aan het begin van de dag de omgeving in orde voor de ontvangst van klanten en bezoekers. Jij werkt vandaag bij de servicebalie en voert deze werkzaamheden uit.

8p **1** Maak de servicebalie en de koffiehoek in orde.

Wat heb je nodig
- de medewerkersinstructie, verderop in deze opdracht
- verschillende materialen en hulpmiddelen, deze ontvang je van de examinator

Voordat je begint
De examinator vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.

Uitvoering
- Maak de servicebalie en de koffiehoek in orde voor de nieuwe werkdag. Gebruik hierbij de medewerkersinstructie.
- Als de telefoon gaat, sta je de beller te woord.

Als je klaar bent
Laat het de examinator weten als je klaar bent.

MEDEWERKERSINSTRUCTIE
werkzaamheden servicebalie en koffiehoek

dierenwinkel De Vos

Aan het begin van de werkdag:
- ☐ ruim je de omgeving op.
- ☐ zorg je voor een nette uitstraling.
- ☐ vervang je de afvalzak in de afvalbak en plaats je de volle zak onderin de tafelwagen.
- ☐ plaats je lege kannen en vuil servies en bestek boven op de tafelwagen.
- ☐ plaats je in de koffiehoek:
  - ☐ 1 volle kan koffie.
  - ☐ 1 volle kan thee.
  - ☐ 1 volle kan water.
- ☐ vul je in de koffiehoek de overige koffie- en theebenodigdheden aan tot 15 stuks.

17p **2** Maak de opdrachten en vragen bij onderdeel D in Facet.

Je gaat:
- een agenda bijwerken
- reageren op reviews
- vragen maken

Een agenda bijwerken
Verwerk in Facet, in de agenda van de hondentrimsalon, de wijzigingen en nieuwe afspraken. Deze staan op de post-it verderop in deze opdracht. Gebruik hierbij het overzicht Behandelingen verderop in deze opdracht.

Uitvoering
- Plan de afspraken in van maandag t/m vrijdag, tussen 9.00 en 17.30 uur.
- Zet in de afspraak de naam van de hond gevolgd door de behandeling(en). Per hond plan je één afspraak in.
- Zet in de omschrijving van de afspraak het telefoonnummer van de eigenaar van de hond.
- Houd rekening met de wensen van de klant.
- Bestaande afspraken mag je niet onnodig verplaatsen of verwijderen.
- Geef de afspraak de juiste kleur:
  - een behandeling is geel
  - een pauze is groen
  - andere afspraken zijn oranje

Post-it

Gisteren hebben verschillende klanten gebeld voor een afspraak in de trimsalon. Er was niemand aanwezig die de wijzigingen en afspraken in de agenda kon zetten. Wil jij dit vandaag doen?

- Voor Ravi een gebitsreiniging inplannen, graag aansluitend op zijn geplande behandeling.
- De afspraak voor Banjer graag verplaatsen naar een andere dag in dezelfde week. De klant kan alleen in de middag.
- Voor Bobby graag een afspraak inplannen in week 14: losse haren verwijderen en nagels knippen. Kan alleen in de ochtend, dag maakt niet uit. Telefoonnummer: 0696385274
- Voor Lily graag wassen en drogen inplannen op woensdag of donderdag in week 14. Telefoonnummer: 0623236985.

Elena neemt vandaag contact op met de klanten om de ingeplande afspraken door te geven.

OVERZICHT BEHANDELINGEN

dierenwinkel De Vos

behandelingen voor honden	tijdsduur
gebit reinigen	0,5 uur
knippen en scheren	3 uur
losse haren verwijderen	2,5 uur
nagels knippen	0,5 uur
wassen en drogen	1,5 uur

Let op: het laatste deel van deze opdracht staat op de volgende pagina.

Reageren op reviews

- Lees de medewerkersinstructie in Facet.
- Lees de drie reviews in Facet.
- Reageer in Facet op elke review in maximaal 100 woorden. Houd je hierbij aan de medewerkersinstructie.

Vragen maken

Maak de vragen in Facet.

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

einde ■