Examen VMBO-GL

2026

onderdeel A

profielmodule 2 – secretarieel

oud programma **profielvak-cspe E&O – GL**

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 120 minuten.
Voor dit onderdeel kun je maximaal 50 punten behalen.
Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten je kunt halen.

opdrachten onderdeel A secretarieel

1 een personeelsplanning afmaken
2 artikelgegevens invoeren
3 een medewerker beoordelen
4 een vergaderopstelling klaarzetten
5 telefonisch informatie opvragen
6 een e-mail opstellen
7 een minitoets maken

Inleiding

Welkom bij Drogist Natuurlijk Gezond. Fijn dat je ons team komt versterken!
We verkopen vooral de wat luxere artikelen op het gebied van beauty, gezondheid en verzorging.
Het assortiment van onze winkel bestaat uit producten zoals parfum en make-up, handgemaakte zeepjes, kruiden en kruidenthee, maar we verkopen ook producten zoals shampoo, douchegel, pleisters, deodorant, zonnebrandcrème en haarverzorgingsproducten.
In de winkel is een PostNL-punt.

Drogist Natuurlijk Gezond maakt iedere week een personeelsplanning. Daarbij wordt rekening gehouden met enkele voorwaarden en de beschikbaarheid van het personeel. Twee medewerkers zijn al ingepland voor week 20. De rest van de personeelsplanning ga jij maken.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld.
De tijd gaat in zodra je in het bestand op de knop Start klikt.

beoordeling werktempo	**punten**
25 minuten of minder én minimaal drie punten voor de inhoud	2
meer dan 25 minuten en/of minder dan drie punten voor de inhoud	0

7p **1** Maak de personeelsplanning af.

Wat heb je nodig
- het bestand Personeelsplanning in CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
  - de voorwaarden bij het inplannen van medewerkers
  - het overzicht aantal dagdelen per medewerker per afdeling
  - de beschikbaarheid medewerkers

Voordat je begint
- Lees de hele opdracht voordat je het bestand opent.
- Open CSPE-app.html.
  - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
  - Kies Personeelsplanning.

Uitvoering
- Klik op start om te beginnen.
- Bekijk de personeelsplanning. Er zijn al 2 medewerkers ingepland.
- Maak de personeelsplanning af. Gebruik de informatie verderop in deze opdracht om de planning te maken.

Als je klaar bent
Klik op opslaan. De examinator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

voorwaarden bij het inplannen van medewerkers
Medewerkers plan je in: – per dagdeel: in de ochtend, middag en/of avond. – voor maximaal 2 aaneengesloten dagdelen. – op de afdeling Gezondheid, Kassa, Beauty en/of Magazijn. Bijzonderheden: – ’s Ochtends en ’s avonds: op alle afdelingen 1 medewerker. – ’s Middags: 2 medewerkers op de afdeling Kassa en 1 medewerker op elke andere afdeling. – Als de filiaalmanager en de assistent filiaalmanager op hetzelfde dagdeel ingepland worden, plan je de assistent filiaalmanager op de afdeling Kassa in.

		aantal dagdelen per medewerker per afdeling			
medewerker	**functie**	**Gezondheid**	**Kassa**	**Beauty**	**Magazijn**
Jaap	filiaalmanager	10			
Wilma	assistent filiaalmanager	4	3		
Shanti	assistent filiaalmanager	4	4		
Houmaira	assistent verkoopmedewerker			10	
Amin	assistent verkoopmedewerker		5		
Frieda	verkoopmedewerker		5		4
Sumru	verkoopmedewerker			6	
Freddy	verkoopmedewerker				8
Ginelli	verkoopmedewerker				6

medewerker	beschikbaarheid medewerker	opmerking
Jaap	alle ochtenden en middagen, behalve woensdag	
Wilma	woensdagmiddag en -avond, donderdagmiddag en -avond, vrijdagmiddag en -avond, zaterdagochtend	eerste vervanger bij afwezigheid Jaap
Shanti	op ingeplande dagen altijd 2 dagdelen	afdeling Gezondheid bij afwezigheid van Jaap én Wilma
Houmaira	maandag t/m donderdag en zaterdag: middag en avond	niet met Amin inplannen
Amin	maandag t/m vrijdag: maximaal 1 dagdeel per dag	niet met Houmaira inplannen
Frieda	maandag t/m vrijdag: middag en avond	
Sumru	alle ochtenden	
Freddy	maandag t/m zaterdag: ochtend, donderdag en zaterdag: middag	
Ginelli	maandag t/m zaterdag: alleen avond	

Drogist Natuurlijk Gezond heeft artikelen van een nieuwe leverancier aan het assortiment toegevoegd die jij gaat controleren. Ook ga je zelf nieuwe artikelen toevoegen aan het artikelbestand.

6p **2** Werk het artikelbestand bij.

Wat heb je nodig
- het bestand Artikelbestand in CSPE-app
- verderop in deze opdracht:
  - de offerte van Sheepy
  - de offerte van BabyNature

Voordat je begint
- Open CSPE-app.html.
  - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
  - Kies Artikelbestand.

Uitvoering
- Bekijk de offerte van Sheepy en het artikelbestand.
- Controleer de artikelen die al ingevoerd zijn met behulp van de offerte en onderstaande tabel. Voer eventueel wijzigingen door.
- Bekijk de offerte van BabyNature. Voer de artikelen uit deze offerte in. Klik op de knop Nieuw artikel invoeren. Gebruik hierbij onderstaande tabel.

artikelgroep	artikelsoort	min. voorraad	max. voorraad	schap-nummer
zakdoekjes-luiers-toiletpapier	toiletpapier	20	40	2.40
zakdoekjes-luiers-toiletpapier	zakdoekjes	15	30	2.10
zakdoekjes-luiers-toiletpapier	luiers	20	50	2.25
overige lichaamsverzorging	baby-artikelen	10	30	3.30

Als je klaar bent
Klik op opslaan. De examinator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

Sheepy
Sparrenlaan 191
2891 ZL Monterdijk
029-2188062
info@sheepy.nl
Kvk-nr.: 37614309
NL27ASNB8381114174

Drogist Natuurlijk Gezond
Gezondheidsweg 112
1332 ZA Rustdorp

Monterdijk, 19 maart 2026

Onderwerp: Offerte Sheepy-producten

Geachte heer Pieters,

Hierbij sturen wij u de prijsopgave van de Sheepy-producten.
In de tabel hieronder staan de afgesproken prijzen waarvoor wij u de producten aanbieden. U heeft aangegeven dat Drogist Natuurlijk Gezond onze adviesverkoopprijzen als verkoopprijzen gaat hanteren.

artikelnaam	verkoopverpakking	prijs	adviesverkoopprijs
Sheepy toiletpapier 3-laags	1 pak (9 rollen)	€ 1,20	€ 2,59
Sheepy toiletpapier 3-laags	1 pak (18 rollen)	€ 2,20	€ 4,99
Sheepy tissuebox	1 stuk	€ 0,89	€ 1,59

De levering vindt uiterlijk 4 werkdagen na uw bestelling plaats. Verder hanteren wij een betalingstermijn van 28 dagen na de factuurdatum.

Ik wil u bedanken voor het prettige gesprek en hoop op een positieve samenwerking!

Met vriendelijke groet,

Ksenia Zajac
Commercieel directeur
Sheepy

BabyNature
Schoolstraat 23
3151 XM Scherpendam
033-1238091
info@babynature.nl
Kvk-nr.: 87654321
NL23ASNB1301202108

Drogist Natuurlijk Gezond
Gezondheidsweg 112
1332 ZA Rustdorp

Scherpendam, 20 maart 2026

Onderwerp: Offerte BabyNature-producten

Geachte heer Pieters,

Met veel plezier sturen wij u de prijsopgave van de BabyNature-producten. De afgesproken prijzen waarvoor wij u de producten aanbieden, staan hieronder vermeld. U heeft aangegeven dat Drogist Natuurlijk Gezond onze adviesverkoopprijzen als verkoopprijzen gaat hanteren.

artikelnaam	verkoop-verpakking	EAN	prijs	advies-verkoopprijs
BabyNature luiers tot 2,5 kilo	1 pak (30 stuks)	5029053566795	€ 4,30	€ 10,99
BabyNature luiers tot 5 kilo	1 pak (25 stuks)	5029053566796	€ 4,60	€ 11,49
BabyNature lotion	1 stuk	8710522389781	€ 4,20	€ 8,99
BabyNature zalf	1 stuk	8710522389785	€ 4,74	€ 9,99

Levering vindt plaats uiterlijk 5 werkdagen na uw bestelling. De betaling dient uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum plaats te vinden.

Bedankt voor de fijne bespreking en voor het vertrouwen in ons bedrijf.

Met vriendelijke groet,

Ghiath Mehrez
Commercieel directeur

BabyNature

Bij Drogist Natuurlijk Gezond kunnen klanten voor voedingssupplementen een abonnement afsluiten. Je beluistert een opgenomen telefoongesprek tussen een medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond en een klant over zo'n abonnement. Jij gaat de medewerker beoordelen.

5p **3** Beoordeel de medewerker.

Wat heb je nodig
- het bestand vb_telefoongesprek_gl
- verderop in deze opdracht:
  - de algemene werkinstructie telefoongesprek
  - de informatie over abonnementen

Voordat je begint
Lees de opdracht en de vragen helemaal door.

Uitvoering
- Beluister het telefoongesprek. Je mag het telefoongesprek vaker beluisteren. Tijdens het luisteren mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord de vragen.
  - Geef steeds een uitleg bij je antwoord met behulp van een voorbeeld uit het telefoongesprek.
  - Gebruik bij het beantwoorden van alle vragen de algemene werkinstructie telefoongesprek en de informatie over abonnementen.

vraag 1
Heeft de medewerker de juiste informatie gegeven over een abonnement?

☐ ja ☐ nee

uitleg:

.....

.....

.....

vraag 2
Heeft de medewerker zich tijdens het hele gesprek professioneel opgesteld?

☐ ja ☐ nee

uitleg:

.....

.....

vraag 3
Heeft de medewerker het telefoongesprek juist afgerond?
Geef 2 voorbeelden uit het telefoongesprek.

☐ ja ☐ nee

voorbeeld 1: .....

.....

voorbeeld 2: .....

.....

vraag 4
Wat kan de medewerker verder nog verbeteren?
Geef 2 voorbeelden uit het telefoongesprek. Gebruik andere voorbeelden dan bij de vorige vragen.

Voorbeeld 1

Wat ging niet goed?

.....

Hoe kan dit beter?

.....

.....

.....

Voorbeeld 2
Wat ging niet goed?

.....

Hoe kan dit beter?

.....

.....

.....

algemene werkinstructie telefoongesprek Drogist Natuurlijk Gezond
– Leg je administratieve werkzaamheden neer zodra de telefoon overgaat en rond het gesprek met de beller af voor je verder gaat. – Noem altijd de bedrijfsnaam en daarna je eigen naam als je de telefoon opneemt. – Blijf gedurende het hele gesprek vriendelijk en behulpzaam. – Stel je altijd professioneel op naar de klanten. – Controleer of alle vragen van de klant beantwoord zijn, voordat je het gesprek afrondt. – Wens een klant altijd een prettige dag toe als je het gesprek afrondt.

informatie abonnementen Drogist Natuurlijk Gezond
producten die in abonnementsvorm aangeboden worden Klanten kunnen een abonnement nemen op voedingssupplementen. Andere producten worden niet in abonnementsvorm aangeboden. **levering** PostNL levert de producten bij de klant af. De klant krijgt de dag voor levering een bericht wanneer de klant de levering kan verwachten. De klant kan kiezen uit levering per maand of levering per kwartaal. Bij levering per kwartaal krijgt de klant de hoeveelheid voedingssupplementen voor een periode van drie maanden geleverd. **betaling** De abonnementsprijs bestaat uit de prijs van de voedingssupplementen en een vergoeding voor de levering. Het bedrag wordt via automatische incasso afgeschreven. **wijzigingen** Bij het afsluiten van een abonnement tekent de klant een contract voor akkoord. Wijzigingen in een abonnement kunnen alleen bij de informatiebalie in de winkel doorgevoerd worden.

Er komt een groep docenten op bezoek die een presentatie over het bedrijf krijgt en aansluitend een rondleiding. Voor de presentatie zet jij een vergaderopstelling klaar.

6p **4** Zet de vergaderopstelling klaar.

Voordat je begint

- De examinator vertelt je waar je de opdracht moet uitvoeren.
- Informatie over de deelnemers:
  - De groep bestaat uit 6 deelnemers.
  - Een medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond geeft de uitleg over het bedrijf.

Uitvoering

- Zet de vergaderopstelling in U-vorm klaar voor de deelnemers:
  - De tafels en stoelen moeten schoon zijn.
  - Leg op elke tafel van een deelnemer een pen, een A5-schrijfblok en een kaartje met de wifi-code neer.
  - Zet per 2 tafels van de deelnemers 1 kan met water en 2 glazen in het midden neer.
  - Zet op een aparte tafel, op een geschikte plek:
    - 2 thermoskannen met thee en 2 thermoskannen met koffie
    - 7 kop-en-schotels en 7 lepeltjes
    - Een mandje met suiker en melk en een mandje met koekjes.
- Zet voor de medewerker van Drogist Natuurlijk Gezond klaar:
  - Een tafel en stoel in de buurt van het presentatiescherm.
  - Een waterglas en een kan met water.
  - Een laptop en een kaartje met de wifi-code. Sluit de laptop aan op de stroom, gebruik hiervoor indien nodig een verlengsnoer. Je hoeft de laptop niet op het grote scherm aan te sluiten.
  - Steek de USB-stick in de laptop en open de PowerPointpresentatie die erop staat. Zet de presentatie klaar op diavoorstelling, op de eerste dia.

Als je klaar bent

Laat het de examinator weten als je klaar bent.

Tijdens het WK vrouwenvoetbal wil Drogist Natuurlijk Gezond klanten een oranje jurk cadeau geven bij een bepaald aankoopbedrag. Deze jurken kopen we in bij Yell. Jij gaat informatie opvragen over deze jurken, zodat je je leidinggevende kunt informeren.

6p **5** Vraag telefonisch informatie op.

Wat heb je nodig
- de memo met de informatie die je bij Yell moet opvragen, verderop in deze opdracht
- het telefoonnummer van Yell, dit ontvang je van de examinator

Voordat je begint
- Lees eerst de hele opdracht.
- Tijdens het telefoongesprek mag je aantekeningen maken.
- Je mag het opdrachtenboekje erbij houden tijdens de uitvoering van de opdracht.

Uitvoering
- Voer een zakelijk telefoongesprek.
  - Bel namens je leidinggevende Yell en open het gesprek op een zakelijke manier. Vraag naar een medewerker van de afdeling Verkoop.
  - Geef aan waarom je belt en maak duidelijk welke informatie je nodig hebt.
- Noteer de informatie voor je leidinggevende in de memo.

Beste collega, **MEMO**

Ik heb nog een aantal vragen aan leverancier Yell. Het gaat om het artikel damesjurk oranje, halflang. Voordat we over de inkoop beslissen wil ik graag het onderstaande weten. Kun jij Yell hierover bellen?

Welke maten kan Yell leveren van dit artikel?

Geeft Yell korting bij inkoop van bepaalde hoeveelheden? .....

.....

Welke aantallen per maat en per levering zijn mogelijk?.....

.....

Wat is de levertijd van dit artikel? .....

Welke betalingstermijn hanteert Yell? .....

Bij Drogist Natuurlijk Gezond is er tijdens het WK vrouwenvoetbal een spaaractie. Klanten kunnen sparen voor een voetbalshirt voor kinderen. Je collega Susan heeft voor jullie leidinggevende telefonisch informatie opgevraagd bij leverancier Sport&zo over dit voetbalshirt. Deze informatie ga je per e-mail versturen.

5p **6** Stel een e-mailbericht op.

Wat heb je nodig
- het bestand E-mail in CSPE-app
- de aantekeningen van Susan, verderop in deze opdracht

Voordat je begint
- Open CSPE-app.html.
  - Vul je naam en kandidaatnummer in en klik op Verder.
  - Kies E-mail.

Uitvoering
- Stel een e-mail op voor je leidinggevende om hem te informeren over het telefoongesprek met Sport&zo. Gebruik daarbij de aantekeningen van Susan.
- Het e-mailadres van jouw leidinggevende Jaap is: jaap@drogistnatuurlijkgezond.nl.
- Stuur de e-mail ter kennisgeving ook naar je collega Shanti: shanti@drogistnatuurlijkgezond.nl.
- Zet een passende korte zin bij Onderwerp.
- Gebruik een informele aanhef.
- Start je e-mail met een inleidende zin.
- Zet de informatie uit het telefoongesprek in een opsomming in je e-mail.
- Sluit de e-mail informeel af.
- Zorg ervoor dat je e-mail geen taalfouten bevat.

Aantekeningen van Susan
telefoongesprek Sport&zo

gesproken met: Brian Kuipers, afdeling Verkoop
voetbalshirts zijn leverbaar: vanaf week 22
beschikbare kindermaten: maat 104, maat 116, maat 128, maat 140
inkoopprijs per stuk: € 3,99
Het is mogelijk ons eigen logo op het shirt te laten drukken.

Als je klaar bent
Klik op opslaan. De examinator vertelt je waar je jouw uitwerking moet opslaan.

15p **7** Maak de minitoets bij onderdeel A in Facet.

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

einde ■