

gedurende 100 minuten

profielvak E&O – CSPE BB

onderdeel A

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 30 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

Overzicht examen

Het CSPE bestaat uit vier onderdelen.

In het overzicht staat hoeveel punten je per onderdeel kunt behalen en welke opdrachten je gaat uitvoeren in dit onderdeel.

onderdeel A	30 punten	<ul style="list-style-type: none">– een vergaderruimte inrichten– een indeling voor workshops maken– post registreren– een e-mail opstellen– een medewerker beoordelen
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	

Inleiding



Leuk dat je bij Casa Store komt werken! Casa Store is een woonwinkel die alles heeft voor de inrichting van huis en tuin.

Je werkt in het filiaal in Arnhem. De adresgegevens zijn:

Casa Store Woonwinkels BV

filiaal Arnhem

Woonboulevard 1

6849 RT ARNHEM

Informatie voor nieuwe medewerkers

Casa Store heeft een breed assortiment van meubels en accessoires voor het inrichten van woonkamer, slaapkamer, badkamer, keuken en tuin.

Naast bekende merken heeft Casa Store een huismerk: Casa&Me. Zo heeft Casa Store voor elk budget een interessant aanbod van goede kwaliteit.

Casa Store heeft in elk filiaal een restaurant en een kinderopvang. Ook zijn er voldoende gratis parkeerplaatsen.

Casa Store heeft zes filialen verspreid over heel Nederland: Amsterdam, Assen, Arnhem, Maastricht, Rotterdam en Utrecht. Het hoofdkantoor en het distributiecentrum zijn gevestigd in Amsterdam.

Over 20 minuten heeft jouw leidinggevende een overleg met zes nieuwe medewerkers, maar de vergaderruimte is nog niet ingericht.

Let op: bij deze opdracht wordt ook je werktempo beoordeeld. Je hebt voor deze opdracht 20 minuten de tijd. Na 20 minuten moet je stoppen met de opdracht. Je krijgt de 2 punten voor je werktempo als je minimaal 4 punten voor de uitvoering hebt behaald.

9p 1 Maak de vergaderruimte klaar.

Wat heb je nodig

- het PowerPointbestand vr_presentatie_bb.
- een beamer of digibord met computer of laptop
- servies voor koffie en thee
- pennen
- schoonmaakbenodigdheden

Voordat je begint

Lees eerst de opdracht goed door. De tijd gaat in nadat je de opdracht hebt gelezen. De examiner vertelt je wanneer je mag beginnen.

Uitvoering

- Open het bestand vr_presentatie_bb.
- Zet je naam en kandidaatnummer op de eerste dia van de presentatie.
- Maak voor de zes nieuwe medewerkers een afdruk van de presentatie:
 - in hand-outformaat
 - met drie dia's per pagina
 - met ruimte voor notities
- Zet de presentatie klaar op de eerste dia.
- Richt de vergaderruimte in:
 - Zet de tafels en stoelen in een vergaderopstelling waarbij alle deelnemers elkaar kunnen aankijken.
 - Zorg ervoor dat de nieuwe medewerkers de presentatie goed kunnen zien.
 - Leg een hand-out en een pen klaar voor de nieuwe medewerkers.
 - Zet voor alle deelnemers een kopje en schotel met lepeltje klaar.
- Zorg dat de ruimte representatief is:
 - de tafels zijn schoon
 - de stoelen zijn aangeschoven
 - er zit een nieuwe vuilniszak in de prullenbak

Als je klaar bent

Laat de examiner weten als je klaar bent.

Casa Store Arnhem organiseert op woensdagavond 20 juni workshops voor de leden van Casa Store-family. Leden hebben via de website één workshop uitgekozen. Jij gaat voor deze avond de indeling maken.

6p 2 Maak de indeling voor de workshops.

Voordat je begint

- Bekijk de tabel met de aanmeldingen voor de workshops.
- Open het Excelbestand vr_workshops_bb.
- Sla het bestand op als vr_workshops_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- Lees onder de Uitlegknop hoe je het bestand moet invullen.
- Vul voor elke workshop het aantal aanmeldingen in en bepaal of de workshop doorgaat. Een workshop gaat door bij het minimumaantal aanmeldingen dat in het bestand staat.
- Deel de trainers in bij alle workshops die doorgaan.
- De beschikbaarheid van de trainers staat in het bestand.
- Mensen die zich hebben aangemeld voor een workshop die niet doorgaat, hoef je niet bij een andere workshop in te delen.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

aanmeldingen workshops Casa Store				
workshop	aanmeldingen			
1 duurzaam leven thuis	Gert	Maira	Joke	Sanne
2 leef je uit met zomers textiel	Franca			
3 duurzaam koken en bewaren	Lars	Maartje	Marjolein	
4 creëer je unieke bloempot	Pauline	Janneke	Niklas	Tom
5 urban gardening	Albertus	Maaike	Suzanne	Freek
	Dione	Lotte	Jantien	
6 atelier culinair	<i>geen</i>			
7 help, mijn man is klusser	Sergio	Freek	Jochem	Jeroen
	Paul			
8 creëer je droombadkamer	Farouk	Mahmut	Hazim	
9 bouw je eigen tuinhuis	Bob	Douwe		
10 keukeninspiratie	Chantal	Mirjam	Alexander	Matthijs

Het is 9 april en je helpt met het registreren van de poststukken. Het gaat zowel om ingekomen als om uitgaande poststukken.
De poststukken zijn gescand, maar nog niet geregistreerd.

5p 3 Registreer de poststukken.

Voordat je begint

- Open de map vr_poststukken_bb en bekijk de poststukken.
- Open het Excelbestand vr_postregistratie_bb.
- Sla het bestand op als vr_postregistratie_bb_[jouw naam].

Uitvoering

- Bepaal voor elk poststuk of het inkomende of uitgaande post is.
- Noteer in het bestand van elk poststuk dat je registreert:
 - het volgnummer
 - de datum
 - de afzender of geadresseerde
 - het onderwerp of kenmerk
- Bepaal voor elk poststuk voor welke afdeling het bestemd is of van welke afdeling het poststuk afkomstig is.
- Facturen gaan of komen altijd naar/van de afdeling Inkoop of de afdeling Verkoop.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

De meeste mensen zijn erg tevreden over de producten en de service van Casa Store. Toch komen er soms klachten binnen via het klachtenformulier op de website van Casa Store. Klanten krijgen per mail een reactie op de klacht die ze hebben gestuurd. Er ligt nog een klachtenformulier waar nog niet op gereageerd is.

6p 4 Stuur een reactie per e-mail.

Voordat je begint

Lees het klachtenformulier en de procedure klachtenafhandeling goed door.

Uitvoering

- Open het Wordbestand vr_e-mail_bb.
- Sla het bestand op als vr_e-mail_bb_[jouw naam].
- Schrijf een reactie via e-mail aan de klant.
- Gebruik bij je e-mail de procedure klachtenafhandeling op de volgende pagina.

Als je klaar bent

Maak een afdruk.

klachtenformulier Casa Store	
geslacht	vrouw
achternaam	Bodewes
voornaam	Marie
straat	De Zende
huisnummer	28
postcode	7812 AJ
woonplaats	Wanneperveen
land	Nederland
telefoonnummer	0593 278955
e-mailadres	m.bodewes@mail.nl
betreft	klacht hoogslaper
vraag/opmerking/klacht	Ik heb deze week een hoogslaper bij jullie gekocht, maar ik mis een onderdeel. Ik heb alles al uitgepakt en de verpakkingen weggegooid. Hebben jullie een oplossing?

procedure klachtenafhandeling Casa Store

- Een klant krijgt altijd een reactie op zijn klacht via e-mail.
- Zorg dat de e-mail deze zaken bevat:
 - een beleefde aanhef
 - een openingszin waarin je begrip toont voor de klant en de klacht die hij of zij heeft
 - een correcte reactie op de klacht waarin duidelijk is welke service Casa Store levert
 - een vriendelijke slotzin
 - een formele afsluiting die past bij de aanhef
 - een ondertekening met je eigen naam en ‘Casa Store klachtenafhandeling’
 - foutloos en klantvriendelijk taalgebruik
 - bestaat in totaal uit minimaal 25 woorden
- Stuur altijd een kopie van de e-mail naar hoofd_klantenservice@casastore.nl. Dit is een intern e-mailadres en dat mag de klant daarom niet zien.
- Geef de e-mail het onderwerp ‘reactie op uw klacht’.
- Verwijs als dat nodig is naar de Algemene Garantie bepalingen op de website van Casa Store (www.casastore.nl).
- Bij Casa Store worden klanten gevraagd om het artikel terug te brengen naar een van de Casa Store-woonwinkels, samen met het originele aankoopbewijs.
- Als klanten het volledige artikel niet kunnen vervoeren, mogen ze ook alleen het defecte onderdeel terugbrengen.
- Als een artikel niet compleet is, kan de klant kosteloos het ontbrekende onderdeel komen ophalen. De klant moet dan het originele aankoopbewijs meenemen.

4p 5 Beoordeel de medewerker in het filmfragment.

Voordat je begint

- Lees de vragen hieronder goed door.
- Open het bestand vr_filmfragment_EO_bb.
- In het filmfragment zie je een secretariael medewerker die bij de klantenservice van Casa Store aan het werk is.

Uitvoering

- Bekijk het filmfragment. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
- Beantwoord de vragen. Geef steeds een uitleg bij je antwoord.

vraag 1

Is de secretariael medewerker tijdens het hele gesprek klantvriendelijk?

ja nee

Leg met een voorbeeld uit waarom je dat vindt.

.....
.....

vraag 2

Wat deed de secretariael medewerker **goed** tijdens het gesprek?
Noem twee voorbeelden. Geef een uitleg bij je antwoord.

1

.....

2

.....

vraag 3

Wat kan de secretariael medewerker verbeteren?
Noem één verbeterpunt. Geef een uitleg bij je antwoord.

.....
.....

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