

Het correctievoorschrift bestaat uit:

- 1 Regels voor de beoordeling
- 2 Algemene regels
- 3 Vakspecifieke regels
- 4 Beoordelingsmodel
  - 4.1 Beoordelingsschema
  - 4.2 Toelichting bij het beoordelingsschema
- 5 Berekening cijfer
- 6 Aanleveren scores
- 7 Herkansing
- 8 Bronvermeldingen

## 1 Regels voor de beoordeling

---

Het werk van de kandidaten wordt beoordeeld met inachtneming van de artikelen 41, 41a en 42 van het Eindexamenbesluit VO.

Voorts heeft het College voor Toetsen en Examens op grond van artikel 2 lid 2d van de Wet College voor toetsen en examens de Regeling beoordelingsnormen en bijbehorende scores centraal examen vastgesteld.

Voor de beoordeling zijn de volgende aspecten van de artikelen 41, 41a en 42 van het Eindexamenbesluit VO van belang:

- 1 De directeur doet een exemplaar van de opdrachten en de beoordelingsnormen van het examen toekomen aan de examinerator.
- 2 Deze beoordeelt de prestaties, voor zover van toepassing tijdens het maken van de praktijkopdrachten, volgens de door het College voor Toetsen en Examens gegeven richtlijn en legt zijn bevindingen schriftelijk vast in het beoordelingsschema (4.1).
- 3 De door de directeur aangewezen tweede examinerator beoordeelt het resultaat van de praktijkopdrachten, alsmede de verrichtingen van de kandidaat zoals blijkend uit de in het vorige lid bedoelde schriftelijke vastlegging daarvan. De directeur overhandigt de tweede examinerator daartoe een exemplaar van de opdrachten en de beoordelingsnormen.

- 4 De examinerator en de tweede examinerator stellen in onderling overleg de behaalde score vast.
- 5 De examinerator zendt de score en voor zover mogelijk het beoordeelde werk aan de directeur.

## 2 Algemene regels

---

Voor de beoordeling van het examenwerk zijn de volgende bepalingen uit de regeling van het College voor Toetsen en Examens van toepassing:

- 1 De examinerator vermeldt op het beoordelingsschema de namen en/of nummers van de kandidaten, het aan iedere kandidaat voor iedere opdracht toegekende aantal scorepunten en het totaal aantal scorepunten van iedere kandidaat.
- 2 De examinerator kent voor een prestatie scorepunten toe in overeenstemming met het bij de toets behorende correctievoorschrift. Wijzigen, weglaten of toevoegen van onderdelen van het beoordelingsmodel is niet toegestaan. Scorepunten zijn alleen de gehele getallen 0, 1, ..., n, waarbij n het maximaal te behalen aantal scorepunten voor een opdracht is. Andere scorepunten die geen gehele getallen zijn, of een score minder dan 0 zijn niet geoorloofd.
- 3 Scorepunten worden toegekend met inachtneming van de volgende regels:
  - 3.1 voor een volledig juiste prestatie wordt bij de desbetreffende opdracht het maximaal te behalen aantal scorepunten toegekend;
  - 3.2 indien een prestatie gedeeltelijk juist is, wordt indien het beoordelingsmodel dit toelaat, een deel van de te behalen scorepunten toegekend in overeenstemming met het beoordelingsmodel;
  - 3.3 indien een andere prestatie is geleverd dan aangegeven in het beoordelingsmodel en deze is aantoonbaar vakinhoudelijk juist of gedeeltelijk juist worden scorepunten toegekend naar analogie van het beoordelingsmodel;
  - 3.4 indien in het beoordelingsmodel verschillende mogelijkheden zijn opgenomen, gescheiden door het teken /, gelden deze mogelijkheden als verschillende formuleringen van eenzelfde prestatie.
- 4 Mocht tijdens het examen een hulpmiddel niet werken en dit is niet te wijten aan het verkeerd gebruik door de kandidaat dan mag dat geen invloed hebben op de beoordeling van de kandidaat. De kandidaat mag daar in tijd en scorepunten niet door benadeeld worden.
- 5 Indien de examinerator voor het begin van het examen meent dat in het examen of in het beoordelingsmodel een fout of onvolkomenheid zit, deelt hij dit zo spoedig mogelijk mee aan het College voor Toetsen en Examens.  
Indien een vermeende fout of onvolkomenheid pas tijdens de afname blijkt, beoordeelt de examinerator het werk van de kandidaten alsof het examen en beoordelingsmodel juist zijn. Hij kan de fout of onvolkomenheid dan alsnog mededelen aan het College voor Toetsen en Examens.  
Het is niet toegestaan zelfstandig af te wijken van het beoordelingsmodel. Met een eventuele fout wordt bij de definitieve vaststelling van de normering van het examen rekening gehouden (zie ook 5 Berekening cijfer).

- 6 Als een onvolkomen prestatie in een onderdeel van het examen doorwerkt in een daaropvolgend gedeelte, mag alleen die onvolkomen prestatie en niet de verdere uitwerking daarvan worden aangerekend, tenzij daardoor het volgende gedeelte aanzienlijk wordt vereenvoudigd of tenzij in het beoordelingsmodel anders is vermeld.
- 7 Scorepunten worden met inachtneming van het correctievoorschrift toegekend op grond van de door de kandidaat geleverde prestaties voor iedere opdracht. Er worden geen scorepunten vooraf gegeven.

NB

I. *Ten aanzien van de status van het correctievoorschrift:*

Het College voor Toetsen en Examens heeft de correctievoorschriften bij regeling vastgesteld. Het correctievoorschrift is een zogeheten algemeen verbindend voorschrift en valt onder wet- en regelgeving die van overheidswege wordt verstrekt. De corrector mag dus niet afwijken van het correctievoorschrift.

II. *Ten aanzien van aanvullingen op het correctievoorschrift:*

Er zijn twee redenen voor een aanvulling op het correctievoorschrift: verduidelijking en een fout.

*Verduidelijking*

Het correctievoorschrift is vóór de afname opgesteld. Tijdens de afname en de correctie blijkt pas welke antwoorden kandidaten geven. Vragen en reacties die via het Examenloket bij de Toets- en Examenlijn binnenkomen, kunnen duidelijk maken dat het correctievoorschrift niet voldoende recht doet aan door kandidaten gegeven antwoorden. Een aanvulling op het correctievoorschrift kan dan alsnog duidelijkheid bieden.

*Een fout*

Als het College voor Toetsen en Examens vaststelt dat een centraal examen een fout bevat, kan het besluiten tot een aanvulling op het correctievoorschrift.

Een aanvulling op het correctievoorschrift wordt door middel van een mailing vanuit Examenblad.nl bekendgemaakt. Een aanvulling op het correctievoorschrift wordt zo spoedig mogelijk verstuurd aan de examensecretarissen.

Als een onvolkomenheid op een dusdanig laat tijdstip geconstateerd wordt dat een aanvulling op het correctievoorschrift te laat komt, houdt het College voor Toetsen en Examens bij de vaststelling van de N-term rekening met de onvolkomenheid.

### 3 Vakspecifieke regels

---

Voor dit examen zijn geen vakspecifieke regels vastgesteld.

## 4 Beoordelingsmodel

---

Het beoordelingsmodel bestaat uit twee delen: het beoordelingsschema (paragraaf 4.1) en de toelichting bij het beoordelingsschema (paragraaf 4.2).

- In de toelichting bij het beoordelingsschema staan de uitwerkingen van schriftelijke en ICT-opdrachten.
- Bij een beoordelingsaspect waarbij de kandidaat aan meerdere criteria moet voldoen om scorepunten te kunnen krijgen, alleen de te behalen punten toekennen indien de kandidaat aan ALLE criteria heeft voldaan.
- De nummers van de opdrachten die direct tijdens de afname van het examen beoordeeld moeten worden, zijn onderstreept. De overige opdrachten kunnen na de afname beoordeeld worden.
- In het beoordelingsschema zijn vakjes  opgenomen, waarin aangegeven kan worden of de kandidaat wel (vinkje ✓) of niet (streepje -) aan het criterium / de criteria heeft voldaan.
- Als in het beoordelingsschema bij een opdracht klokjes (⊕ of ⊖) zijn weergegeven, wordt bij die opdracht het werktempo beoordeeld. Achter de klokjes noteert u de begin- en eindtijd van iedere kandidaat.
- Bij een minitoets vermeldt u de totaalscore van de kandidaat voor die minitoets achter het bijbehorende opdrachtnummer in het beoordelingsschema.

## 4.1 Beoordelingsschema

opdrachtnr.	omschrijving beoordelingsaspect	max. score	kandidaatnummer			
			naam van de kandidaat			
	<b>ONDERDEEL A</b>					
🌐	Noteer hier de begintijd van opdracht 1 van iedere kandidaat.	<b>begintijd:</b>				
<b>A1a</b>	telefoongesprek: de kandidaat					
	noemt eerst de bedrijfsnaam en daarna de eigen naam als de telefoon opgenomen wordt (bijv. Goedendag, Casa Store, u spreekt met ...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vertelt de reden dat hij belt (afpraak voor presentatie van ontwerp nieuwe website)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraagt naar de naam van de persoon die zal presenteren en de verwachte tijdsduur van de presentatie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraagt naar de beschikbaarheid van degene die gaat presenteren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	spreekt de juiste datum af (woensdag 13 juni) <i>opmerking: andere data niet goed rekenen</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vertelt dat er een bevestiging per e-mail verstuurd wordt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vraagt naar het e-mailadres waar de bevestiging naartoe moet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vertelt dat er een routebeschrijving en vergaderopstellingen meegestuurd worden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	sluit het gesprek correct af (bijv. Bedankt, nog een prettige dag)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	<b>5</b> -1				
	<b>transport</b>					

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>A1b</b>	de telefoonnotitie is volledig en correct ingevuld (zie 4.2) <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	2 -1					
<b>A1c</b>	de kandidaat heeft de afspraak met een duidelijke omschrijving in de agenda genoteerd op de dag die tijdens het telefoongesprek is afgesproken (zie 4.2)	1					
🕒	Noteer hier de eindtijd van opdracht 1 van iedere kandidaat.	<b>eindtijd:</b>					
<b>A1d</b>	<b>werktempo</b> de kandidaat heeft de opdracht binnen 20 minuten uitgevoerd de kandidaat heeft de opdracht niet binnen 20 minuten uitgevoerd	2 0					
	<i>opmerkingen:</i> – Het scorepunt 1 kan niet gegeven worden. – De kandidaat kan alleen de punten voor werktempo behalen indien minimaal 4 punten zijn behaald voor beoordelingsaspect a1a, a1b en a1c samen.						
	<b>transport</b>						

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>A2a</b>	de e-mail:						
	heeft een zakelijke aanhef en opening		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een verwijzing naar het juist gevoerde telefoongesprek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de datum en tijd van de afspraak (zoals afgesproken tijdens het telefoongesprek)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat informatie over alle beschikbare voorzieningen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de vraag welke voorzieningen nodig zijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een verwijzing naar de vergaderopstellingen in de bijlage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de vraag welke vergaderopstelling gewenst is		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een verwijzing naar de routebeschrijving in de bijlage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft een formele afsluiting		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft een correcte ondertekening, bijv. Met vriendelijke groet, [volledige naam kandidaat], secretariaal medewerker		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat de vergaderopstellingen en de routebeschrijving in de bijlage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het correcte e-mailadres van de ontvanger (zoals genoteerd op de telefoonnotitie tijdens de vorige opdracht)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het correcte e-mailadres in de BCC (petra@casastore.nl)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	4 -1						
	<b>transport</b>						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	<b>transport</b>									
<b>A2b</b>	<b>taalgebruik e-mail</b> geen spel- of taalfouten één of twee spel- of taalfouten meer dan twee spel- of taalfouten  <i>opmerking:</i> <i>Alleen punten toekennen als de kandidaat een volledige e-mail heeft aangeleverd (richtlijn: minimaal 30 woorden).</i>	2 2 1 0								
<b>A3</b>	de planning voldoet aan de eisen (zie 4.2):  de chauffeur is uiterlijk om 13.30 terug in Arnhem  voor de bezorging in Deventer is in totaal 25 minuten ingepland  het pakket in Zutphen is vóór 8.45 uur ingepland  het pakket in Apeldoorn is na 11.00 uur ingepland		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A4a</b>	alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>  de kandidaat heeft de juiste drie jubilarissen en de juiste leidinggeevenden genoteerd (zie 4.2) <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	3 -1 2 -1								
	<b>transport</b>									



opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>transport</b>							
<b>A4b</b>	de agenda (zie 4.2):							
	heeft een passende titel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bevat de datum en locatie van de bijeenkomst		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bevat de juiste onderdelen in de gegeven volgorde		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bevat de juiste tijdsduur per onderdeel (inclusief de begin- en eindtijd)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bevat de juiste spreker bij elk onderdeel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bevat de leidinggevenden op alfabetische volgorde (op achternaam)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	-1	<b>2</b>					
<b>A5a</b>	de bestellijst bevat (zie 4.2):							
	de juiste bedrijfsnaam en het juiste aantal personen (30)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	de juiste datum van de bijeenkomst		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	het juiste tijdstip van de levering		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	alle aspecten juist	<b>1</b>						
<b>A5b</b>	de bestellijst is volledig en juist ingevuld én het budget per aanwezige medewerker is daarbij niet overschreden (zie 4.2) <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	-1	<b>2</b>					
	<b>transport</b>							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer						
	<b>transport</b>								
<b>A6a</b>	inhoud PowerPointpresentatie:								
	de eerste dia heeft een passende titel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de vijf dia's staan in een logische volgorde (1. titeldia, 2. geschiedenis, 3. concept, 4. duurzaamheid, 5. vragen)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de twee gekozen afbeeldingen op de dia's passen bij de inhoud van de dia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	<b>2</b> -1							
<b>A6b</b>	vormgeving presentatie:								
	er is gebruik gemaakt van lettertype Verdana		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de gebruikte tekengrootte voor de titels is 18 en voor de overige tekst 14		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de gearceerde zinnen staan in een apart tekstvak en vallen op (de tekst heeft bijv. een andere kleur of grootte of is vetgedrukt)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	het logo staat op elke dia én op dezelfde plek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	de achtergrondkleur van de dia's past bij de kleuren van het logo (oranje/grijs)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A6c</b>	alle aspecten juist <i>per ontbrekend of onjuist aspect</i>	<b>2</b> -1							
	de presentatie is als hand-out afgedrukt met drie dia's per pagina en regels voor notities	<b>1</b>							
	<b>transport</b>								

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer							
	<b>transport</b>									
<b>A7a</b>	vraag 1 de vraag met ja of nee beantwoord én een daarbij passende uitleg gegeven (zie 4.2)	<b>1</b>								
<b>A7b</b>	vraag 2 één juist voorbeeld gegeven van wat er goed ging en uitleg gegeven (zie 4.2)	<b>1</b>								
<b>A7c</b>	vraag 3 twee juiste verbeterpunten genoemd en een uitleg gegeven (zie 4.2)  <i>opmerking: Alleen een scorepunt toekennen indien er twee juiste verbeterpunten én een bijpassende uitleg is gegeven.</i>	<b>1</b>								
<b>A7d</b>	vraag 4 juiste handeling genoemd	<b>1</b>								
<b>A8</b>	minitoets	<b>15</b>								
	<b>totaal onderdeel A</b>	<b>50</b>								

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer					
	<b>ONDERDEEL B</b>							
<b>B1a</b>	(zie 4.2) vraag 1 is volledig en juist beantwoord <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig aspect</i>	2 -1						
<b>B1b</b>	vraag 2 is volledig en juist beantwoord <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig aspect</i>	2 -1						
<b>B1c</b>	vraag 3 is volledig en juist beantwoord <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig aspect</i>	3 -1						
<b>B1d</b>	vraag 4 is volledig en juist beantwoord	1						
<b>B2</b>	(zie 4.2) consumentenprijs tijdens actie is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	netto-verkoopprijs tijdens actie is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	bruto-resultaat tijdens actie is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
<b>B3</b>	(zie 4.2) verklaring is juist	1						
	<b>transport</b>							

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>B4</b>	(zie 4.2) afzet stuks tijdens actie is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bruto-resultaat afzet tijdens actie is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	afgeschreven stuks voorraad is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bruto-resultaat afgeschreven voorraad is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	totaal verwachte bruto-resultaat tijdens actie is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	4					
		-1					
<b>B5a</b>	(zie 4.2) netto-verkoopprijs Don Juan is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	opslagpercentage Don Juan is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	netto-verkoopprijs Casa Nova is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bruto-verkoopprijs Casa Nova is juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2					
		-1					
<b>B5b</b>	formulegebruik is consequent juist bij opdracht B2, B4 en B5 is elke keer een juiste Excelformule gebruikt	1					
<b>B6</b>	(zie 4.2) verklaringen zijn juist <i>per ontbrekend, foutief of onvolledig aspect</i>	2					
<b>B7</b>	minitoets	15					
	<b>totaal onderdeel B</b>	<b>35</b>					

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>ONDERDEEL C</b>						
<b>C1a</b>	tafelpresentatie: kandidaat maakt gebruik van zelf meegenomen elementen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is ruimtelijk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	is een driehoekscompositie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een overlapping		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vormt een eenheid		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat/juist gebruik gemaakt van opbouwmaterialen (en plakband, nietjes e.d. niet zichtbaar)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ziet er als geheel verzorgd uit		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	rondom de presentatie is het opgeruimd		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	<b>5</b> -1					
	<b>transport</b>						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<b>C1b</b>	ontwerp poster/logo: is in formaat A4		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	heeft liggend als afdrukstand		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een paginarand in dikte 3 pt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevat een zelf ontworpen logo Casa&Me dat is gebaseerd op logo Casa Store		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	merkverwantschap is vanaf een afstand duidelijk herkenbaar		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	levert een positieve bijdrage aan de attentiewaarde van de tafelpresentatie		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1					
<b>C2a</b>	verkoopgesprek, kandidaat: onderzoekt koopbehoefte in voldoende mate		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	neemt initiatief voor plaatsnemen aan verkoopdesk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	neemt verkoopflyer door met klant		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert klant juist over de verschillen tussen de volgordijnen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert klant juist over begrip koordloos en/of verduisterend		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	informeert klant juist over inkorten volgordijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	adviseert het juiste volgordijn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2 -1						
	<b>transport</b>						

opd.	omschrijving beoordelingsaspect	max.	kandidaatnummer				
	<b>transport</b>						
<u>C2b</u>	verkoopgesprek, kandidaat: vult bestelbon juist én zelf in		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	verricht kassahandelingen aanbetaling juist		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bevestigt kassabon op bestelbon deel B		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	geeft bestelbon deel B mee aan klant en informeert juist over vervolprocedure		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	stopt bestelbon deel A in verkoopordner		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	alle aspecten juist <i>per onjuist of ontbrekend aspect</i>	2					
<u>C2c</u>	(zie 4.2) professionele communicatie met de klant beoordelingsaspecten: – kandidaat luistert actief naar de klant – kandidaat toont belangstelling voor de klant score goed bij beide beoordelingsaspecten score goed bij één beoordelingsaspect geen enkele keer de score goed	2 -1 2 1 0					
<u>C3a</u>	vraag 1: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1					
<u>C3b</u>	vraag 2: voorbeeld én uitleg kandidaat sluiten aan bij beeld van examinerator	1					
	<b>totaal onderdeel C</b>	<b>15</b>					




	max. score	kandidaatnummer					
		naam van de kandidaat					
<b>scoreoverzicht per onderdeel</b>							
onderdeel A	50						
onderdeel B	35						
onderdeel C	15						
<b>totaal examen</b>	<b>100</b>						

## 4.2 Toelichting bij het beoordelingsschema

### opdracht A1

voorbeeld van een juiste uitwerking

 Casa Store <b>TELEFOONNOTITIE</b>	
bestemd voor: Jan Spek	
terugbellen: ja / (nee)	inkomend / (uitgaand) gesprek
gesproken met: K. Zijl	
bedrijf/organisatie: X&P-Producties	
adres:	
postcode:	plaats:
telefoon:	e-mail: k.zijl@xenp-producties.nl
onderwerp/bijzonderheden: X&P-Producties komt op 13 juni het ontwerp voor de nieuwe website presenteren van 10.00 uur tot 12.00 uur. Deze afspraak heb ik ingepland in jouw agenda. Ik stuur een bevestiging van de afspraak naar bovenstaand e-mailadres.	
ingevuld door: [naam kandidaat]	datum: [examendatum]

Agenda van Jan Spek

wk 23	maandag 4 juni 2018	dinsdag 5 juni 2018	woensdag 6 juni 2018	donderdag 7 juni 2018	vrijdag 8 juni 2018	zaterdag 9 juni 2018	
4 - 10 juni 2018	09:00	Vrije dag	Beurs Milaan	Beurs Milaan	Beurs Milaan	Afspraak Gemeente	Werkoverleg
	10:00					Afspraak Deloitte	
	11:00						
	12:00						
	13:00						
	14:00						
	15:00						
	16:00					Maandelijks overleg	
17:00							
wk 24	maandag 11 juni 2018	dinsdag 12 juni 2018	woensdag 13 juni 2018	donderdag 14 juni 2018	vrijdag 15 juni 2018	zaterdag 16 juni 2018	
11 - 17 juni 2018	09:00	Vrij (vanaf 12.00 aanwezig)	Afspraak loods 5			Overleg Vervoort	
	10:00			Afspraak K. Zijl, X&P-Producties *			
	11:00				Gesprek Bree		
	12:00					Lunch directie	
	13:00	Directie-vergadering	Afspraak website	Brainstormsessie		Overleg Vleuten	
	14:00						
	15:00						
	16:00					Gesprek Kara	
17:00							
wk 25	maandag 18 juni 2018	dinsdag 19 juni 2018	woensdag 20 juni 2018	donderdag 21 juni 2018	vrijdag 22 juni 2018	zaterdag 23 juni 2018	
18 - 24 juni 2018	09:00		Vrije dag	Vrije dag	Beurs Düsseldorf	Beurs Düsseldorf	Verkoop
	10:00	Bezoek Green Marketing					
	11:00						
	12:00						
	13:00						
	14:00						
	15:00						
	16:00						
17:00							
wk 26	maandag 25 juni 2018	dinsdag 26 juni 2018	woensdag 27 juni 2018	donderdag 28 juni 2018	vrijdag 29 juni 2018	zaterdag 30 juni 2018	
25 juni - 1 juli 2018	09:00	Thuiswerken	Afspraak accountant	Vrije ochtend (na 12.00 aanwezig)			
	10:00						
	11:00						
	12:00						
	13:00			Cursus Adobe	Cursus Adobe		
	14:00						
	15:00						
	16:00						
17:00							

**Opmerking**

De gemaakte afspraak staat aangeduid met een \* achter de afspraak.

### opdracht A3

juiste uitwerking

Kandidaatnaam: correctievoorschrift

Kandidaatnummer: 1234

#### planning

nr	locatie	reistijd in minuten	duur bezoek	tijd
	Arnhem	0	0	7:30
1	Zutphen	51	15	8:36
2	Doetinchem	36	15	9:27
3	Deventer	59	25	10:51
4	Apeldoorn	29	15	11:35
5	Barneveld	45	15	12:35
	Arnhem	53	0	13:28
	<b>totaal</b>	<b>273</b>	<b>85</b>	

## **opdracht A4**

juiste uitwerking

De jubilarissen zijn:

Petra Okkerrode, Hoofd boekhouding, 25 jaar in dienst.

Michael Turgesson, Administratief medewerker, 25 jaar in dienst

Maxiem Dingemanse, Verkoopmedewerker, 12,5 jaar in dienst

De leidinggevenden zijn:

Albert Jan Zamenhof, Financieel directeur (Petra Okkerrode)

Nadia Zizaoui, Hoofd administratie (Michael Turgesson)

Jeroen Koppens, Hoofd verkoop (Maxiem Dingemanse)

voorbeeld van een juiste uitwerking agenda

### **Agenda personeelsbijeenkomst**

Datum: 1 oktober 2018

Locatie: kantine van de woonwinkel

<b>Tijdstip</b>	<b>Onderdeel</b>
16:00 uur	Inloop
16:45 uur	Cijferpresentatie Albert Jan Zamenhof
17:15 uur	Speech Jeroen Koppens
17:25 uur	Speech Albert Jan Zamenhof
17:35 uur	Speech Nadia Zizaoui
17:45 uur	Warm buffet
18:45 uur	Sluiting bijeenkomst

**opdracht A5**

juiste uitwerking

Kandidaatnaam:	correctievoorschrift
Kandidaatnummer:	1234

**bestellijst Catearaar Lekker!**

bedrijfsnaam klant	Casa Store
aantal personen	30
datum levering	1-10-2018
uiterste tijdstip levering	17.15

product	vegetarisch	prijs	aantal te bestellen	totaalprijs
<b>alcoholische dranken</b>				
<b>frisdrank</b>				
1 flesje Coca-Cola 0,2 l	n.v.t.	€ 1,25	10	€ 12,50
1 flesje Coca-Cola light 0,2 l	n.v.t.	€ 1,25	10	€ 12,50
1 flesje 7UP 0,2 l	n.v.t.	€ 1,25	10	€ 12,50
1 flesje Sisi sinas 0,2 l	n.v.t.	€ 1,25	10	€ 12,50
<b>sap</b>				
1 flesje Hero appelsap 0,2 l	n.v.t.	€ 1,50	10	€ 15,00
<b>warme dranken</b>				
<b>water</b>				
1 flesje Pellegrino bruisend water	n.v.t.	€ 1,00	10	€ 10,00
<b>hapjes</b>				
<b>koude gerechten</b>				
huzarensalade per 10 personen	nee	€ 11,00	3	€ 33,00
aardappelsalade per 10 personen	ja	€ 13,00	3	€ 39,00
<b>warme gerechten</b>				
friet (zakje) per stuk	ja	€ 1,50	30	€ 45,00
minipizza per stuk	ja	€ 2,90	30	€ 87,00
kipsaté met saus per stuk	nee	€ 1,20	30	€ 36,00

<b>totaalbedrag bestelling</b>	€ 315,00
<b>gemiddeld budget per aanwezige medewerker</b>	€ 10,50

## **opdracht A7**

voorbeeld van een juiste uitwerking

vraag 1

ja, want:

- ze neemt de telefoon op een nette manier aan door haar naam en het bedrijf te noemen
- ze vraagt waarmee ze de beller van dienst kan zijn

of:

nee, want:

- ze laat de telefoon te vaak overgaan voordat ze opneemt

vraag 2

voorbeelden van wat er goed ging:

- klantvriendelijkheid: ze blijft gedurende het gesprek rustig en vriendelijk (ook als de klant geïrriteerd raakt)
- probleem oplossen: ze vraagt de klant of het goed is dat ze hem later even terugbelt
- probleem oplossen: ze vraagt een collega om hulp als ze niet weet hoe ze het probleem moet oplossen

vraag 3

voorbeelden van verbeterpunten:

- telefoon aannemen: de telefoon minder vaak laten overgaan voordat ze die opneemt
- gegevens controleren: controleren of de gegevens van de klant kloppen (naam, adres, artikel enz.)
- servicegerichtheid: de klant minder lang laten wachten (geen uitgebreide mail typen)
- oplossen probleem: bellen naar/langsgaan bij de afdeling logistiek voor een snellere reactie

vraag 4

het antwoord heeft de volgende strekking:

- de afdeling logistiek bellen (of langsgaan) om te vragen of zij contact opnemen met de bezorgdienst

of:

- rechtstreeks contact opnemen met de bezorgdienst om te vragen of de bank is bezorgd/controleren of de bezorger de bank op het juiste adres heeft bezorgd

## opdracht B1

vraag 1

bijvoorbeeld:

- de consument moet in het bezit zijn van een auto
- het bedrijf is lastiger bereikbaar met openbaar vervoer
- je moet er speciaal naar toe/tijdens het winkelen loop je er niet toevallig langs
- er zijn minder faciliteiten dan in de binnenstad/stadswinkelcentrum

vraag 2

bijvoorbeeld:

- Casa Store komt in contact met een nieuwe doelgroep
- consumenten kunnen verleid worden om een groter filiaal te bezoeken buiten de stad
- consumenten komen meer ongepland in contact met Casa Store

vraag 3

bijvoorbeeld:

- het aantal concurrenten
- het type concurrenten
- de afstand tot concurrenten
- de winkelformules van concurrenten
- de verkoopoppervlakten van concurrenten
- de omzetten/marktaandeelen van concurrenten

vraag 4

bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat consumenten minder vaak (grotere) artikelen, zoals bijvoorbeeld meubelen, aanschaffen en dat Casa Store daarom klanten moet aantrekken uit een groter gebied rondom het filiaal



## opdracht B2, B4 en B5

een voorbeeld van een juiste uitwerking

	kandidaat	formules																					
	Kandidaatnummer: 1234	resultaten																					
<b>opdracht 2</b>	<table border="1"> <tr> <td>consumentenprijs normaal</td> <td>€</td> <td>39,90</td> </tr> <tr> <td>percentage actiekorting</td> <td></td> <td>60 %</td> </tr> <tr> <td>consumentenprijs tijdens actie</td> <td>€</td> <td>15,96</td> </tr> <tr> <td>netto-verkoopprijs tijdens actie</td> <td>€</td> <td>13,19</td> </tr> <tr> <td>netto-inkooprijs leverancier</td> <td>€</td> <td>19,00</td> </tr> <tr> <td>bruto-resultaat tijdens de actie van één stuks Don Juan</td> <td>€</td> <td>5,81 dit is een negatief resultaat</td> </tr> </table>	consumentenprijs normaal	€	39,90	percentage actiekorting		60 %	consumentenprijs tijdens actie	€	15,96	netto-verkoopprijs tijdens actie	€	13,19	netto-inkooprijs leverancier	€	19,00	bruto-resultaat tijdens de actie van één stuks Don Juan	€	5,81 dit is een negatief resultaat	<table border="1"> <tr> <td>=F9*0,4</td> </tr> <tr> <td>=G11/121*100</td> </tr> <tr> <td>=F13-G12</td> </tr> </table>	=F9*0,4	=G11/121*100	=F13-G12
consumentenprijs normaal	€	39,90																					
percentage actiekorting		60 %																					
consumentenprijs tijdens actie	€	15,96																					
netto-verkoopprijs tijdens actie	€	13,19																					
netto-inkooprijs leverancier	€	19,00																					
bruto-resultaat tijdens de actie van één stuks Don Juan	€	5,81 dit is een negatief resultaat																					
=F9*0,4																							
=G11/121*100																							
=F13-G12																							
<b>opdracht 3</b>	<table border="1"> <tr> <td>verklaring:</td> <td>(zie 4.2 correctievoorschrift)</td> </tr> </table>	verklaring:	(zie 4.2 correctievoorschrift)																				
verklaring:	(zie 4.2 correctievoorschrift)																						
<b>opdracht 4</b>	<table border="1"> <tr> <td>afzet stuks tijdens actie</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>bruto-resultaat afzet tijdens actie</td> <td>€ 470,61</td> </tr> <tr> <td>afgeschreven stuks voorraad</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>bruto-resultaat afgeschreven voorraad</td> <td>€ 171,00</td> </tr> <tr> <td> totaal verwacht bruto-resultaat tijdens actie</td> <td>€ 641,61 dit is een negatief resultaat</td> </tr> </table>	afzet stuks tijdens actie	81	bruto-resultaat afzet tijdens actie	€ 470,61	afgeschreven stuks voorraad	9	bruto-resultaat afgeschreven voorraad	€ 171,00	totaal verwacht bruto-resultaat tijdens actie	€ 641,61 dit is een negatief resultaat	<table border="1"> <tr> <td>=E26*G14</td> </tr> <tr> <td>=E28*F13</td> </tr> <tr> <td>=F27+F29</td> </tr> </table>	=E26*G14	=E28*F13	=F27+F29								
afzet stuks tijdens actie	81																						
bruto-resultaat afzet tijdens actie	€ 470,61																						
afgeschreven stuks voorraad	9																						
bruto-resultaat afgeschreven voorraad	€ 171,00																						
totaal verwacht bruto-resultaat tijdens actie	€ 641,61 dit is een negatief resultaat																						
=E26*G14																							
=E28*F13																							
=F27+F29																							
<b>opdracht 5</b>	<table border="1"> <tr> <td>netto-verkoopprijs Don Juan</td> <td>€</td> <td>32,98</td> </tr> <tr> <td>opslagpercentage Don Juan (afgerond)</td> <td></td> <td>74 %</td> </tr> <tr> <td>netto-verkoopprijs Casa Nova</td> <td>€</td> <td>37,18</td> </tr> <tr> <td>bruto-verkoopprijs Casa Nova</td> <td>€</td> <td>44,99</td> </tr> </table>	netto-verkoopprijs Don Juan	€	32,98	opslagpercentage Don Juan (afgerond)		74 %	netto-verkoopprijs Casa Nova	€	37,18	bruto-verkoopprijs Casa Nova	€	44,99	<table border="1"> <tr> <td>=F9/121*100</td> </tr> <tr> <td>=(F36-F13)/F13*100</td> </tr> <tr> <td>=21,37*1,74</td> </tr> <tr> <td>=F38*1,21</td> </tr> </table>	=F9/121*100	=(F36-F13)/F13*100	=21,37*1,74	=F38*1,21					
netto-verkoopprijs Don Juan	€	32,98																					
opslagpercentage Don Juan (afgerond)		74 %																					
netto-verkoopprijs Casa Nova	€	37,18																					
bruto-verkoopprijs Casa Nova	€	44,99																					
=F9/121*100																							
=(F36-F13)/F13*100																							
=21,37*1,74																							
=F38*1,21																							
<b>opdracht 6</b>	<table border="1"> <tr> <td>marketinginstrument 1:</td> <td>(zie 4.2 correctievoorschrift)</td> </tr> <tr> <td>verklaring 1:</td> <td>(zie 4.2 correctievoorschrift)</td> </tr> <tr> <td>marketinginstrument 2:</td> <td>(zie 4.2 correctievoorschrift)</td> </tr> <tr> <td>verklaring 2:</td> <td>(zie 4.2 correctievoorschrift)</td> </tr> </table>	marketinginstrument 1:	(zie 4.2 correctievoorschrift)	verklaring 1:	(zie 4.2 correctievoorschrift)	marketinginstrument 2:	(zie 4.2 correctievoorschrift)	verklaring 2:	(zie 4.2 correctievoorschrift)														
marketinginstrument 1:	(zie 4.2 correctievoorschrift)																						
verklaring 1:	(zie 4.2 correctievoorschrift)																						
marketinginstrument 2:	(zie 4.2 correctievoorschrift)																						
verklaring 2:	(zie 4.2 correctievoorschrift)																						

### Opmerkingen

- bij opdracht B2 en B4: niet fout rekenen indien bruto-resultaat, bij een juiste berekening, een negatieve uitkomst heeft
- bij opdracht B3 en B6: zie voorbeelduitwerkingen op de volgende pagina

**opdracht B3**

bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat er zo ruimte in de fysieke winkel ontstaat voor een ander assortiment

óf via de webshop komt de actie bij een breder publiek onder de aandacht

óf ter bescherming van het imago wil Casa Store zijn producten niet tegen dumprijzen in fysieke winkels aanbieden

**opdracht B6**

marketinginstrument:

- personeel, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat er meer personeel aanwezig is in de winkel dan bij concurrenten
- presentatie, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de winkel een luxere uitstraling heeft dan concurrenten
- promotie, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat er minder met aanbiedingen wordt geadverteerd dan door concurrenten
- plaats, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat de winkel op een betere zichtlocatie is gevestigd dan concurrenten
- product, bijvoorbeeld een antwoord waaruit blijkt dat goedkopere artikelen meer in verkoopzwakke zones zijn gepresenteerd dan bij concurrenten

*Opmerking*

*Géén scorepunt toekennen indien marketinginstrument prijs is gegeven en toegelicht.*

## opdracht C2

<b>professioneel communiceren met klanten</b>	
<b>omschrijving beoordelingsaspect</b>	<b>score</b>
<b>De kandidaat luistert actief naar de klant.</b>	
De kandidaat maakt oogcontact op juiste momenten, laat merken dat hij de klant begrijpt en luistert actief (knikt of humt) en/of vat tussentijds de wensen van de klant samen.	goed
De kandidaat maakt oogcontact op juiste momenten, maar knikt of humt nauwelijks en vat niet samen wat de klant zegt.	redelijk
De kandidaat maakt geen oogcontact, knikt of humt niet en vat niet samen wat de klant zegt. Er zijn veel stiltes en de kandidaat wekt niet de indruk dat hij naar de klant luistert.	zwak
<b>De kandidaat toont belangstelling voor de klant.</b>	
De kandidaat is enthousiast en heeft een open/vriendelijke blik. De kandidaat geeft accepterende reacties en sluit aan op het verhaal van de klant door in te gaan op de reactie van de klant.	goed
De kandidaat kijkt de klant aan en luistert, maar heeft geen open of vriendelijke houding of: de kandidaat is afwachtend/stil en spreekt zonder of met weinig enthousiasme.	redelijk
De kandidaat toont zich ongeïnteresseerd in de klant. De kandidaat kijkt de klant niet aan, spreekt zonder enthousiasme en sluit niet of nauwelijks aan op het verhaal van de klant.	zwak

## 5 Berekening cijfer

---

Het cijfer voor het cspe wordt als volgt verkregen.

De examinerator en de tweede examinerator stellen in onderling overleg de score vast.

Deze score wordt meegedeeld aan de directeur.

De directeur stelt het cijfer voor het cspe vast op basis van de regels voor omzetting van score naar cijfer. Daartoe past de directeur de door het College voor Toetsen en Examens vastgestelde normeringsterm (N-term) toe.

De N-term wordt bekendgemaakt via Examenblad.nl op het tijdstip dat in de Septembermededeling is vermeld.

Het cijfer voor het cspe kan niet eerder aan kandidaten worden meegedeeld.

Op [www.cito.nl](http://www.cito.nl) → voortgezet onderwijs → centrale examens → normering staat een Excel-applicatie, waarin u de schaallengte (= de maximumscore van het cspe) en een door uzelf bedachte N-term kunt invullen.

U kunt dan zien welke cijfers uw kandidaten bij deze door uzelf ingevulde N-term zouden behalen. Hieraan kan geen enkel recht worden ontleend.

## 6 Aanleveren scores

---

Verwerk de scores van alle kandidaten per examinerator in de applicatie Wolf.

Gebruik hierbij alleen de scores van vóór een eventuele herkansing.

Alle gegevens die uiterlijk op 23 mei voor Cito geaccordeerd zijn, kunnen betrokken worden bij de normering.

De examineratoren van de profielvak-cspe's kunnen daarna tot en met vrijdag 13 juli Wolf-gegevens inzenden. Over die Wolf-groepen die na 5 juni worden ingezonden, zendt Cito nog groepsrapportages retour, al is het mogelijk dat die uw school pas na de zomervakantie bereiken.

## 7 Herkansing

---

Zie brochure: Werken met twee profielvak-cspe's.

## 8 Bronvermeldingen

---

*Stichting Cito Instituut voor Toetsontwikkeling heeft ernaar gestreefd de auteursrechten op hier gebruikt materiaal te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Wie desondanks meent zekere rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met Cito.*

*Een compleet overzicht van gebruikte afbeeldingen is opvraagbaar.*