

gedurende 80 minuten

provielvak E&O – CSPE KB

onderdeel D

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een bijlage en een digitaal bestand.

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	
onderdeel B	30 punten	
onderdeel C	30 punten	
onderdeel D	30 punten	<ul style="list-style-type: none">– een advies- en verkoopgesprek voeren over rolgordijnen– terugkijken op het advies- en verkoopgesprek– vragen beantwoorden over consumentenprijsindex– een blad met productinformatie maken– een minitoets maken

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.

Vandaag werk je bij Casa Store op de afdeling rolgordijnen. Een rolgordijn kan gemakkelijk op- en afgerold worden en zo een raam in huis afdekken. Veel klanten vragen advies voor ze wat kopen op deze afdeling.

8p 1 Voer een advies- en verkoopgesprek.

Wat heb je nodig

- de productinformatie en de verkoopflyer in de bijlage
- een bestelbon, je ontvangt die van de examinator

Voordat je begint

Je krijgt tien minuten de tijd om je voor te bereiden.

Uitvoering

- Voer het advies- en verkoopgesprek.
- Houd je tijdens het gesprek aan de medewerkershandleiding.
- Je mag de medewerkershandleiding en de bijlage tijdens het gesprek erbij houden.

MEDEWERKERSHANDLEIDING

afdeling rolgordijnen



werkwijze advies- en verkoopgesprek met klant

- onderzoek de koopbehoefte
- neem samen plaats aan de verkoopdesk
- neem samen de verkoopflyer door
- vul bij verkoop de bestelbon volledig in voor de klant
- geef uitleg over het afhalen van de rolgordijnen

werkwijze bestelbon

- de bestelbon bestaat uit twee delen: **deel A** en **deel B**
- **deel A** is voor Casa Store, berg dit deel op in de verkoopordner naast de kassa
- **deel B** is het afhaalbewijs voor de klant, laat de klant 25% aanbetalen van het totaalbedrag van de bestelling, maak de kassabon vast aan het afhaalbewijs en geef die mee aan de klant

2p 2 Kijk terug op het advies- en verkoopgesprek door het beantwoorden van de vragen.

vraag 1

Geef één voorbeeld van iets dat je goed vond gaan.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Geef één voorbeeld van iets dat je een volgende keer anders zou doen.

.....

Leg uit waarom juist dit anders moet.

.....

.....

.....

.....

In Nederland berekent het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) elk jaar de consumentenprijsindex (CPI). Per branche meten ze dan hoeveel de consumentenprijzen zijn veranderd ten opzichte van een basisjaar. De gegevens van CBS vergelijkt Casa Store met de prijsverandering van een artikel uit zijn assortiment: hoogslaper Bruxelles.

5p 3 Beantwoord de vragen.

Wat heb je nodig

de gegevens op de volgende pagina

Uitvoering

vraag 1

Hoeveel procent is het CPI toegenomen in 2017 ten opzichte van het basisjaar? Licht je antwoord toe.

.....

.....

.....

vraag 2

Hoeveel procent is hoogslaper Bruxelles gestegen in prijs tussen 2014 en 2017? Noteer ook de berekening en rond af op één decimaal.

.....

.....

.....

vraag 3

In de afgelopen jaren is de gemiddelde prijsstijging van hoogslaper Bruxelles groter dan de gemiddelde stijging van het CPI. De oorzaak is niet direct te verklaren door een hogere inkoopprijs van de hoogslapers. Geef twee verklaringen die wél van toepassing kunnen zijn.

.....

.....

.....



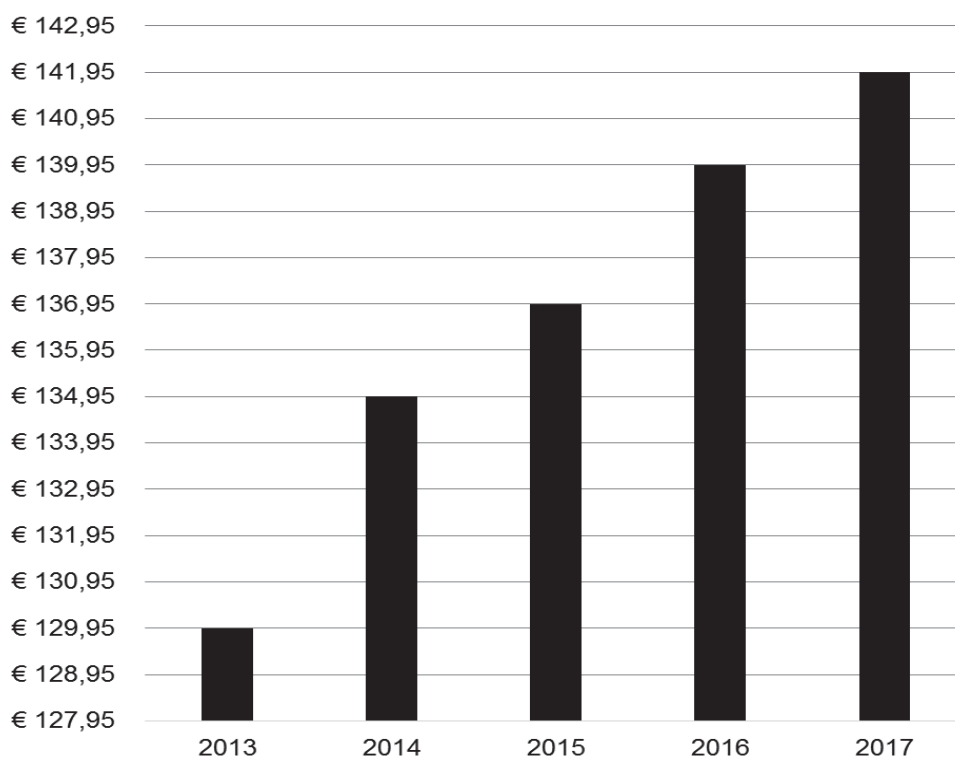
Centraal Bureau
voor de Statistiek

**consumentenprijsindex
branche meubelen en stoffering**

jaar	CPI
2013	97,6
2014	100,0
2015	100,2
2016	101,4
2017	101,8

CONSUMENTENPRIJZEN

hoogslaper Bruxelles
jaren 2013 - 2017



Casa Store vernieuwt regelmatig het assortiment. Bij introductie van een nieuw product krijgen medewerkers een blad met productinformatie. Zo kunnen zij klanten juist informeren over het nieuwe product. Binnenkort wordt matras Barcelona geïntroduceerd.

5p 4 Maak het blad met productinformatie.

Voordat je begint

- Open het Excelbestand vb_barcelona_kb.
- Sla het bestand op als vb_barcelona_kb_[jouw naam].
- Klik op de knop Uitleg om te zien hoe je het bestand moet invullen.

Uitvoering

- Deel de artikelkenmerken in bij één van de soorten artikelkennis.
- Beantwoord de vraag hieronder.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

vraag

Sommige klanten van Casa Store zijn niet geïnteresseerd in alle productinformatie over matras Barcelona. Te veel of juist te weinig informatie kan leiden tot irritatie bij klanten. Leg uit hoe een verkoper van Casa Store die irritatie bij klanten kan voorkomen.

.....

.....

.....

10p 5 Maak de minitoets bij onderdeel D.

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