

instructie voor de examinator

In deze instructie vindt u richtlijnen en aandachtspunten voor de geheimhouding, de voorbereiding, de afname en de herkansing van het cspe. De paragrafen 1 tot en met 6 bevatten algemene informatie, die ook van toepassing is op de profielvak-cspe's van andere vakken. Vakspecifieke informatie treft u aan in de overige paragrafen. De mededelingen over de cspe's van 2018 (Septembermededeling op www.examenblad.nl) bevatten nadere informatie over dit cspe.

Vanaf 2018 wordt gewerkt met twee versies: versie rood en versie blauw. Dit is nodig om vanaf het schooljaar 2022-2023 te kunnen werken met een opgavenbank. Deze instructie voor de examinator is aangepast aan het werken met twee profielvak-cspe's. In de brochure 'Werken met twee profielvak-cspe's' vindt u hierover meer informatie. In deze instructie wordt op enkele plaatsen verwezen naar deze brochure.

1 Versie rood en versie blauw

- 1 Vanaf 2018 wordt tijdens de afnameperiode bij de profielvak-cspe's gewerkt met twee versies: een versie rood en een versie blauw. De twee versies zijn als volgt van elkaar te onderscheiden:
 - De papieren examendocumenten hebben op de voorbladen een rode of blauwe balk met hierin aangegeven de vaknaam.
 - In de voettekst op iedere bladzijde is in de code door middel van de letter 'r' of 'b' de versiekleur aangegeven.
 - Voor de applicaties is er een afzonderlijke dvd voor de versies rood. Idem voor de versies blauw. Bovendien blijkt de versiekleur uit de bestandsnaam.
 - Voor Facet is in de benaming van de opdrachten (minitoetsen) en de packages de versiekleur eveneens opgenomen.
- 2 Van beide versies worden in separate enveloppen bij zending A twee grijze-vlekken-exemplaren en bijbehorende instructie voor de examinator toegestuurd.
- 3 Zie verder: 3 Voorbereiding cspe.
- 4 Uw examensecretaris is geïnformeerd over welke versie, rood dan wel blauw, bij de eerste afname moet worden ingezet. De versie, die niet ingezet mag worden bij de eerste afname, is de versie, die bij de herkansing ingezet moet worden.
- 5 De versies zijn wat opbouw en structuur betreft gelijkwaardig. Ze bevatten hetzelfde aantal onderdelen en binnen die onderdelen gelijksoortige opdrachten. Inhoudelijk verschillen de opdrachten van beide versies.
- 6 Voor de versies rood en blauw wordt een afzonderlijke N-term vastgesteld.

Zie voor meer informatie de brochure: 'Werken met twee profielvak-cspe's'

2 Geheimhouding cspe

- 1 Veel scholen hebben een protocol voor de afname van het cspe. In dit protocol staat dat de examinatoren tekenen voor de ontvangst van de examendocumenten van het cspe en verklaren alle zorgvuldigheid in acht te zullen nemen om te voorkomen dat de geheimhouding van de examendocumenten wordt geschonden. Op www.vo-raad.nl staat een goed voorbeeld van een protocol.
- 2 Alle examendocumenten (papier en digitaal) zijn geheim. Bewaar ze in een kluis op school. Neem ze niet mee naar huis. Voer de voorbereidingen van het examen uit in een ruimte waar geen leerlingen aanwezig zijn.
- 3 Reik examendocumenten aan het begin van iedere zitting uit aan de kandidaten en neem ze na iedere zitting in. Tenzij anders vermeld in de instructie voor de examiner hebben kandidaten buiten de zittingen om geen inzage in de examendocumenten.
- 4 Houd het correctievoorschrift en de instructie voor de examiner voor de kandidaten geheim.
- 5 Examendocumenten zijn in verband met de geheimhouding vanaf september openbaar. Voor de producten die door de kandidaten in het kader van het cspe gemaakt worden, geldt dat deze begin juli tentoongesteld of meegegeven mogen worden.
- 6 Eventuele foto- of filmopnamen van de afname mogen alleen gemaakt worden door bij de afname betrokken examenfunctionarissen die door de directeur zijn aangewezen. Kandidaten mogen alleen opnamen maken als dit onderdeel uitmaakt van een praktische opdracht. Eventuele gemaakte opnamen mogen in de afnameperiode niet toegankelijk gemaakt worden. Tot en met begin juli is publicatie van cspe-materiaal langs welke weg dan ook niet toegestaan.
- 7 Van de minitoetsen zijn zowel voor de versie rood als voor de versie blauw vier varianten in Facet beschikbaar. Voor de afname van opdrachten (vooral nog de minitoetsen), die via Facet worden afgenomen moet een afnameplanning worden gemaakt. Een afnameplanning is één dag geldig. Alle kandidaten die op dezelfde dag een minitoets maken, kunt u in dezelfde afnameplanning zetten. Voor kandidaten op een andere dag is een nieuwe afnameplanning nodig. Bij een afnameplanning geeft u aan hoeveel varianten gebruikt moeten worden. Als de kandidaten niet bij elkaar op het scherm kunnen kijken, kunt u met één variant volstaan. In de overige gevallen kiest u voor twee varianten. De varianten van de minitoetsen worden door Facet zelf toegewezen. Hierdoor wordt de geheimhouding gewaarborgd.
- 8 Voor de profielvak-cspe's is er een algemene instructiefilm voor de kandidaat. Deze is openbaar en is voor iedereen, dus ook voor de kandidaten, het hele jaar beschikbaar. Deze algemene instructiefilm is benaderbaar via de website van Cito pagina schriftelijke en praktische examens; button instructie profielvak-cspe's en via de Septembermededelingen 'Vakspecifieke mededelingen voor de profielvak-cspe's'. Bij elk profielvak is een link opgenomen in het blok: 'richtlijnen'.

- 9 Op de dvd met digitale bestanden bevindt zich ook de profielvak-specifieke instructiefilm voor de kandidaat. Deze film bevat informatie over de inhoud van het examen. De instructiefilm is zo gemaakt, dat voor elk onderdeel van het cspe een afzonderlijk filmpje beschikbaar is. De instructiefilm voor de kandidaat behandelt u als een examendocument (zie 2.2). De kandidaten mogen de instructiefilm op een passend moment bekijken, maar op zijn vroegst vijf werkdagen voor de aanvang van de afname van het cspe. De kandidaat mag bijvoorbeeld direct voorafgaand aan de start van de afname van een onderdeel het deelfilmpje over dat onderdeel bekijken. Meer inhoudelijke informatie verstrekken is niet toegestaan.
- 10 Naast de film is ook een papieren versie 'instructie voor de kandidaat' beschikbaar. Ook deze staat op de dvd. Mocht u hiervan in plaats van of naast de film gebruik willen maken, dan moet u deze zelf voor de kandidaten vermenigvuldigen. De schriftelijke versie heeft dezelfde status als de filmversie. U gaat hier mee om conform de richtlijnen aangegeven voor de instructiefilm.
- 11 Het is niet geoorloofd om opdrachten van het profielvak-cspe, noch van de versie rood, noch van de versie blauw van dit jaar van tevoren met de kandidaten te oefenen.

3 Voorbereiding cspe

- 1 Om zowel de eerste afname van de profielvak-cspe's als de herkansing te kunnen voorbereiden, ontvangt de school in februari in zending A zowel versie rood als versie blauw. Zending A bevat voor beide versies in tweevoud de opgavenboekjes per onderdeel inclusief alle papieren bijlagen en de instructie voor de examinerator. Het cspe bestaat dus uit een aantal onderdelen. Per onderdeel van het cspe, aangeduid met de letters A, B, C, D, ..., is er een afzonderlijk opgavenboekje. In deze examendocumenten is de informatie die **niet** nodig is voor de voorbereiding van het cspe met grijze vlekken bedekt.
- 2 Zending B van maart bevat van zowel de versie rood als de versie blauw de opgavenboekjes per onderdeel met bijbehorende papieren bijlagen. De aan de school toegewezen versie voor eerste afname is in kandidaat-aantallen geleverd. Van de versie die gebruikt moet worden voor de herkansing wordt een beperkt aantal exemplaren geleverd. Het is van groot belang dat u bij de eerste afname de juiste versie gebruikt. Met inachtneming van de geheimhouding mag u vijf werkdagen voorafgaand aan de start van de afname op uw school, de examendocumenten van zending B gebruiken om voorbereid te zijn op de afname van de u toegewezen versie (rood dan wel blauw) van het cspe. Bijvoorbeeld door zelf voorafgaand aan de afname deze versie van het cspe te maken.
- 3 De examendocumenten van zending B van de versie die bij de herkansing moet worden ingezet, blijven in de kluis tot vijf werkdagen voorafgaand aan de start van de afname van de herkansing (zie 2.2). Ter voorbereiding op de afname van de herkansing mag u vanaf dat moment de examendocumenten van zending B van de bij de herkansing in te zetten versie gebruiken.
- 4 Elk onderdeel bestaat uit meerdere opdrachten. U bepaalt per onderdeel, hoeveel kandidaten gelijktijdig geëxamineerd worden. Paragraaf 7 bevat aanbevelingen hiervoor.
- 5 Laat de opdrachten uitvoeren zoals ze in de examenopdrachten zijn gesteld. Het is niet toegestaan opdrachten aan te passen, te vervangen of over te slaan.

- 6 Zorg ervoor dat de school voldoet aan de eisen met betrekking tot veiligheid, hygiëne en milieu.
- 7 Controleer voor aanvang van het (onderdeel van) het cspe of per kandidaat alle benodigde materialen, grondstoffen, gereedschappen en/of hulpmiddelen aanwezig zijn.
- 8 Van elk onderdeel van het cspe is de richttijd aangegeven. In de Septembermededeling staat in 'de richtlijnen examentijd cspe' nadere informatie hierover (zie de Septembermededeling op www.examenblad.nl).
- 9 In een cspe komt tenminste een opdracht voor waarbij het werktempo beoordeeld wordt. Let erop dat u bij de werktempo-opdracht per kandidaat de tijd exact kunt bijhouden.
- 10 Cito heeft een helpdesk ingericht voor technische vragen over computergebruik in het cspe. Informatie over de bereikbaarheid van deze helpdesk kunt u vinden op <http://ictexamenhelpdesk.cito.nl>.
- 11 Technische vragen over de afname van de minitoetsen in Facet kunt u stellen bij de Facet helpdesk van DUO. Informatie over de bereikbaarheid van deze helpdesk kunt u vinden op <https://www.duo.nl/zakelijk/voortgezet-onderwijs/examens-en-diplomas/facet/contact.jsp>.
- 12 Met (vakinhoudelijke) vragen of opmerkingen over het cspe kunt u terecht bij het Examenloket (examenloket@duo.nl - zie de Septembermededeling op www.examenblad.nl).

4 Afname cspe

- 1 Iedere kandidaat werkt individueel aan de opdrachten van het examen. Tenzij anders vermeld in de examendocumenten is overleg en samenwerking met anderen niet toegestaan.
- 2 De onderdelen A, B,C, D, kunnen in willekeurige volgorde worden afgenomen.
- 3 De opdrachten moeten binnen een onderdeel in de aangegeven volgorde gemaakt worden, tenzij in de Instructie voor de Examinator bij het vakspecifiek deel 'mededelingen per onderdeel' voor een opdracht is aangegeven, dat hiervan mag worden afgeweken.
- 4 Per onderdeel van het cspe zijn richttijden aangegeven. De richttijden gaan uit van een werktempo dat de kandidaat aan moet kunnen. Overschrijding van de richttijd en de reden hiervoor kunnen in het protocol vermeld worden (zie: de Septembermededeling op www.examenblad.nl).
- 5 Hulp aan kandidaten door een examiner of anderen tijdens het cspe is niet toegestaan, tenzij anders vermeld in het vakspecifieke deel van deze instructie of in het correctievoorschrift. Deel de kandidaten vooraf mee dat u hen tijdens het examen niet kunt helpen.
- 6 Het is niet toegestaan om bij de beoordeling af te wijken van het correctievoorschrift. De examiner en de tweede examiner stellen in onderling overleg de score voor het centraal examen vast. In het protocol staat dat de eerste en tweede examiner verklaren dat zij de beoordeling in overeenstemming met het correctievoorschrift hebben verricht
- 7 Stuur de Wolf-scores in van de eerste afname van de kandidaten, dus vóór een eventuele herkansing.

5 Herkansing cspe

- 1 Herkansing kan pas plaatsvinden nadat het gehele cspe is afgelegd en het resultaat ervan is vastgelegd.
- 2 Bij herkansing in hetzelfde examenjaar moet gebruik gemaakt worden van de herkansingsversie. Een kandidaat die bij de eerste afname versie rood heeft afgelegd, herkanst met onderdelen van de versie blauw en vice versa.
- 3 Een herkansing in hetzelfde jaar betekent dat de kandidaat een of meer onderdelen aangeduid met de hoofdletters A, B, C, D, ... van de herkansingsversie aflegt.
- 4 Een onderdeel wordt in z'n geheel herkanst.
- 5 Een kandidaat, die een jaar later herkanst, maakt bij de herkansing een versie van het gehele cspe van dat jaar.
- 6 BB- en KB-kandidaten kunnen het cspe herkansen en daarnaast mogen zij het centraal examen van één algemeen vak herkansen. GL-kandidaten mogen slechts één centraal examen herkansen, dat wil zeggen óf het cspe GL óf het centraal examen van één algemeen vak. Met de herkansing van het cspe GL kan derhalve pas gestart worden als de uitslag het eerste tijdvak van het vierde leerjaar is vastgesteld.
- 7 Als een minitoets deel uitmaakt van een onderdeel dat wordt herkanst, dan moet voor de kandidaat/kandidaten een nieuwe afnameplanning worden gemaakt. Hiervoor moet de minitoets van de herkansingsversie worden ingezet.
- 8 Alle scores van de opdrachten in de onderdelen die in de herkansing worden uitgevoerd, komen in de plaats van de scores die de kandidaat tijdens de eerste afname heeft behaald. Wat niet mag, is dat per opdracht de hoogste score wordt genomen. Van de onderdelen die niet worden herkanst, blijft de score staan. Voor de wijze waarop u de scores administratief kunt verwerken om het eindcijfer herkansing profielvak-cspe te kunnen vaststellen wordt verwezen naar de brochure 'Werken met twee profielvak-cspe's'.
- 9 Het kan voorkomen dat een kandidaat na een weinig succesvolle herkansing achteraf meedeelt dat hij liever andere onderdelen had willen herkansen. Het verdient daarom aanbeveling dat de school voorafgaand aan de herkansing de keuze van de te herkansen onderdelen in overleg met de kandidaat en diens ouders/wettelijke vertegenwoordigers vastlegt in een overeenkomst.

Voor aanvullende informatie zie de Septembermededeling op Examenblad.nl.

6 ICT-gebruik en dvd met bestanden

- 1 De digitale bestanden van beide versies die nodig zijn voor het cspe, worden in maart op dvd aan de secretaris van het eindexamen van uw school gezonden. Een handleiding voor het ICT-gebruik bij het cspe wordt tegelijkertijd met de digitale bestanden aan uw examensecretaris gestuurd. In de handleiding staan onderstaande aandachtspunten voor ICT-gebruik.
- 2 Overleg vooraf met de ICT-coördinator / systeembeheerder van uw school over de afname van de cspe-onderdelen waarbij de computer wordt gebruikt.
- 3 Houd per groep één reservecomputer beschikbaar, en bij grotere groepen, één reservecomputer per tien kandidaten. In de examenzaal dienen één of meer printers aanwezig te zijn.
- 4 Het is in het belang van de kandidaat dat de systeembeheerder de back-up-functionaliteiten zo instelt dat bij uitval van de computer zo weinig mogelijk examenwerk verloren gaat. Daarnaast wordt aanbevolen dat de examiner / surveillant tijdens de afname op de hoogte is van de locatie van de back-up-bestanden.
- 5 De digitale bestanden voor de praktische opdrachten dienen voor de kandidaten beschikbaar gemaakt te worden op dvd's, USB-sticks of op een veilige plaats op de centrale server. De kandidaten moeten een duidelijke instructie krijgen waar de bestanden te vinden zijn en waar de eigen bestanden opgeslagen moeten worden. Bij gebruik van een USB-stick wordt de naam van de kandidaat en het kandidaat-nummer op de stick aangegeven.
- 6 De opdracht is veelal zo geformuleerd dat de kandidaat het door hem bewerkte bestand opslaat onder een andere, eigen bestandsnaam. Dit maakt het mogelijk dat de kandidaat terugkeert naar het originele bestand, als er iets verkeerd mocht gaan.
- 7 Wanneer er meer zittingen zijn waarbij de computer gebruikt wordt, gebruikt de kandidaat bij elke zitting dezelfde USB-stick of dezelfde plaats van de centrale server. Aan het eind van elke zitting wordt de gebruikte USB-stick ingenomen. Laat de school de bestanden in een netwerkomgeving opslaan, dan zorgt men ervoor dat de toegang tot die bestanden buiten de examentijd geblokkeerd is.
- 8 In een volgende zitting mag de kandidaat geen veranderingen aanbrengen in examenbestanden die in een eerdere zitting zijn gemaakt. Na elke opdracht of examenonderdeel maakt de kandidaat tijdens het examen een afdruk op papier die wordt ingeleverd, tenzij anders wordt aangegeven. Deze afdruk is een-'beveiliging' tegen het later aanpassen van bestanden. Na afsluiting van het examenonderdeel worden afdrukken op papier niet meer in ontvangst genomen.
- 9 Voor de digitale minitoetsen moet Facet vooraf in overleg met de ICT-coördinator / systeembeheerder zijn geïnstalleerd en gecontroleerd.

7 Overzicht opdrachten

| ONDERDEEL A | | richttijd: 100 minuten | akg* |
|--------------------|------------------|---|-------------|
| A1 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand uitwerkbijlage A | |
| A2 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand Adobe Acrobat reader met bestand | |
| A3 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| A4 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Word | |
| A5 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| A6 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: mediaplayer met bestand | |
| ONDERDEEL B | | richttijd: 100 minuten | |
| B1 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| B2 | praktijkopdracht | | |
| B3 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| B4 | praktijkopdracht | | |
| B5 | minitoets | 4 varianten | |
| ONDERDEEL C | | richttijd: 100 minuten | |
| C1 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| C2 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| C3 | praktijkopdracht | | 6 |
| C4 | praktijkopdracht | | |
| C5 | minitoets | 4 varianten | |
| ONDERDEEL D | | richttijd: 80 minuten | |
| D1 | praktijkopdracht | bijlage D | 1 |
| D2 | praktijkopdracht | | |
| D3 | praktijkopdracht | | |
| D4 | praktijkopdracht | ICT-gebruik: Excel met bestand | |
| D5 | minitoets | 4 varianten | |

* akg = aantal kandidaten gelijktijdig. Toetstechnisch advies over het aantal kandidaten dat bij deze praktijkopdracht gelijktijdig beoordeeld kan worden.

8 Vakspecifieke aanbevelingen met betrekking tot de organisatie

Algemene aanbevelingen

De kandidaat werkt als medewerker bij een filiaal van woonwinkel Casa Store. De kandidaat voert in deze fictieve omgeving verschillende werkzaamheden uit. Om een goed beeld te krijgen van de context waarin het examen is geplaatst, wordt u aangeraden de opdrachten eerst zelf te maken.

Indeling examen

De kandidaat krijgt per onderdeel een opgavenboekje met soms een (uitwerk)bijlage. Op het voorblad van de opgavenboekjes staan de tijdsduur, het aantal opdrachten en het aantal te behalen punten voor dat onderdeel.

ICT

Bij dit examen horen de volgende bestanden:

| | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| algemene_instructie.mp4 | algemene informatie voor de kandidaat |
| vb_instructiefilm_EO_kb.mp4 | instructie voor de kandidaat |
| vb_instructie_kandidaat_kb.pdf | instructie voor de kandidaat |

| bestanden voor de kandidaat | opdracht |
|---|----------|
| vb_urenoverzicht_kb.xlsm | A1 |
| vb_kantoorartikelen_kb.xlsm vb_mutaties_kb.pdf | A2 |
| vb_personeelsbestand_kb.xlsx | A3 |
| vb_planning_kb.xlsm | A5 |
| vb_filmfragment_EO_kb.mp4 | A6 |
| vb_factuurcontrole_kb.xlsm | B1 |
| vb_belastingdienst_kb.xlsm | B3 |
| vb_voorraadbeheer_kb.xlsm en map kaarsen | C1 |
| vb_indeling_vrachtwagen_kb.xlsm | C2 |
| vb_barcelona_kb.xlsm | D4 |

| bestanden voor de examinerator | opdracht |
|---|----------|
| vb_bestelling_lampen_kb.pdf vb_pakbon_kb.pdf | C3 |
| vb_bestelbon_kb.pdf | D1 |

Het cspe KB bevat opdrachten met Excel en Word. Tijdens het examen moeten de kandidaten bestanden kunnen printen.

Macrobeveiliging

Veel Word- en Excel-bestanden voor de praktische opdrachten bevatten macro's.

In zowel Word als Excel moeten daarom alle macro's worden ingeschakeld.

In de Handleiding Applicaties die op de dvd met digitale bestanden te vinden is, staat beschreven hoe u dit kunt (laten) doen.

Excel-applicatie met bijbehorende map afbeeldingen

Op de dvd staan het bestand vb_voorraadbeheer_kb.xlsm en de map kaarsen. De afbeeldingen in de map worden vanuit de Excel-applicatie aangeroepen.

Kopieer het bestand vb_voorraadbeheer_kb.xlsm samen met de map kaarsen naar een map op de harde schijf of het netwerk.

De kandidaat moet het bestand opslaan onder zijn of haar eigen naam

(vb_voorraadbeheer_kb_[jouw naam].xlsm). Omdat vanuit de Excel-applicatie de map kaarsen wordt aangeroepen, is het noodzakelijk dat de kandidaat het Excelbestand opslaat in een map waarin ook de map kaarsen is opgeslagen.

Mededelingen per onderdeel

Algemeen

Spreek met kandidaten af of examenmateriaal opgeborgen wordt in een map of dat ze dit bij u moeten inleveren.

De opdrachten moeten binnen een onderdeel in de aangegeven volgorde gemaakt worden. Om organisatorische redenen kan eventueel van de aangegeven volgorde worden afgeweken bij opdracht C3, C5 en D1. Daarnaast moet opdracht D2 (terugkijken) direct na het afronden van opdracht D1 gemaakt worden.

Onderdeel A secretariële werkzaamheden

Opdracht 5

Bij deze opdracht beoordeelt u ook het werktempo. De kandidaat heeft 25 minuten de tijd voor deze opdracht. De tijd om de opdracht door te lezen, valt buiten het werktempo. De tijd gaat in zodra de kandidaat op de knop Start drukt in het bestand.

Op de afdruk komt de tijd te staan die de kandidaat erover heeft gedaan.

Beoordeling

U beoordeelt eerst of de planning juist is (beoordelingsaspect A5a).

Alleen indien de kandidaat voor A5a minimaal 3 punten heeft behaald en als de kandidaat de opdracht binnen 25 minuten heeft voltooid, mag u 2 punten voor werktempo toekennen. Als een kandidaat bijvoorbeeld wél binnen de tijd is gebleven, maar niets heeft ingevuld, ontvangt hij niet de punten voor werktempo.

Onderdeel B administratieve werkzaamheden

Voor dit onderdeel zijn geen specifieke voorbereidingen vereist.

Onderdeel C logistieke werkzaamheden

Opdracht 3

Bij deze opdracht moet de kandidaat een bestelling controleren met behulp van de pakbon en de orderbevestiging. Elke kandidaat krijgt één doos met de bestelling erin. In de doos doet u 6 afbeeldingen van Led lamp E27 bollamp 8W en 4 afbeeldingen van Led lamp E14 spot dimbaar. De afbeeldingen staan in het bestand vb_bestelling_lampen_kb.pdf. De pakbon doet u in de doos. De pakbon in het bestand vb_pakbon_kb.pdf. Druk de bestanden voor elke kandidaat af.

Onderdeel D commerciële werkzaamheden

Opdracht 1

Vorbereidingen door examinator

Op de afdeling rolgordijnen van Casa Store staat het adviseren van klanten centraal. U richt voor het gesprek een verkoopdesk in, waaraan zowel de kandidaat als de rollenspeler zittend kunnen plaatsnemen, bijvoorbeeld een tafel met twee stoelen.

Op de verkoopdesk

- staat een brochurehouder met daarin een aantal afdrucken van de productinformatie rolgordijnenserie Scandinavië én van de verkoopflyer (zie bijlage van de kandidaat)
- liggen een aantal afdrucken van de bestelbon (zie dvd van de examinator)
- liggen een aantal kantoorbenodigdheden, zoals een pen, potlood, rekenmachine, perforator, schaar, nietmachine etc.

Verder is beschikbaar

- een toonbank/afrekenbalie
- een gebruiksklare kassa, voorzien van een geldlade met voldoende (simulatie)munten en (simulatie)biljetten
- een verkoopordner, deze staat naast de kassa

Algemene informatie rol klant

Een docent of vrijwilliger speelt deze rol, niet een medeleerling of de examinator. Voor een compleet beeld van deze opdracht wordt u aangeraden óók de documenten van de kandidaat vooraf door te nemen.

U geeft de kandidaat de mogelijkheid zich 10 minuten voor te bereiden op de opdracht. Daarnaast maakt u de kandidaat vertrouwd met de omgeving waar de opdracht zich afspeelt. U vertelt de kandidaat dat hij een klant kan verwachten.

Specifieke informatie rol klant

U kijkt zoekend rond op de afdeling rolgordijnen van Casa Store. Het liefst wilt u door een medewerker worden aangesproken om vervolgens aan te geven dat u advies nodig heeft. Uw intentie is om na het advies over te gaan tot aankoop door het bestellen van de rolgordijnen.

Het zou kunnen zijn dat de kandidaat aangeeft dat uw wensen niet overeenkomen met het assortiment rolgordijnen van Casa Store. In dat geval plaatst u toch een bestelling (eventueel van een niet juist geadviseerd rolgordijn). U betaalt vervolgens contant en wel zo dat de kandidaat u munten én briefgeld moet teruggeven.

Het initiatief tijdens het verkoopgesprek ligt bij de kandidaat. Waar nodig bent u kritisch en/of vraagt u om verduidelijking, maar brengt u de kandidaat niet opzettelijk in verwarring.

Om de geheimhouding zo veel mogelijk te waarborgen zijn van deze opdracht drie varianten beschikbaar. Zo kunt u achtereenvolgende kandidaten een andere variant aanbieden.

variant A

U zoekt rolgordijnen voor een slaapkamer.

Op een natuurlijk moment stelt u een vraag over het begrip **koordloos** uit de verkoopflyer. Als de kandidaat met een voorstel komt voor een rolgordijn, laat u zich adviseren over de lengte van het rolgordijn; het is namelijk veel te lang.

Eisen rolgordijn:

- betreft drie ramen van 150 cm lengte en 60 cm breedte
- gordijnen moeten verduisterend en koordloos zijn
- budget voor drie rolgordijnen bij elkaar is € 40,00

Kandidaat zou moeten adviseren: rolgordijn Oslo 60 (€ 9,99)

variant B

U zoekt rolgordijnen voor een kinderspeelkamer.

Op een natuurlijk moment stelt u een vraag over het begrip **verduisterend** uit de verkoopflyer. Als de kandidaat met een voorstel komt voor een rolgordijn, laat u zich adviseren over de lengte van het rolgordijn; het is namelijk veel te lang.

Eisen rolgordijn:

- betreft drie ramen van 140 cm lengte en 90 cm breedte
- gordijnen moeten verduisterend en koordloos zijn
- budget voor drie rolgordijnen bij elkaar is € 50,00

Kandidaat zou moeten adviseren: rolgordijn Stockholm 90 (€ 14,95)

variant C

U zoekt rolgordijnen voor een werkkamer.

Op een natuurlijk moment stelt u een vraag over het begrip **koordloos** uit de verkoopflyer. Als de kandidaat met een voorstel komt voor een rolgordijn, laat u zich adviseren over de lengte van het rolgordijn; het is namelijk veel te lang.

Eisen rolgordijn:

- betreft drie ramen van 110 cm lengte en 160 cm breedte
- moeten licht doorlaten
- budget voor drie rolgordijnen bij elkaar is € 100,00

Kandidaat zou moeten adviseren: rolgordijn Helsinki 160 (€ 22,95)

Beoordeling door examiner

De kandidaat wordt in deze opdracht óók beoordeeld op professioneel communiceren.

De beoordeling van dit aspect verloopt via het schema **professioneel communiceren met klanten** in de bijlage (4.2) van het correctievoorschrift.

9 Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Algemeen

Voor eventuele ICT-benodigdheden zie paragraaf 8.

Overzicht per onderdeel

Onderdeel A

een hoofdtelefoon

Onderdeel C

- zes kartonnen doosjes (één doosje per kandidaat)
- breed plakband
- (afbeeldingen van) led-lampen

Onderdeel D

- kassa
- (simulatie)munten en (simulatie)bankbiljetten
- ordner