

Examen VMBO-GL

2021

versie rood, onderdeel **C**

profielvak-cspe E&O – GL

opdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

De richttijd voor dit onderdeel is 45 minuten.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 15 punten te behalen.

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

Opdrachten onderdeel C

- een promotieactie kiezen
- een poster maken
- vragen beantwoorden over artikelkennis en het volledig maken van artikelinformatie
- een klantengesprek voeren
- terugkijken op het klantengesprek

Inleiding



Welkom bij tuincentrum Groenhof! Fijn dat je ons team komt versterken. Ons tuincentrum is gevestigd buiten het centrum van Beuningen, een plaats vlak bij Nijmegen. Wij zijn gemakkelijk bereikbaar en hebben voldoende (gratis) parkeerplaatsen.

Tuincentrum Groenhof heeft een breed assortiment, klanten vinden in onze winkel artikelen voor huis, tuin en dier. Uiteraard kan een klant zijn aankopen bij ons ook online doen.

In de maanden september tot en met november is de omzet van tuincentrum Groenhof een stuk lager dan in de overige maanden. Tuincentrum Groenhof wil daarom in die maanden een actie houden, om meer klanten in het tuincentrum te krijgen.

1p 1 Kies de meest geschikte promotieactie.

Welke actie zal het meest succesvol zijn? Leg ook uit waarom die actie het meest succesvol zal zijn.

Wat heb je nodig

de informatie over de promotieacties verderop in deze opdracht

Uitvoering

- Lees de informatie over de promotieacties door.
- Kies een promotieactie. Het is de bedoeling dat klanten naar aanleiding van de promotieactie meerdere keren komen kopen in het tuincentrum.

Promotieactie nummer zal het meest succesvol zijn.

uitleg:
.....
.....

informatie over promotieacties



promotieactie 1: Geniet van je herfststuk

informatie-elementen

- vrijdagavond 22 oktober van 19.00 tot 22.00, op een luxe tuindersschuit op het Groene meer
- maximaal aantal deelnemers: 20 personen
- workshop herfststuk maken, aan het eind van de avond mag je het meenemen
- je doet ideeën op voor een sfeervol huis, terras of een sfeervolle tuin
- kosten voor deelname: € 7,50 per persoon (inclusief koffie, thee en iets lekkers)

promotieactie 2: Breng het najaar in huis

informatie-elementen

- woensdag 1 september van 09.00 tot 21.00, in het tuincentrum
- 10% korting op het hele assortiment
- het tuincentrum staat vol met mooie najaarsplanten en voorbeelden van sfeerkamers
- extra uitgebreid assortiment plaids, lantaarns en kaarsen
- je doet ideeën op voor een sfeervol huis, terras of een sfeervolle tuin

promotieactie 3: Family Day, tuincentrum Groenhof geeft tijd voor elkaar!

informatie-elementen

- zondag 26 september van 10.00 tot 16.00
- een verrassingstocht op het Groene meer op een luxe tuindersschuit
- voor de hele familie, van jong tot oud
- je doet ideeën op voor een sfeervol huis, terras of een sfeervolle tuin
- deelnemers ontvangen kortingsbonnen voor alle zaterdagen tussen 14 november en de kerstdagen
- voor kinderen: gratis schminken, gratis popcorn en gratis suikerspin
- kennismaken met de nieuwste trends voor de feestdagen

promotieactie 4: Soep met (kerst)ballen

informatie-elementen

- zaterdag 13 november van 08.00 tot 16.00
- diverse kraampjes met scherpe aanbiedingen
- gratis snert, roggebrood met spek en een glas glühwein
- 'snert'-korting op tuingereedschap en schuttingen
- je doet ideeën op voor een sfeervol huis, terras of een sfeervolle tuin

De promotieactie die de omzet in de periode september tot en met november moet stimuleren, moet worden ondersteund door een poster.

3p 2 Maak een poster die de gekozen promotieactie ondersteunt.

Wat heb je nodig

- de map met afbeeldingen vr_promotieactie_gl
- de informatie over de promotieacties in de vorige opdracht

Voordat je begint

Open een leeg PowerPointbestand en sla het op als vr_poster_gl_jouw naam.

Uitvoering:

Maak in PowerPoint de poster voor de promotieactie.

De poster moet aan de volgende eisen voldoen:

- De naam van de promotieactie is in de poster opgenomen.
- Er zijn drie informatie-elementen van de promotieactie in de poster opgenomen.
- De poster bevat een afbeelding die past bij de gekozen promotieactie.
- Het logo van tuincentrum Groenhof is in de poster opgenomen.
- De poster is uitnodigend door de gekozen vlakverdeling.
- Je hebt je eigen naam op een creatieve manier in de poster verwerkt.
- De poster moet in kleur op A3-formaat afgedrukt worden.

Als je klaar bent

Lever de afdruk van je poster in.

Op de website van tuincentrum Groenhof staat beknopte informatie over het assortiment. Voor een spuitpistool moet de informatie nog worden ingedeeld naar soort artikelkennis.

3p 3 Bepaal de juiste soort artikelinformatie.

Wat heb je nodig

het Excelbestand vr_artikelkennis_gl

Voordat je begint

- Open het bestand en sla het op als vr_artikelkennis_gl_jouw naam.
- Lees onder de knop Uitleg hoe je het bestand moet invullen.

Uitvoering

Voer de stappen uit die onder de knop uitleg staan.

Als je klaar bent

Maak een afdruk met de knop Print.

Tuincentrum Groenhof heeft een servicebalie. Klanten kunnen daar onder andere terecht voor vragen over het assortiment, het plaatsen van bestellingen of om artikelen te ruilen. Jij werkt vandaag bij de servicebalie en ontvangt een klant die een afspraak gemaakt heeft om informatie over graszoden te krijgen.

6p 4 Voer het gesprek met de klant.

Wat heb je nodig

- de medewerkershandleiding klantengesprek, verderop in deze opdracht
- een folder met informatie over graszoden, je ontvangt die van de examinator

Voordat je begint

- Je krijgt vijf minuten om je voor te bereiden.
- Lees de medewerkershandleiding klantengesprek.
- Bekijk de folder met de informatie over graszoden.
- Je mag alle documenten tijdens het gesprek erbij houden.

Uitvoering

Voer het gesprek met de klant.

werkwijze algemeen

- Wees onder alle omstandigheden vriendelijk en beleefd tegen de klant.
- Spreek de klant altijd met ‘u’ aan.

werkwijze verkoopgesprek

- Begroet de klant.
- Onderzoek het koopmotief van de klant.
- Informeer de klant over de artikelen en eventuele extra diensten.
- Probeer artikelen en/of diensten uit het assortiment bij te verkopen.
- Bedank de klant en sluit het gesprek af.

werkwijze bij bestellingen aan de servicebalie

- Vul een bestelformulier in en laat de klant het bestelformulier ondertekenen. Bestelformulieren liggen bij de servicebalie.
- Reken de bestelling af en maak de kassabon vast aan het bestelformulier. Als de bestelling op rekening is, geeft u aan dat de klant de rekening via e-mail ontvangt (voer dan geen kassahandelingen uit), de e-mail is tevens de bevestiging van de geplaatste bestelling.
- Leg bestelformulieren in de bak bestellingen op de servicebalie.

Voor andere verkopen aan de servicebalie geldt de gebruikelijke procedure.

2p 5 Kijk terug op het klantengesprek en beantwoord de vragen.

vraag 1

Noem één onderdeel uit het klantengesprek dat jij goed hebt gedaan.

.....

Leg uit waarom juist dit zo goed ging.

.....

.....

.....

.....

vraag 2

Noem één voorbeeld van een onderdeel dat je een volgende keer anders zou doen bij het klantengesprek.

.....

Leg uit waarom je juist dit anders zou doen.

.....

.....

.....

.....

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