

## **Vragen van een klant uitwerken in een voorstel**

Praktijkexamen

Manager transport en logistiek (25379)

Cohort 2016-2017

**Handleiding voor de deelnemer**

## 1 Wat moet je doen?

In dit praktijkexamen laat je zien dat je vragen van een klant kunt uitwerken. Dit doe je door een gesprek met een klant te voeren en een voorstel en contractvoorstel te schrijven.

Het voeren van het gesprek doe je op je bpv-plek. Het voorbereiden van het gesprek en het schrijven van de voorstellen doe je thuis of op je bpv-plek. Stem van tevoren met je praktijkopleider en je beoordelaar af met welke (potentiële) klant je een gesprek gaat voeren en of je dat telefonisch of fysiek gaat doen. Stem de datum van het gesprek af met je beoordelaar zodat hij bij het gesprek aanwezig kan zijn. Als je voorstellen klaar zijn, wordt er een afspraak met je beoordelaar ingepland om ze te bespreken. Zorg dat je beoordelaar de stukken van tevoren krijgt, zodat hij zich kan voorbereiden.

In het praktijkexamen doe je het volgende:

### Vorbereiden

- 1 Zorg dat je weet wat je moet gaan doen.
- 2 Bereid het gesprek met de klant voor. Schrijf hierbij op:
  - wat het doel is van het gesprek
  - welke onderwerpen je gaat bespreken
  - welke vragen je in ieder geval gaat stellenBesprek de voorbereiding met je praktijkopleider voordat je het gesprek gaat voeren.

### Gesprek met de klant

- 3 Voer een gesprek met de klant. Zorg dat je hierin de eisen, wensen, behoeftes en/of interesses van de klant achterhaalt. Maak tijdens het gesprek aantekeningen.
- 4 Maak vervolgafspraken met de klant.

### Voorstel opstellen

- 5 Analyseer de situatie en wensen van de klant. Kijk hierbij naar:
  - of de voorwaarden, behoeftes en wensen van de klant overeenkomen met de mogelijkheden binnen jouw bedrijf
  - bestaande inkoopcontracten, vervoerscontracten en/of contracten voor logistieke dienstverlening
  - relevante ontwikkelingen in de markt6 Stel een voorstel op dat:
  - aansluit op de eisen, behoeftes en/of wensen van de klant
  - aansluit op de mogelijkheden binnen het bedrijf
  - een verdienmodel heeft
  - onderbouwd is met relevante argumenten en berekeningen
  - opgesteld is op basis van de Deming cirkel (= Plan Do Act Check)
- 7 Zorg dat je het voorstel uitwerkt in samenwerking met de betrokken personen en partijen.
- 8 Besprek het voorstel met je praktijkopleider en voer aanpassingen door als dat nodig is.

### Contractvoorstel opstellen

- 9 Werk het voorstel uit in een contractvoorstel. Gebruik hiervoor een modelcontract. Zoek uit of er wettelijke regelingen van toepassing zijn en verwijs hiernaar in het contract. Neem in het contractvoorstel in ieder geval de volgende zaken op:
  - verwijzing naar Algemene Voorwaarden
  - aard van de opdracht
  - omschrijving van de werkzaamheden
  - looptijd
  - omvang goederen- en orderstroom
  - tarieven

- verplichtingen van de opdrachtnemer en –gever
- de overeengekomen KPI's (denk hierbij aan afspraken omtrent levertijden, leverbetrouwbaarheid, kwaliteit, besteltijdstippen enzovoort)

10 Zorg dat je het contractvoorstel uitwerkt in samenwerking met de betrokken personen en partijen.

11 Bespreek het contractvoorstel met je praktijkopleider en voer aanpassingen door als dat nodig is.

Als je klaar bent met de opdracht heb je een eindgesprek met de beoordelaar. In dit eindgesprek hoor je wat je beoordeling is.

## 2 Hoeveel tijd heb je?

Van je beoordelaar hoor je hoeveel tijd je hebt voor het praktijkexamen.

Het eindgesprek duurt vijf minuten.

## 3 Welk materieel en materiaal mag je gebruiken?

Je gebruikt het materieel en materiaal dat in het bedrijf aanwezig is.

## 4 Hoe word je beoordeeld?

### De beoordeling van het praktijkexamen

De beoordelaar kijkt hoe jij de opdracht hebt uitgevoerd. Hij gebruikt beoordelingscriteria om te kijken of je het goed of minder goed doet. Voor ieder criterium dat je voldoende hebt, krijg je een aantal punten.

Voor het praktijkexamen krijg je uiteindelijk een onvoldoende, een voldoende of een goed. Hiervoor telt de beoordelaar het totaal aantal punten dat je hebt behaald. Om een voldoende of goed te behalen moeten de vetgedrukte beoordelingscriteria altijd voldoende zijn.

onvoldoende voor het praktijkexamen	0 – 8 punten
voldoende voor het praktijkexamen	9 – 10 punten
goed voor het praktijkexamen	11 - 12 punten

De beoordelingscriteria vind je op het beoordelingsformulier. Het eindoordeel vind je op het uitslagformulier.

### De beoordeling van de kerntaak

Uiteindelijk word je beoordeeld op een kerntaak. Dit is een taak die een belangrijk deel is van het beroep manager transport en logistiek. Hierbij kijken we of jij deze kerntaak goed kunt uitvoeren en of je de kennis hebt die daarbij hoort. Dit praktijkexamen hoort bij de kerntaak 'Verricht commerciële activiteiten' (P1-K3). Bij deze kerntaak hoort ook:

- ☐ één assessment:
  - Relatiebeheer voeren ☐ twee
- vaardigheidstoetsen:
  - Kostprijsberekening ○ Financieel
- management en budgettering ☐ drie theorietoetsen:
  - Transport en logistiek ○ Contracten en
- klachten ○ Afdelingsbeleid, marketing en kwaliteitszorg

onvoldoende voor de kerntaak	een onvoldoende voor één of meer van de examenproducten
voldoende voor de kerntaak	een voldoende voor alle examenproducten
goed voor de kerntaak	een goed voor beide praktijkexamens en minimaal een voldoende voor de theorietoets

**Succes!**

CONCEPT

## 5 Beoordelingsformulier

De deelnemer...	V	O	Punten	Toelichting
<i>werkt vragen van een klant uit in een voorstel</i>				
bereidt het gesprek met de klant zorgvuldig voor			1	
achterhaalt in het gesprek met de klant de eisen, wensen, behoeftes en/of interesses van de klant			1	
maakt vervolgspraken met de klant			1	
analyseert de situatie en wensen van de klant en kijkt hierbij naar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• of de voorwaarden, behoeftes en wensen van de klant overeenkomen met de mogelijkheden binnen het bedrijf</li> <li>• naar bestaande inkoopcontracten, vervoerscontracten en/of contracten voor logistieke dienstverlening</li> <li>• naar relevante ontwikkelingen in de markt</li> </ul> <i>(voor een voldoende: 3 van 3 voldoende)</i>			1	
stelt een voorstel op dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• aansluit op de eisen, behoeftes en/of wensen van de klant</li> <li>• aansluit op de mogelijkheden binnen het bedrijf</li> <li>• een verdienmodel heeft</li> <li>• onderbouwd is met relevante argumenten en berekeningen</li> </ul> <i>(voor een voldoende: 3 van 4 voldoende)</i>			2	
past de Deming cirkel toe in het voorstel			1	
werkt het voorstel uit in samenwerking met de betrokken personen en partijen			1	
verwerkt het voorstel tot een contractvoorstel met daarin in ieder geval de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verwijzing naar Algemene Voorwaarden</li> <li>• aard van de opdracht</li> <li>• omschrijving van de werkzaamheden</li> </ul>			1	

De deelnemer...	V	O	Punten	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> <li>• looptijd</li> <li>• omvang goederen- en orderstroom</li> <li>• tarieven</li> <li>• verplichtingen van de opdrachtnemer en –gever</li> <li>• de overeengekomen KPI's</li> </ul> <i>(voor een voldoende: 6 van 8 voldoende)</i>				
werkt het contractvoorstel uit in samenwerking met de betrokken personen en partijen			1	
heeft het volgende resultaat bereikt: een uitgewerkt contractvoorstel			2	
<b>Eindoordeel</b> De deelnemer heeft een voldoende als hij minimaal <b>9</b> punten heeft behaald. De deelnemer heeft een goed als hij minimaal <b>11</b> punten heeft behaald. Hierbij moeten de vetgedrukte criteria altijd voldoende zijn.	Totaal aantal punten: <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> voldoende <input type="checkbox"/> onvoldoende			

CONCEPT

## 6 Uitslagformulier

<b>Praktijkexamen 13</b>	<b>Vragen van een klant uitwerken in een voorstel</b>
Kerntaak: P1-K3 Verricht commerciële activiteiten	Werkprocessen: P1-K3-W2 Werkt vragen van een klant uit in een voorstel
Naam deelnemer:	
Opleiding:	
Naam beoordelaar(s):	
Datum:	
Locatie van afname:	
<b>Eindoordeel</b> Neem hier het eindoordeel van het beoordelingsformulier over.	<input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> voldoende <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> onvoldoende
Toelichting eindgesprek:	
Verbeterpunten:	
Datum voor herkansing:	



Handtekening beoordelaar(s):		
Handtekening deelnemer:		