

Examen 2012

VMBO handel en verkoop kb

Minitoets bij opdracht 13 variant a

Deze minitoets bestaat uit 15 vragen.

Bekijk de vragen op het beeldscherm.

Beantwoord de vragen op het papieren antwoordblad.

Begin met het invullen van je naam en examennummer in de rechter bovenhoek op het papieren antwoordblad.

Beantwoord de vragen op de volgende wijze:

Meerkeuzevragen

Zet een kruisje bij het juiste antwoord.

- Amsterdam
- Eindhoven
- Rotterdam
- Utrecht

Open vragen

Vul het juiste antwoord in.

Hoeveel kost het opsturen van het pakket?

€ 6,30

Let op:

Als er bij een afbeelding de tekst staat *'Klik op de afbeelding om deze te vergroten.'* kijk dan verderop voor een vergroting van de afbeelding.



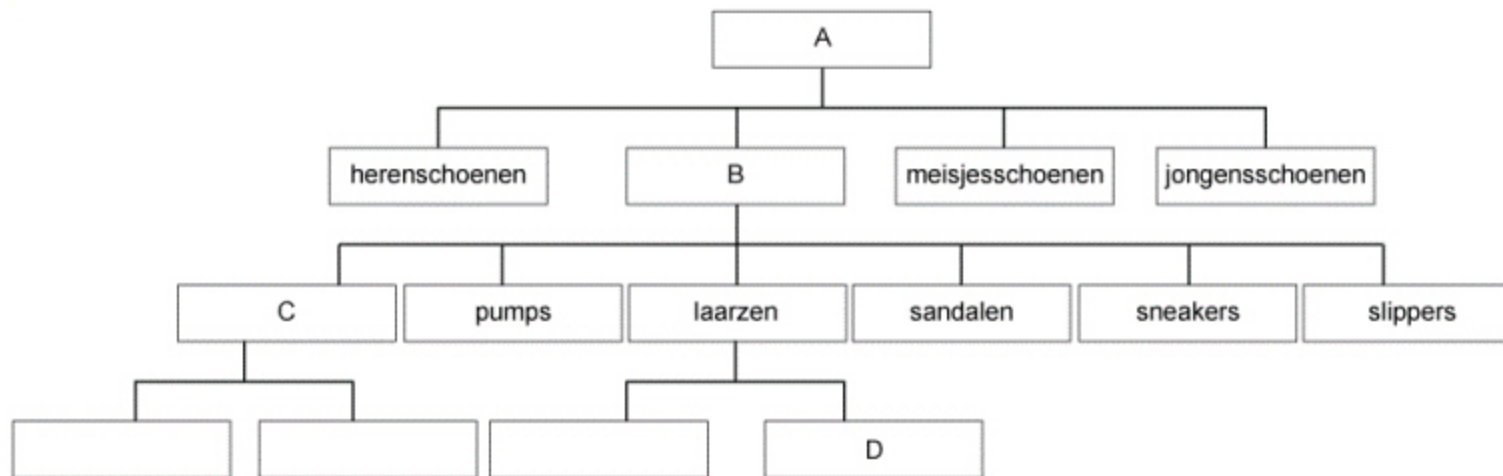
Het assortiment van Ziengs bestaat vooral uit A-merken.

Welke van de marketingactiviteiten hoort bij een A-merk?

- beperken van het reclamebudget
- vergroten van de merkbekendheid
- vergroten van het aantal verkooppunten
- voeren van kortingsacties



In deze afbeelding is het assortiment van Ziengs schematisch weergegeven.



Hier staan vier beweringen over dit schema.
Geef bij elke bewering aan of deze juist of onjuist is.

	juist	onjuist
In vak A staan artikelgroepen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In vak B staan damesschoenen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In vak C staan schoudertassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In vak D staan kuitlaarzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Ziengs verkoopt ook onderhoudsmiddelen bij schoenen zoals bijvoorbeeld kleurspray.

Waarvan is kleurspray een voorbeeld?

- complementair artikel
- concurrerend artikel
- follow-up-artikel
- gebruiksartikel
- impulsartikel
- magneetartikel



Ziengs verkoopt vooral schoenen.

**Hier staan vier beweringen over schoenen.
Geef bij elke bewering aan of deze juist of onjuist is.**

	juist	onjuist
Schoenen zijn shopping goods.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schoenen zijn probleemloze artikelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schoenen zijn gebruiksartikelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schoenen zijn convenience goods.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Een klant heeft net een paar nieuwe dure kuitlaarzen gekocht. De medewerker wijst haar op de voordelen van een laarzenspanner. De klant besluit daarop ook de laarzenspanner te kopen.

Waar is de verkoop van de laarzenspanner een voorbeeld van?

- bijverkoop in de vorm van een complementair artikel
- bijverkoop in de vorm van een impulsartikel
- bijverkoop in de vorm van een aanbieding
- bijverkoop in de vorm van een follow-upartikel



Ziengs verkoopt ook onderhoudsmiddelen bij schoenen zoals bijvoorbeeld een spanner.

Van welk soort artikel is een spanner een voorbeeld?

- complementair artikel
- concurrerend artikel
- follow-upartikel
- impulsartikel
- magneetartikel
- verbruiksartikel



De wijze van benadering van klanten is van invloed op de omzet.

In welke van de onderstaande situaties is sprake van een actieve klantbenadering?

- Een klant stapt op Aukje af en vraagt haar: "Wanneer word ik nu eens geholpen?"
- Margreet zegt bij het afrekenen: "Nee, die accepteren we niet."
- Piet loopt naar een klant toe en vraagt: "Waarmee kan ik u van dienst zijn?"
- Saskia zegt tegen een klant: "We gaan sluiten. Morgen bent u de eerste."



In de afgelopen jaren groeide in Nederland als gevolg van de gezinsverduunning het aantal huishoudens bijna 0,5% per jaar sneller dan het aantal inwoners.

Welk gevolg heeft dit verschil in groei gehad voor de omzet van schoenezaken in Nederland?

- de omzet zal dalen
- de omzet zal gelijk blijven
- de omzet zal stijgen



"Modieuze laarzen, kuitlaarzen of charmante enkellaarsjes, of charmante pumps voor een feestelijke gelegenheid."

Waar zijn laarzen een voorbeeld van?

- een artikel
- een artikelgroep
- een artikelsoort
- een artikelvariëteit



Ziengs heeft o.a. de volgende merken in het assortiment herenschoenen:
Van Bommel, Esprit, Ecco, Gaastra, Gabor en Clarks.

Van welk soort merk is hier sprake?

- A-merk
- B-merk
- fabrieksmerk
- huismerk

**In welk van de volgende gevallen is sprake van een impulsaankoop?**

- Albert krijgt een uitnodiging om 's avonds mee te gaan naar een theatervoorstelling. Hij koopt nog gauw een paar nette schoenen.
- De schoenen van Anouk zijn te klein geworden. Ze krijgt een paar nieuwe modieuze klittenbandschoenen.
- Marjan krijgt een folder thuisbezorgd en ziet dat een paar prachtige laarzen afgeprijsd is. Ze bestelt ze direct via de webshop.
- Tijdens het winkelen verliest Nilay de hoge hak van haar linkerschoen. Ze gaat een filiaal van Ziengs binnen en zoekt een paar nieuwe stevige schoenen uit.



Ziengs ruilt gekochte schoenen onder bepaalde voorwaarden.
Een van die voorwaarden is dat de klant de schoenen in de oorspronkelijke verpakking terugbrengt.

Waarom stelt Ziengs deze voorwaarde?

- De schoenen moeten na de ruil weer in het magazijn worden opgeslagen.
- Dit voorkomt voorraadoverschotten of -tekorten.
- Hierdoor wordt criminele derving tegengegaan.
- Op de schoenendoos staan belangrijke artikelgegevens.



Bij Ziengs komt derving voor.

Welke vorm van derving levert voor de schoenenbranche het minste risico op?

- beschadigingen
- demodage
- diefstal
- overschrijding van de houdbaarheidsdatum



Het is belangrijk dat medewerkers over praktische artikelkennis beschikken bij de verkoop van schoenen.

Wat verstaan we onder praktische artikelkennis?

- de vaardigheid om zelf alle reparaties te kunnen uitvoeren
- klanten goed adviseren en een juist antwoord geven op vragen van klanten
- kennis over omzetcijfers van merken, soorten schoenen, modellen en prijzen
- kennis van gegevens over de productie en handel in de schoenenbranche



Uit een folder:

Garantie

Ziengs Schoenen biedt 6 tot 18 maanden garantie op schoenen, afhankelijk van de soort schoen en mits normaal gebruikt en onderhouden.

kinderschoenen: 6 maanden

dames- en herenschoenen: 12 maanden

merken Van Lier & Van Bommel: 18 maanden

Klacht binnen zichttermijn

Als u een klacht heeft binnen de zichttermijn (14 dagen) dan kunt u uw webshopbestelling terugsturen via het antwoordnummer:

Ziengs Schoenen, Antwoordnummer 191, 9400 VB Assen.

Geeft u op het formulier duidelijk aan dat het om een klacht gaat.

Klacht buiten zichttermijn

Voor klachten die zich voordoen na de zichttermijn kunt u terecht in een van onze 76 Ziengs schoenenwinkels.

Een klant heeft op 17 maart 2012 een paar schoenen van het merk Van Lier via de webshop gekocht.

Hij is erg zuinig omgesprongen met de dure schoenen.

Een maand later laat één van de zolen los.

Wat is hierop van toepassing?

- De garantie is niet meer van toepassing, hij had binnen 14 dagen moeten reageren.
- De klant kan de schoenen opsturen en verzoeken een nieuw paar toe te zenden.
- De klant moet de schoenen opsturen naar Van Bommel, want hij heeft garantie op de schoenen.
- De klant moet met de schoenen naar een filiaal van Ziengs, de klacht valt onder de garantievoorwaarden.



Dit is het einde van de minitoets.

Je kunt nog terug om een antwoord te geven of te veranderen.

Als een vraag nog niet beantwoord is, heeft het vraagnummer een donkere kleur.

Klik op het vraagnummer als je terug wilt naar een vraag.



Klik op het kruis rechtsboven om deze minitoets in te leveren en af te sluiten.