

minitoets bij opdracht 12

variant a

Naam kandidaat _____

Kandidaatnummer _____

Meerkeuzevragen

- Omcirkel het goede antwoord (voorbeeld 1).
- Geef verbeteringen aan volgens de voorbeelden 2 of 3.

(1) A
 ⓑ
 C
 D

(2) A
 ⓧ
 Ⓒ
 D

(3) B A
 ⓧ
 ⓧ
 D

Bruna breidt franchisevestigingen uit

Bruna gaat het merendeel van de eigen Bruna-vestigingen omzetten naar de franchiseformule. Dat wil zeggen dat zelfstandige ondernemers onder de merknaam Bruna een winkel gaan exploiteren. Deze ondernemers betalen een vergoeding aan Bruna voor het gebruik van de merknaam en voor diensten zoals inkoop en marketing.

- 1p 1 Nilay wil franchisenemer van Bruna worden. Ze sluit een overeenkomst met Bruna. Haar vader wil haar voor het starten van de winkel geld lenen. Haar partner weet dat er een pandje te huur staat waarin ze de Bruna-shop kan starten.
 Wie is eigenaar van de Bruna-shop?
 A Bruna
 B Nilay
 C Nilays partner
 D Nilays vader
- 1p 2 Nilay had ook een boekhandel onder haar eigen naam kunnen starten. Hieronder staan mogelijke voordelen van franchising vergeleken met het starten van een bedrijf onder eigen naam.
 1 De totale investering is lager.
 2 Het assortiment is groter.
 3 De naamsbekendheid is groter.
 Wat zijn de voordelen van franchising?
 A alleen 1
 B alleen 2
 C alleen 3
 D 1 en 2
 E 1 en 3
 F 2 en 3

- 1p **3** Bruna verkoopt ook studieboeken. Als enige leverancier biedt Bruna studieboeken aan met 5% korting. De boeken worden thuisbezorgd. Waar is dit een voorbeeld van?
- A van productverwantschap
 - B van suggestieve reclame
 - C van unique selling proposition
 - D van upgrading
- 1p **4** Het assortiment van Bruna kun je onderverdelen in artikelgroepen, artikelsoorten en artikelen. Wat is een voorbeeld van een artikelgroep?
- A boeken
 - B boekenlegger
 - C kinderboeken
 - D Pluk van de Petteflet
- 1p **5** Een van de artikelen die Bruna verkoopt zijn schrijfbloks in een leren map. Welk artikel is een bijverkoop-artikel bij schrijfbloks in een leren map?
- A een kalender
 - B een pennenset
 - C een rekenmachine
 - D een sleutelhanger
- 1p **6** Wat is een voorbeeld van een artikel van het eigen merk?
- A een fotoalbum dat de klant zelf digitaal heeft samengesteld
 - B een ringband zonder bepaalde naam of merk
 - C een verjaardagsjaarkalender van Bruna
 - D kaftpapier met een eigen foto erop, besteld bij Bruna
- 1p **7** Uit een persbericht.

Bruna Alphen aan de Rijn werkt zeer goed volgens de Bruna-formule en geeft de categorie tijdschriften veel aandacht. De omzet van deze winkel is afgelopen jaar met 13% gestegen, ondanks de grote slapte in de markt. De klantgerichte benadering betaalt zich jaar na jaar terug.

In dit persbericht wordt gesproken over een slapte in de markt.

Wat wordt daarmee in dit persbericht bedoeld?

- A De omzet van tijdschriftenwinkels blijft toenemen.
- B De vraag naar tijdschriften is relatief klein.
- C Het aantal verschillende tijdschriften daalt.
- D Het aantal winkels dat tijdschriften verkoopt daalt.

- 1p **8** In welke van de volgende situaties is sprake van een klantgerichte benadering?
- A** De eigenaar neemt een extra personeelslid in dienst om zelf meer tijd te kunnen besteden aan promotie van zijn bedrijf.
 - B** Er komen anti-diefstalpoortjes bij de ingang van de winkel om criminele derving tegen te gaan.
 - C** Om meer klanten in de winkel te krijgen wordt ruimte gemaakt voor een postkantoor.
 - D** Naar aanleiding van de uitslag van een enquête onder vaste klanten gaat de winkel een half uur eerder open.
- 1p **9** De koopkracht van consumenten kan worden ingedeeld in gebonden koopkracht en vrije koopkracht.
Is voor de omzet van Bruna de gebonden koopkracht of is de vrije koopkracht van zijn doelgroep belangrijk?
- A** vooral de gebonden koopkracht
 - B** vooral de vrije koopkracht
 - C** zowel de vrije koopkracht als de gebonden koopkracht
- 1p **10** Bruna richt zich ook op de groep consumenten die spontaan artikelen kopen. Hoe noemt men het koopgedrag van deze groep consumenten?
- A** emotioneel koopgedrag
 - B** impulsief koopgedrag
 - C** rationeel koopgedrag
- 1p **11** De klant kan verschillende motieven hebben om bij een bepaalde winkel te kopen.
Mogelijke motieven zijn:
- 1 Kwaliteit: het product moet van een goede kwaliteit zijn.
 - 2 Status: het product is vooral in trek door de status die de koper erdoor krijgt.
 - 3 Spanning: het product of de dienstverlening moet vooral opwindend en stimulerend zijn.
- Welke motieven hebben de klanten van Bruna?
- A** alleen 1
 - B** alleen 2
 - C** alleen 3
 - D** 1, 2 en 3
- 1p **12** Bruna geeft garantie op de boeken die je er koopt.
Welke vorm van garantie biedt Bruna op zijn boeken?
- A** Bruna garandeert gedurende een periode van zes maanden na de datum van aankoop van boeken dat deze zullen voldoen aan de vereisten.
 - B** Bruna garandeert dat al zijn boeken voldoen aan de normale eisen van bruikbaarheid.
 - C** Bruna herstelt gebreken die bij normaal gebruik van boeken optreden kosteloos.
 - D** Op het grootste deel van het boekenassortiment biedt Bruna maar liefst zeven dagen garantie.

- 1p **13** In welke van de onderstaande situaties is sprake van een reactieve klantenbenadering?
- A Een klant stapt op Rixt af en vraagt haar: “Mag ik u wat vragen?”
 - B Henny zegt tegen een klant: “We hebben nog meer titels van deze auteur.”
 - C Margreet zegt bij het afrekenen: “Heeft u een klantenkaart?”
 - D Piet loopt naar een klant toe en vraagt: “Kan ik u ergens mee helpen?”
- 1p **14** Je wil via internet voor je broertje Jip en Janneke en Jip en Janneke Spelen Samen bestellen. Je hebt de onderstaande tabel gevonden.

	Bol.com	Cdplus.nl	NLStore
Jip en Janneke verzendkosten	€ 23,00 € 2,95	€ 25,95 geen	€ 24,95 € 1,95
Jip en Janneke / In Artis inclusief verzendkosten	€ 6,95	€ 6,95	€ 6,95
Jip en Janneke / Oe! Een Koe inclusief verzendkosten	€ 6,95	€ 6,95	€ 6,95
Jip en Janneke / Poppejans Gaat Varen inclusief verzendkosten	€ 6,95	€ 6,95	€ 6,95
Jip en Janneke / Sinterklaas Komt! inclusief verzendkosten	€ 6,95	€ 6,95	€ 6,95
Jip en Janneke Spelen Samen verzendkosten	€ 12,95 € 0,95	€ 13,95 € 1,00	€ 14,95 geen

Bij welke internetboekhandel ben je het duurst uit?

- A bij Bol.com
 - B bij CDplus
 - C bij NLStore
 - D De drie internetboekhandels zijn even duur.
- 1p **15** Juf Evelyn stelt aan de klas de volgende vraag over de tabel:
 “Staat in de tabel voldoende informatie om een koopbeslissing te nemen?”
 Jan zegt: “De tabel geeft te weinig informatie. Ik weet niet welke kwaliteit het boek heeft dat ik bestel.”
 Piet zegt: “De tabel geeft te weinig informatie. De btw verschilt per winkel.”
 Kees zegt: “De tabel geeft te weinig informatie want het assortiment van de winkels verschilt.”
 Wie geeft het goede antwoord?
- A Jan en Kees
 - B Jan en Piet
 - C Niemand geeft het goede antwoord.
 - D Piet en Kees