

Examen VMBO-KB  
**2010**

gedurende 355 minuten

**handel en verkoop CSPE KB**

Bij dit examen horen een bijlage, een uitwerkbijlage en digitale bestanden.

Dit examen bestaat uit 24 opdrachten.

Voor dit examen zijn maximaal 135 punten te behalen.

Voor elk vraagnummer staat hoeveel punten met een goed antwoord behaald kunnen worden.



## Onderdeel A solliciteren

---

*tijdsduur 45 minuten*

Je wilt solliciteren naar een functie van verkoopmedewerker bij V&D in Hoofddorp. Om voor die functie in aanmerking te komen moet je een sollicitatieformulier invullen. Het sollicitatieformulier is als Wordbestand beschikbaar.

- 1p **1** Vul het sollicitatieformulier in. Gebruik hiervoor de informatie uit de bijlage die je van de examinerator ontvangt.
- 6p **2** Schrijf de sollicitatiebrief. In de brief moet je een antwoord geven op de vragen uit de functie-inhoud en aangeven waarom jij voldoet aan de functie-eisen.
- Open het bestand sollicitatie\_kb.doc.
  - Sla het bestand op onder de bestandsnaam: sollicitatie\_kb [jouw eigen naam].doc.
  - Sla het bestand tijdens het uitvoeren van de opdracht regelmatig op.
  - Sla het bestand als je klaar bent met de opdracht nogmaals op.
  - Maak een afdruk op papier van het ingevulde sollicitatieformulier en de sollicitatiebrief.
  - Sluit het programma Word af.
  - Lever het ingevulde sollicitatieformulier en de sollicitatiebrief bij je examinerator in of berg deze documenten op in je werkmap.

## Onderdeel B telefoongesprek

---

*tijdsduur 40 minuten*

13p **3** Maak de minitoets bij opdracht 3.

Je bent aangenomen als verkoopmedewerker. Je hebt al op diverse afdelingen gewerkt. Vandaag ben je bij Klantenservice verantwoordelijk voor de telefoonbeantwoording.

Je gaat zo meteen een telefoongesprek met een klant voeren. De informatie die je hiervoor nodig hebt, staat in de bijlage die je van je examiner ontvangt. Van je examiner ontvang je ook een formulier van DHL dat je moet invullen. Je hebt 10 minuten de tijd om je op het gesprek voor te bereiden.

*Neem de bijlage en de uitwerkbijlage mee naar het gesprek. Neem ook pen en papier mee.*

10p **4** Voer het gesprek met de klant.

2p **5** Na afronding van deze opdracht kijkt de examiner er met jou op terug. Hij zal je ook enkele vragen stellen.

## Onderdeel C cijfers van het HBD

---

*tijdsduur 30 minuten*

Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel publiceert elk jaar een groot aantal cijfers over de resultaten in de detailhandel, onder andere over de bestedingen van consumenten in warenhuizen.

In de bijlage bij dit onderdeel staat een overzicht van de consumentenbestedingen over de jaren 2004 tot en met 2006.

Met de gegevens van de bijlage ga je een aantal berekeningen in Excel uitvoeren. De gegevens uit de bijlage zijn al ingevoerd in een Excelbestand. Jij moet enkele berekeningen maken, het bestand opmaken en een bijbehorende grafiek maken.

- De examiner vertelt je waar je het bestand HBD cijfers\_kb.xls kunt vinden. Dit bestand is een Excelbestand.
- Open het bestand.
- Sla het bestand op onder de bestandsnaam: HBD cijfers\_kb [jouw eigen naam].xls.
- Sla het bestand tijdens het uitvoeren van de opdracht regelmatig op.

1p **6** Bereken voor 2004, 2005 en 2006 de verdeling van de totale bestedingen over de productgroepen in procenten. Gebruik hiervoor een formule.

2p **7** Van een aantal productgroepen is het aandeel in de totale bestedingen tussen 2004 en 2006 gestegen. Welke zijn dat? Noteer je antwoord in de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.

2p **8** In een toelichting op de cijfers geeft HBD aan dat de uitgaven aan duurzame consumptiegoederen tussen 2005 en 2006 zijn “aangetrokken vanwege de gunstige conjunctuur”. Geef aan of deze conclusie klopt. Gebruik daarbij de verdeling van de totale bestedingen in procenten die je hebt berekend. Noteer je antwoord op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.

2p **9** Bereken voor 2005 en 2006 de indexcijfers van de uitgaven aan de productgroepen met 2004 als basisjaar. Gebruik hiervoor een formule.

3p **10** Maak in het werkblad voor de jaren 2005 en 2006 een staaf- of kolommendiagram van de indexcijfers van de uitgaven aan de productgroepen met 2004 als basisjaar.

- Sla het bestand als je klaar bent met de opdracht nogmaals op.
- Maak een afdruk op papier van het werkblad.
- Sluit het programma Excel af.
- Lever het werkblad bij je examiner in of berg dit op in je werkmap.

## Onderdeel D exploitatieberekeningen

*tijdsduur 15 minuten*

Van de V&D waar jij werkt zijn van een bepaald artikel de onderstaande gegevens berekend:

netto omzet in euro's	€ 500.000,00
netto omzet per vierkante meter vloeroppervlak	€ 2.500,00
aantal vierkante meter vloeroppervlak	.....
brutowinst	€ 225.000,00
gemiddeld brutowinstpercentage van de omzet	.....
omzet per personeelslid omgerekend naar hele banen (38 uur)	€ 170.000,00
aantal personeelsleden omgerekend naar hele banen	.....
omzetsnelheid	4,0
gemiddelde voorraad in euro's tegen inkoopprijs	.....

- 19p **11** Maak de minitoets bij opdracht 11.
- 1p **12** Bereken het aantal vierkante meter vloeroppervlak. Noteer je antwoord en de berekening op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.
- 1p **13** Bereken het gemiddeld brutowinstpercentage van de omzet (1 decimaal). Noteer je antwoord en de berekening op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.
- 1p **14** Bereken het aantal personeelsleden omgerekend naar hele banen (1 decimaal). Noteer je antwoord en de berekening op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.
- 2p **15** Bij V&D hebben maar weinig werknemers een volledige baan. Veertig procent van de werknemers werkt 16 uur of minder.  
Geef een reden waarom dit aantrekkelijk is zowel voor V&D als voor de werknemers. Noteer je antwoord op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.
- 1p **16** Bereken de gemiddelde voorraad in euro's tegen inkoopprijs. Noteer je antwoord en de berekening op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.
- 1p **17** Bereken de gemiddelde opslagduur van de voorraad (jaar is 360 dagen). Noteer je antwoord en de berekening op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.

- 4p **18** Het hoofd van de afdeling vindt de gemiddelde opslagduur te hoog. Zij vraagt jou om advies.
- Geef twee voorbeelden van maatregelen die genomen kunnen worden om de opslagduur van de voorraad te verkleinen. Geef bij de voorbeelden ook aan waarom de opslagduur door die maatregel verkleind wordt. Noteer je antwoord op de uitwerkbijlage bij dit onderdeel.

## Onderdeel E planning kassa La Place

---

*tijdsduur 45 minuten*

Je stagebegeleider vraagt je of je voor week 22 van 2010 een personeelsplanning voor de kassa van La Place wilt maken. De planning moet in Excel worden gemaakt.

Als je de planning maakt, moet je uitgaan van de volgende gegevens:

- Er zijn drie vaste krachten in dienst voor het werken achter de kassa: Martijn, Tom en Wim.
- Martijn en Wim werken 20 uur per week. Tom werkt 15 uur per week.
- Louis en Gijs zijn als het moet oproepbaar voor achter de kassa. Louis is student. Gijs werkt op de administratie. V&D zet echter bij voorkeur de vaste krachten in.
- Iedere dag wordt er tussen 12.00 uur en 14.00 uur een tweede kassa opengesteld vanwege de drukte. Tijdens de overige uren is één kassa voldoende.
- Een medewerker mag maximaal negen uur per dag achter de kassa staan. Als een medewerker negen uur werkt, moet hij of zij verplicht één uur pauzeren. De pauze is tussen 13.00 uur en 14.00 uur. Pauzes worden niet als werktijd gerekend.
- Medewerkers die minder dan negen uur per dag werken, mogen in overleg tijdens werktijd pauzeren. Met deze pauzes hoeft je geen rekening te houden in de planning.
- Martijn werkt op woensdag vanaf 16.00 uur en op donderdag, vrijdag en zaterdag vanaf 12.00 uur.
- Tom werkt op maandag, dinsdag en woensdag.
- Louis kan op dinsdag en donderdag werken.
- Wim kan op dinsdag tot en met vrijdag tot 14.00 uur werken.
- Gijs kan alleen op maandag en zaterdag werken.
- Alle medewerkers worden aaneengesloten ingezet. Er zijn geen tussenuren.

### **Openingstijden:**

maandag	van 11.00 uur	tot	19.00 uur
dinsdag	van 09.00 uur	tot	19.00 uur
woensdag	van 09.00 uur	tot	19.00 uur
donderdag	van 09.00 uur	tot	21.00 uur
vrijdag	van 09.00 uur	tot	19.00 uur
zaterdag	van 09.00 uur	tot	18.00 uur
zondag	gesloten		

8p **19** Maak de personeelsplanning.

- De examiner vertelt je waar je het bestand planning kassa\_kb kunt vinden.
- Open het bestand planning kassa\_kb.
- Planning kassa is een Excelbestand.
- Sla het bestand op onder de bestandsnaam: planning kassa\_kb [jouw eigen naam].xls.
- Maak een afdruk op papier van planning kassa\_kb [jouw eigen naam].xls.
- Lever de afdruk op papier in bij de examiner, of berg hem op in je werkmap.

## Onderdeel F achter de kassa bij La Place

---

*tijdsduur 45 minuten*

18p **20** Maak de minitoets bij opdracht 20.

Vandaag mag je een dagje bij La Place werken. La Place is het restaurant in de V&D. Aan het einde van de dag sta je ook even achter de kassa. Er komen twee gasten langs jouw kassa om de artikelen af te rekenen die op het dienblad staan.

Van de examiner krijg je een bijlage met informatie. Je hebt 10 minuten de tijd om je op de opdracht voor te bereiden.

Je mag de bijlage tijdens de opdracht gebruiken.

8p **21** Voer de opdracht uit die je hebt gekregen.



## Onderdeel G artikelpresentatie

---

*tijdsduur 90 minuten*

V&D wil zijn marktaandeel in kinderboeken vergroten. Daarom heeft V&D het assortiment kinderboeken fors uitgebreid. Het gaat om boeken van bekende en minder bekende kinderboekenschrijvers. Boeken met achtergrondinformatie over de meest uiteenlopende onderwerpen zijn ook in het assortiment opgenomen. En uiteraard maken ook strips deel uit van het assortiment. V&D richt zich op kinderen in de basisschoolleeftijd.

Met een presentatie in de winkel wil V&D de aandacht vestigen op de uitbreiding van het assortiment. De bedrijfsleider van V&D vraagt jou mee te helpen bij de inrichting van een presentatie over kinderboeken.

- 12p **22** Je gaat een presentatie van kinderboeken maken. Je gebruikt hierbij het materiaal dat je van de examinerator hebt ontvangen of dat je zelf hebt verzameld. Je mag bij het maken van de presentatie ook decoratiemateriaal gebruiken dat je tijdens het examen maakt. Het thema van de presentatie is:  
'Lezen, dat zouden meer kinderen moeten doen'.  
Je mag bij de presentatie stapelen, hangen, ordenen en rondom werken.  
De examinerator geeft aan waar je de presentatie moet maken.

## Onderdeel H voorraadbeheer

*tijdsduur 45 minuten*

11p **23** Maak de minitoets bij opdracht 23.

V&D bepaalt de waarde van de voorraadverschillen met behulp van een invulformulier. In de bijlage bij deze opgave is het ingevulde formulier van de afgelopen periode opgenomen.

De filiaalmanager is niet tevreden met dit formulier. Zij wil voor de berekening van de voorraadverschillen een Excelformulier gebruiken. Zij heeft al een ontwerp gemaakt: het formulier voorraadverschillen\_kb.xls.

Je ontvangt van de bedrijfsleider de volgende memo:

Beste .....,

Wil jij voor mij het formulier voorraadverschillen\_kb.xls afmaken?

Er moeten formules worden ingevoerd voor de berekening van de voorraadverschillen in aantallen en euro's.

Ook moet de opmaak worden aangepast: het lettertype moet goed leesbaar zijn.

Het lettertype moet ook goed afsteken bij de opvulkleur. En de kolommen moeten duidelijk van elkaar onderscheiden zijn. In het formulier heb ik een deel van de gegevens uit de bijlage al overgenomen. De overige gegevens moet jij nog invullen. Controleer of de waarde van de voorraadverschillen wordt berekend.

Veel succes.

6p **24** Voer de opdracht uit die in de memo van de bedrijfsleider staat.

- De examiner vertelt je waar je het bestand voorraadverschillen kunt vinden.
- Open het bestand.
- Voorraadverschillen is een Excelbestand.
- Sla het bestand op onder de bestandsnaam: voorraadverschillen\_kb [jouw eigen naam].xls.
- Sla het bestand tijdens het uitvoeren van de opdracht regelmatig op.
- Sla het bestand als je klaar bent met de opdracht nogmaals op.
- Maak een afdruk op papier van het ingevulde werkblad.
- Sluit het programma Excel af.
- Bewaar de afdrukken op papier in je werkmap.