

## **Relaties beheren**

Praktijkexamen

Logistiek supervisor (25388)

Cohort 2016-2017

**Handleiding voor de deelnemer**

## 1 Wat moet je doen?

In dit praktijkexamen laat je zien dat je relaties kunt beheren. Dit doe je door gesprekken te voeren met relaties en hier verslagen over te schrijven voor je beoordelaar.

Het voeren van gesprekken doe je op je bpv-plek. Stem van tevoren af of je het gesprek zelfstandig voert of samen met je praktijkopleider. Het schrijven van het verslag doe je thuis of op je bpv-plek. Als je verslag klaar is, wordt er een afspraak met je beoordelaar ingepland om het verslag te bespreken. Zorg dat je beoordelaar het verslag 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 Stem met je beoordelaar van tevoren af met welke relaties je een gesprek gaat voeren. Zorg dat je minimaal twee gesprekken voert met twee verschillende relaties van jouw leerbedrijf. Dit kunnen klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners zijn.
- 3 Bereid de gesprekken met de relaties voor.

### Gesprekken voeren met relaties

- 4 Zorg dat in het gesprek de volgende onderwerpen naar voren komen:
  - de ervaringen van de relatie en van jezelf en jouw bedrijf
  - waar eventuele verbeterpunten zitten
  - wat nieuwe wensen en/of verwachtingen van de relatie zijn
  - wat de mogelijkheden zijn om aan deze wensen en/of verwachtingen te voldoen
  - de afspraken die je met de relatie maakt voor het vervolg, voor zover dat mogelijk en nodig is
- 5 Tijdens het gesprek let je op de volgende aandachtspunten:
  - neem ervaringen en opmerkingen van relaties serieus
  - laat zien dat je bereid bent om de dienstverlening te verbeteren
  - check of de voorstellen die je doet gewaardeerd worden door de relatie
  - bedenk haalbare oplossingen of verbetervoorstellen
- 6 Leg gemaakte afspraken met de relatie vast en communiceer dit aan de betreffende persoon.
- 7 Als de afspraken gevolgen hebben voor de dienstverlening en de werkzaamheden, bespreek je dit met je leidinggevende.
- 8 Zorg dat gemaakte afspraken duidelijk geregistreerd worden op de juiste manier.

### Verslagen schrijven en toelichten

- 9 Schrijf per relatie een beknopt verslag over het gesprek dat je hebt gevoerd. Zorg dat in de verslagen naar voren komt:
  - waaruit blijkt dat je de bij stap 4 genoemde onderwerpen hebt besproken
  - waaruit blijkt dat je op de bij stap 5 genoemde aandachtspunten gelet hebt
- 10 Bespreek de verslagen met je beoordelaar en geef daarbij antwoord op de volgende vragen:
  - Hoe verliepen de gesprekken?
  - Wat ging er goed en wat ging er minder goed?
  - Wat hebben de gesprekken opgeleverd?

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 of dat in de casus beschreven staat.

### 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 – 6 punten
voldoende voor het praktijkexamen	7 punten
goed voor het praktijkexamen	8 - 9 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 logistiek supervisor. 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 'Onderhoudt zakelijke relaties' (B1-K4). Bij deze kerntaak horen ook:

- een praktijkexamen:  Klachten afhandelen  vijf theorietoetsen:
  - Logistieke procedures
  - Financieel management
  - Personeel en organisatie
  - Contracten en klachten
- een taalvaardigheidstoets  Lezen in het Engels

onvoldoende voor de kerntaak	een onvoldoende voor één of meer van de examens
voldoende voor de kerntaak	een voldoende voor alle examens
goed voor de kerntaak	een goed voor minimaal alle praktijkexamens en minimaal een voldoende voor alle theorietoetsen

Succes!

CONCEPT

## 5 Beoordelingsformulier

De deelnemer...	V	O	Punten	Toelichting
<i>beheert relaties</i>				
bespreekt de volgende onderwerpen in het gesprek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de ervaringen van de relatie en zichzelf en het bedrijf</li> <li>• waar eventuele verbeterpunten zitten</li> <li>• wat nieuwe wensen en/of verwachtingen van de relatie zijn</li> <li>• wat de mogelijkheden zijn om aan de wensen en/of verwachtingen van de relatie te voldoen</li> <li>• de afspraken die hij met de relatie maakt voor het vervolg, voor zover dat mogelijk en nodig is</li> </ul> (voor een voldoende: 4 van 5 voldoende)			2	
let tijdens het gesprek op de volgende aandachtspunten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• neemt ervaringen en opmerkingen van relaties serieus</li> <li>• laat bereidheid zien om de dienstverlening te verbeteren</li> <li>• checkt of de voorstellen gewaardeerd worden door de relatie</li> <li>• bedenkt haalbare oplossingen of verbetervoorstellen</li> </ul> (voor een voldoende: 3 van 4 voldoende)			2	
legt gemaakte afspraken met de relatie vast en communiceert dit aan de betreffende persoon			1	
registreert de afspraken duidelijk en op de juiste manier			1	
bespreekt met de leidinggevende wat de gevolgen van gemaakte afspraken zijn voor de dienstverlening en de werkzaamheden, als die er zijn			1	
<b>heeft het volgende resultaat bereikt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>een volledig en logisch verslag over het relatiebeheer</b></li> <li>• <b>goed gecommuniceerde afspraken</b></li> </ul>			2	
De deelnemer...	V	O	Punten	Toelichting

<b>(voor een voldoende: 2 van 2 voldoende)</b>				
<b>Eindoordeel</b> De deelnemer heeft een voldoende als hij minimaal <b>7</b> punten heeft behaald. De deelnemer heeft een goed als hij minimaal <b>8</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"/> <input type="checkbox"/> onvoldoende			

CONCEPT

## 6 Uitslagformulier

<b>Praktijkexamen 10</b>	<b>Relaties beheren</b>
Kerntaak: B1-K4 Onderhoudt zakelijke relaties	Werkproces: B1-K4-W1 Beheert relaties
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:	   .....

CONCEPT