

Proefexamen
Commerciële Administratie



Beschikbare tijd: 90 minuten

HET PROEFEXAMEN BESTAAT UIT 9 GENUMMERDE PAGINA'S, waarin opgenomen:

- ✓ 10 MEERKEUZEVRAGEN, gericht op toetsing van kennis van het begrippenkader
- ✓ 1 CASE met 5 OPEN VRAGEN (elke vraag bestaande uit a t/m e), gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN:

- ✓ pen en kladpapier
- ✓ rekenmachine

Richtlijnen voor de vaststelling van het eindcijfer

Het eindcijfer wordt afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus $5,49 = 5$; $5,50 = 6$).

N.B.: de antwoorden op de vragen noteren op het opgavenblad.

Meerkeuzevragen

Kruis het juiste antwoord aan.

1. We onderscheiden:
 - een vast, een variabel en een incidenteel bestelmoment
 - een vast en een incidenteel bestelmoment
 - een vast en een variabel bestelmoment
 - een variabel en een incidenteel bestelmoment

2. Tot de leveringsformulieren behoren:
 - vrachtbrief, pakbon en ontvangstbon
 - bestelformulier, ontvangstbon en pakbon
 - pakbon en ontvangstbon
 - pakbon en vrachtbrief

3. De EAN-barcode:
 - is uitsluitend van toepassing in supermarkten en warenhuizen
 - bestaat uit streepjes, die in codevorm o.a. naam en prijs van een artikel aangeven
 - bestaat uit cijfers, die o.a. landnummer, aansluitnummer fabrikant en artikelnummer aangeven
 - vermindert de fraudegevoeligheid, omdat het onmogelijk wordt bij het afrekenen de artikelgegevens te manipuleren

4. Je legt een bestelling van een klant vast op een:
 - orderbon
 - pakbon
 - bestelformulier
 - vrachtbrief

5. Om de informatie van een schriftelijke rapportage af te stemmen op de behoefte van de doelgroep, moet je jezelf de volgende vragen stellen:
 - wie, wat, waar
 - wie, wat, waarvoor
 - wie, wat, wanneer
 - welke, waarom, wanneer

6. Werkoverleg:
 - moet bij voorkeur onregelmatig gepland worden
 - moet bij voorkeur buiten werktijd plaatsvinden
 - is een vergadering zonder agenda of andere stukken
 - is een regelmatig overleg tussen leidinggevende en medewerkers

7. Een voorbeeld van een openbare vergadering is de:

- aandeelhoudersvergadering
- gemeenteraadsvergadering
- algemene ledenvergadering
- bestuursvergadering

8. Concurrenten doen gezamenlijk de inkoop. We noemen dit:

- single-sourcing
- sole-sourcing
- shared-sourcing
- multiple-sourcing

9. Wat is juist?

- de BTW is een aangiftebelasting
- de BTW kent een progressief belastingtarief
- de BTW-last wordt gedragen door de gezamenlijke ondernemingen in Nederland
- er is geen verschil tussen een BTW-tarief van 0% en vrijstelling van BTW

10. Onder opslagkosten verstaan we:

- voorraadkosten en bestelkosten
- rentekosten, ruimtekosten en bestelkosten
- rentekosten, ruimtekosten en voorraadkosten
- rentekosten, ruimtekosten en risicokosten

Einde meerkeuzevragen

Case

Je werkt als commercieel administratief medewerker bij Handelsmaatschappij De Vakman. Jullie kopen professioneel gereedschap in en verkopen dat aan aannemers en andere aan de bouw gerelateerde bedrijven. De Vakman beschikt over 8.000 m² magazijn, verdeeld over twee etages. Jouw taak is het plaatsen van bestellingen en de controle op de binnenkomende goederen. Ook assisteer je bij de verwerking van binnenkomende orders.

Je gaat een schriftelijke bestelling plaatsen bij een leverancier. Deze heeft onlangs een adreswijziging gestuurd, die nog op je bureau ligt.

1. a. In welk bestand verander je het adres van de leverancier?

.....

- b. Waarom werk je dit bestand bij, voordat je de bestelling plaatst?

.....

- c. Hoe heet het formulier waarop je de bestelling noteert?

.....

- d. Vul dit formulier (zie hieronder) in op basis van onderstaand gedeelte uit de catalogus van de leverancier. Je bestelt op de datum van de toets 15 schroevendraaiers, 25 klauwhamers, 4 bankschroeven en 10 schuifgrepen. Dit is bestelnummer 100522.

Artikelnr.	Artikelomschrijving	Aantal	Prijs per stuk

Catalogus leverancier		
Artikelnr.	Artikel	Prijs
A1910	Schroevendraaier kruiskop	€ 3,-
A2641	Spanningszoeker	€ 2,40
B0029	Omschakelbare ratel	€ 38,-
B1240	Schuifgreep	€ 12,-
C8878	Compressor	€ 160,-
C9420	Werkbank	€ 540,-
D6200	Bankschroef	€ 98,-
E3111	Gereedschapskist 5 vakken	€ 72,-
F1912	Klauwhamer	€ 14,-

- e. Je ontvangt van de afdeling Magazijn de onderstaande ontvangstbon, nadat de bestelde artikelen zijn afgeleverd. Vul de volgende manco/teveel/schadelijst in.

Ontvangstbon (bestelnr. 100522)			
Artikelnr.	Artikelomschrijving	Aantal	Opmerkingen
A1910	Schroevendraaier kruiskop	15	5 exemplaren zwaar beschadigd
F1912	Klauwhamer	20	
D6200	Bankschroef	4	
A2641	Spanningszoeker	12	
B1240	Schuifgreep	15	

Manco/teveel/schadelijst					
Bestelnr.:			Besteldatum:		
Art. nr.	Omschrijving	Prijs	Manco	Teveel	Schade

Handelsmaatschappij De Vakman heeft in totaal ruim 1.500 verschillende artikelen in voorraad. Het spreekt vanzelf dat het aanhouden van zo'n voorraad kosten met zich meebrengt. Om deze kosten te beperken wordt de omzetsnelheid zo hoog mogelijk gehouden. De levertijd van artikel X is 1 maand, terwijl er gemiddeld 300 stuks van dat artikel per maand verkocht worden. Gemiddeld heeft De Vakman 400 stuks van artikel X in voorraad.

2. a. Hoe noem je de kosten van het aanhouden van voorraad en in welke twee soorten kosten kun je deze splitsen?

.....

- b. Wat zijn bestelkosten? Welke twee soorten kosten vallen hieronder?

.....

- c. Hoe bereken je de omzetsnelheid?

.....

- d. Waarom beperk je de kosten van het aanhouden van voorraad door de omzetsnelheid hoog te houden?

.....

- e. Bereken de omzetsnelheid voor artikel X. Wat betekent deze uitkomst precies?

.....

Handelsmaatschappij De Vakman verkoopt gereedschap aan professionals. Alle te verkopen artikelen worden van een barcode voorzien. Op alle artikelen is het hoge BTW-tarief van toepassing. Naast verkoop houdt het bedrijf zich ook bezig met lease en huurkoop van duurdere gereedschappen en bouwapparatuur en -machines. Ook is er een afdeling inkoop en verkoop van gebruikte bouwbenodigdheden, zoals steigermateriaal, cementmolens. e.d.

3. a. Op welke twee manieren kan er een schriftelijke koopovereenkomst gesloten worden? Wat voor koopovereenkomst sluit je als je in de supermarkt een kilo kaas koopt?

.....
.....

- b. De Vakman bezorgt bestellingen boven € 1.000,- met een eigen bezorgdienst gratis bij de klant. Bestellingen onder de € 1.000,- worden via een koeriersbedrijf naar de klant gestuurd, waarbij de kosten van transport en verzekering tijdens transport bij de klant in rekening wordt gebracht. Welke leveringsvoorwaarde geldt hier m.b.t. transportkosten bij bestellingen boven € 1.000? En welke bij bestellingen onder € 1.000,-?

.....
.....

- c. Een klant heeft een bouwmachine in huurkoop. Na 5 termijnbetalingen staakt deze klant de verdere betalingen. De Vakman besluit de machine terug te halen. Mag De Vakman dat doen? Waarom (niet)?

.....
.....
.....

- d. De Vakman koopt een gebruikte cementmolen van een particulier voor € 250,-. Deze molen wordt doorverkocht voor € 400,- excl. BTW. De Vakman wil hier de margeregeling toepassen. Wat houdt de margeregeling in? Welk BTW-bedrag moet in dit geval volgens de margeregeling worden gehanteerd?

.....
.....
.....
.....
.....

- e. Leg uit waarom het voor een bedrijf als De Vakman belangrijk is om de artikelen van een barcode te voorzien.

.....
.....
.....
.....
.....

Elke laatste woensdagmiddag van de maand vergaderen de medewerkers van de afdeling Inkoop en Verkoop om de werkzaamheden op elkaar af te stemmen. Voorzitter van deze vergaderingen is Hans Zijlstra, commercieel directeur van De Vakman. Jij woont die vergaderingen ook bij. Deze maand staat het punt 'omgaan met klachten' op de agenda. Dit punt staat aangekondigd als informatief agendapunt, waarbij toegelicht zal worden welke paden de directie wil bewandelen om het aantal klachten van klanten terug te dringen. Jij hebt een uitgesproken mening over het agendapunt 'omgaan met klachten'. Je hebt net te maken gehad met enkele klanten, die met nogal onredelijke klachten kwamen. Jij vindt daarom: poot stijfhouden en niet op de klacht ingaan. Je bent van plan dat op de vergadering duidelijk te uiten. Tevens staat het punt 'personeelsuitstapje' op de agenda.

4. a. Hoe noem je de maandelijkse vergadering van de afdeling In- en Verkoop om de werkzaamheden op elkaar af te stemmen?

.....

- b. Noem vijf eigenschappen waarover een voorzitter behoort te beschikken.

.....
.....
.....
.....
.....

- c. Geef kritiek op de manier waarop jij met het agendapunt 'omgaan met klachten' wilt omgaan.

.....
.....
.....
.....

- d. Noem naast het informatieve agendapunt nog drie vergaderdoelen.

.....
.....
.....

- e. Jullie zijn het lang niet met elkaar eens kunnen worden over het personeelsuitstapje. Nu staat het punt al voor de vierde keer op de agenda, en weer is het niet naar ieders zin. Omdat er toch iets besloten moet worden, besluiten jullie allemaal akkoord te gaan met het voorstel. Hoe noem je zo'n besluit? Wat is het verschil met een unaniem besluit?

.....
.....
.....

Berend Bot, de marketingmanager van De Vakman schreef de tekst voor een rapport over up-selling. Volgens hem is hiermee nog veel winst te boeken. Het rapport is bedoeld voor de directie. Het verhaal van Berend bevat een inleiding, een kern en een slot, waarin de conclusies staan. De kern is zeer uitgebreid en legt uit wat up-selling is en waar het toe kan leiden. Dit is toegelicht met allerlei uitkomsten van onderzoeken. De heer Bot vraagt jou om het rapport zo samen te stellen, dat de conclusies vooraan komen te staan.

5. a. Wat is up-selling?

.....

b. Tot welke stap van het verkooptraject behoort up-selling?

.....

c. Waarom vraagt de heer Bot om met de conclusies te beginnen?

.....

.....

.....

d. Jij komt de volgende zin tegen: 'Als up-selling tot resultaat had dat de verkoop met 40% steeg, dan was dit project in één klap geslaagd.' Je vindt het gebruik van de verleden tijd niet mooi en het woord 'dan' in deze zinssamenstelling vind je ronduit lelijk. Herschrijf de zin in de tegenwoordige tijd. Verander de volgorde in de zin tevens zodanig, dat het gebruik van het woord 'dan' niet meer nodig is.

.....

.....

.....

e. Berend Bot wil een wervende titel voor het rapport. Je mag kiezen uit:

- up-selling
- hoe up-selling tot meer omzet kan leiden
- up-selling, de weg naar resultaat

Welke titel kies je? Verklaar je keuze.

.....

.....

.....

.....

Einde case

Einde proefexamen

Antwoorden en normering proefexamen Commerciële administratie

Meerkeuzevragen		Punten
1	c	1
2	d	1
3	c	1
4	a	1
5	b	1
6	d	1
7	b	1
8	c	1
9	a	1
10	d	1
Totaal meerkeuzevragen		10

Case																																													
1	a	Leveranciersbestand.	1																																										
	b	Omdat de bestelling anders niet op de juiste plaats aankomt.	1																																										
	c	Bestelformulier.	1																																										
	d	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Artikelnr.</th> <th>Artikelomschrijving</th> <th>Aantal</th> <th>Prijs per stuk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1910</td> <td>Schroevendraaier kruiskop</td> <td>15</td> <td>€ 3,-</td> </tr> <tr> <td>F1912</td> <td>Klauwhamer</td> <td>25</td> <td>€ 14,-</td> </tr> <tr> <td>D6200</td> <td>Bankschroef</td> <td>4</td> <td>€ 98,-</td> </tr> <tr> <td>B1240</td> <td>Schuifgreep</td> <td>10</td> <td>€ 12,-</td> </tr> </tbody> </table>	Artikelnr.	Artikelomschrijving	Aantal	Prijs per stuk	A1910	Schroevendraaier kruiskop	15	€ 3,-	F1912	Klauwhamer	25	€ 14,-	D6200	Bankschroef	4	€ 98,-	B1240	Schuifgreep	10	€ 12,-	Vetgedrukte gegevens moesten worden ingevuld. Per fout 1 punt aftrek. 3																						
Artikelnr.	Artikelomschrijving	Aantal	Prijs per stuk																																										
A1910	Schroevendraaier kruiskop	15	€ 3,-																																										
F1912	Klauwhamer	25	€ 14,-																																										
D6200	Bankschroef	4	€ 98,-																																										
B1240	Schuifgreep	10	€ 12,-																																										
	e	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="6">Manco/teveel/schadelijst</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Bestelnr.: 100522</th> <th colspan="4">Besteldatum: datum toets</th> </tr> <tr> <th>Art. nr.</th> <th>Omschrijving</th> <th>Prijs</th> <th>Manco</th> <th>Teveel</th> <th>Schade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1910</td> <td>Schroevendraaier kruiskop</td> <td>€ 3,-</td> <td></td> <td></td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>F1912</td> <td>Klauwhamer</td> <td>€ 14,-</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2641</td> <td>Spanningszoeker</td> <td>€ 2,40</td> <td></td> <td>12</td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1240</td> <td>Schuifgreep</td> <td>€ 12,-</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Manco/teveel/schadelijst						Bestelnr.: 100522		Besteldatum: datum toets				Art. nr.	Omschrijving	Prijs	Manco	Teveel	Schade	A1910	Schroevendraaier kruiskop	€ 3,-			5	F1912	Klauwhamer	€ 14,-	5			A2641	Spanningszoeker	€ 2,40		12		B1240	Schuifgreep	€ 12,-		5		Vetgedrukte gegevens moesten worden ingevuld. Per fout 1 punt aftrek. 4
Manco/teveel/schadelijst																																													
Bestelnr.: 100522		Besteldatum: datum toets																																											
Art. nr.	Omschrijving	Prijs	Manco	Teveel	Schade																																								
A1910	Schroevendraaier kruiskop	€ 3,-			5																																								
F1912	Klauwhamer	€ 14,-	5																																										
A2641	Spanningszoeker	€ 2,40		12																																									
B1240	Schuifgreep	€ 12,-		5																																									
Totaal opgave 1			10																																										
2	a	Voorraadkosten, te splitsen in: opslagkosten en bestelkosten	0,5 2 x 0,5																																										
	b	Bestelkosten ontstaan door het plaatsen van een bestelling. Bestelkosten bestaan uit transportkosten en administratieve kosten.	1 2 x 0,5																																										
	c	Omzetsnelheid is jaarafzet gedeeld door de gemiddelde voorraad in stuks.	1																																										
	d	Als de omzetsnelheid hoog is, dan is het getal onder de streep (de gemiddelde voorraad) relatief laag t.o.v. het getal boven de streep (de jaarafzet). Bij een hoge omzetsnelheid is de gemiddelde voorraad dus laag, waardoor er ook minder voorraadkosten gemaakt worden.	2																																										
	e	Jaarafzet $X = 12 \times 300 = 3600$. Omzetsnelheid $= 3600 : 400 = 9$. Dit betekent dat de gemiddelde voorraad 9 keer in een jaar verkocht wordt (ofwel: dat de gemiddelde voorraad de verkoop van 1/9 ^e jaar dekt)	2 1,5																																										
Totaal opgave 2			10																																										
3	a	Via een onderhandse of een authentieke akte. Een mondelinge koopovereenkomst (in de supermarkt).	2 x 0,5 1																																										

	b	Boven € 1.000,-: franco huis. Onder € 1.000,-: loco magazijn (of: levering af fabriek).	1 1
	c	Ja, bij huurkoop wordt je pas eigenaar na betaling van de laatste termijn. Tot die tijd blijft de leverancier eigenaar.	1 (zonder juiste motivatie geen punt toekennen)
	d	Margeregeling: bij inkoop van gebruikte goederen van een particulier hoeft de BTW niet over de verkoopprijs berekend te worden, maar mag dit gebeuren over de winstmarge. Winstmarge 400-250 = € 150,-. BTW 21% van 150,- = € 31,50.	2 1
	e	Via de barcode kan in een geautomatiseerd systeem de voorraad worden bijgehouden. Er is dus snel inzicht in de voorraad en er kan tijdig bijbesteld worden. (Ook bij het orderpicken kan de barcode een rol spelen (zoek op barcode) en eventueel ook bij de facturering (automatische factuuraanmaak op basis van barcode).)	2
Totaal opgave 3			10
4	a	Werkoverleg.	1
	b	Moet gezag hebben, moet neutraal zijn, moet vertrouwen genieten, moet tactisch inzicht hebben, moet vergaderervaring hebben en vergadertechniek beheersen, moet bij voorkeur ter zake kundig zijn.	5 x 0,5
	c	Dit agendapunt heeft een informatief doel. Van de deelnemer wordt gevraagd goed te luisteren en actief vragen te stellen. Het gaat om informatie, nog niet om meningen. Door zo expliciet je mening te spuien belemmer je een neutrale informatieoverdracht en verspil je tijd met niet ter zake doende opmerkingen.	2
	d	Probleemoplossend, meningvormend, besluitvormend.	3 x 0,5
	e	Besluit bij consensus. Bij een unaniem besluit staat iedereen erachter, bij een besluit bij consensus accepteert iedereen het besluit.	1 2
Totaal opgave 4			10
5	a	Up-selling wil zeggen dat je probeert de klant een uitgebreider of hoogwaardiger product te verkopen.	2
	b	After-sales.	2
	c	Doelgroep is de directie. Dit zijn drukbezette mensen, die veel informatie aangereikt krijgen. Zij willen via de conclusies snel zien of de info voor hen interessant is. Zo ja, dan kunnen ze alsnog de uitgebreide kern lezen.	2
	d	Dit project is in één klap geslaagd, als up-selling tot resultaat heeft dat de verkoop met 40% stijgt.	2 (1 voor zinsvolgorde, 1 voor tegenwoordige tijd)
	e	Up-selling, de weg naar resultaat. De eerstgenoemde titel is neutraal, maar nietszeggend. De tweede informatief (wat kunnen we verwachten van up-selling). De derde tekst is wervend, omdat er een prikkel inzit (een suggestie van resultaat, die prikkelt het rapport te lezen).	1 1
Totaal opgave 5			10
Totaal case			50
Totaal eindtoets			60

Eindcijfer = totaal behaalde punten : 6, afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus 5,49 = 5; 5,50 = 6). Het eindcijfer dient op een geheel cijfer worden afgerond.