

Proefexamen
KLANTCONTACTEN



Beschikbare tijd: 90 minuten

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

- ✓ 10 OPEN VRAGEN, gericht op toetsing van kennis van en inzicht in de samenhang van het begrippenkader
- ✓ 1 SCHRIJFOPDRACHT, gericht op de vaardigheid een offerte of brief samen te stellen

BENODIGDE HULPMIDDELEN:

- ✓ pen,
- ✓ kladpapier
- ✓ rekenmachine

Richtlijnen voor de vaststelling van het eindcijfer

Het eindcijfer wordt als volgt bepaald:

1. Het cijfer voor het mondelinge examen wordt afgerond op 1 decimaal
2. Het cijfer voor het schriftelijke examen wordt afgerond op 1 decimaal
3. Mondeling cijfer x 0,5 + schriftelijk cijfer x 0,5 = onafgerond eindcijfer
4. Het eindcijfer wordt afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus 5,49 = 5; 5,50 = 6)

Voorbeeld:

Een kandidaat behaalt voor het mondeling (afgerond op 1 decimaal) een 4,4, en voor het schriftelijk (afgerond op 1 decimaal) een 6,7. Het eindcijfer is: $4,4 \times 0,5 + 6,7 \times 0,5 = 5,55 = 6$.

N.B.: De antwoorden moeten op het opgavenblad genoteerd worden; ook de schrijfofdracht wordt op het opgavenblad uitgewerkt.

Open vragen

1. In welke offerte neem je een geldigheidstermijn op: in de vaste of in de vrijblijvende offerte? Motiveer je antwoord.

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

2. Verbeter de fouten door onder elke zin het (de) foute woord(en) goed te spellen.

a. De psychiater veranderde de begrootte behandelingstijd van zijn cliënt.

.....

b. Door de kritiek van de boerezoen kwam de crisis in een kritisch stadium.

.....

c. De meeste mensen hadden nog geld tegoed; alle waren zij daar blij mee.

.....

3. Splits de volgende zin in twee correcte zinnen. Schrijf deze zinnen bovendien in de tegenwoordige tijd.

De minister van Sociale Zaken, die de vakbonden had laten weten te willen bezuinigen, begreep niet waarom zij de plannen afwezen en niet de moeite namen met betaalbare alternatieven te komen.

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

4. Verbeter de fouten door onder elke zin het (de) foute woord(en) goed te spellen.

a. Een aantal mensen bleven lang op het feest; sommige kinderen wilden naar huis.

.....

b. Wij halen hogere cijfers als hem.

.....

c. Het paard met wie de ruiter reed, was kreupel noch ongehoorzaam.

.....

5. De heer Hans ten Beke is doctor en meester in de rechten. Hij werkt bij Verlaan B.V. op de afdeling Research. Het adres van Verlaan B.V. is Vrijheidslaan 11, 1234 AB Hoofddorp.

Je moet hem een brief schrijven. Vermeld:

- a. hoe je de adressering in de brief zet;
- b. hoe je de aanhef in de brief zet.

Adressering:

.....

.....

.....

.....

Aanhef:

6. Je gaat bedrijven telefonisch benaderen om hen te interesseren voor jullie product. Je hebt daarvoor een aantal gegadigden geselecteerd vanuit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Je wilt je goed voorbereiden op de gesprekken en verzamelt daarom de nodige informatie.

- a. Met welke vorm van verkoop ben je hier bezig.

.....

- b. Op welke punten focus je bij de verzameling van informatie?

.....

- c. Noem vier aspecten, waarover je informatie wil hebben m.b.t. het potentieel te benaderen bedrijf.

- 1
- 2
- 3
- 4

7. Welke presentatiehulpmiddelen kun je gebruiken bij een verkoopgesprek (noem er twee).

.....

.....

8. De gemeenteraadsverkiezingen zijn in aantocht. De partij van plaatselijk voorzitter Jansen heeft een tijd voor affaires en blunders achter de rug. De leden zijn ontmoedigd. Jansen besluit voor de plaatselijke ledenvergadering een 'kanon' uit te nodigen: de landelijk populaire partijgenoot X. Deze moet er via een toespraak voor zorgen dat de leden weer moed krijgen en bereid zijn de handen uit de mouwen te steken voor de verkiezingen. Welke twee doelen krijgt X. mee voor de presentatie? Motiveer je antwoord.

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

9. De leraar Klantcontacten begon vol goede moed aan de les. De cursisten luisterden aanvankelijk aandachtig. Naarmate de leraar vorderde met zijn verhaal, nam de aandacht echter af. Sommige cursisten begonnen onderling te fluisteren, anderen keken steeds slaperiger voor zich uit.

a. Wat heeft de docent (nu en dan) nodig om de aandacht vast te houden?

.....

b. Geef drie manieren om de aandacht 'terug te pakken', als deze inzakt.

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

c. Hoe noem je de lijn, die de mate van aandacht van de toehoorders weergeeft?

.....

10. Wat is digitaal netwerken en van welke sociale media kun je daarbij onder meer gebruik maken?

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

Einde open vragen

Schrijfoopdracht

De schrijfoopdracht is een opdracht om een offerte of een brief te schrijven aan een klant of een groep van klanten. In dit proefexamen gaat het om een offerte.

Je werkt als verkoopmedewerker bij Computer Accessoires BV. De heer Wieringa, inkoper bij Uitgeverij De Twee Zwanen, vraagt telefonisch prijsopgave voor de levering van usb-sticks. Hij heeft de volgende vragen en wensen:

- Een minimale geheugencapaciteit van 250 Mb, liever 500 Mb. Indien een groter geheugen binnen de maximale prijs mogelijk is, dan ook graag daarvan prijsopgave.
- Prijsopgave voor een in te kopen aantal van 10.000 stuks en 25.000 stuks.
- Is reclameopdruk op de sticks mogelijk en wat zijn de kosten daarvan? S.v.p. uitgaan van full-colour opdruk.
- Kunnen er bestanden op de sticks gezet worden en wat zijn de kosten daarvan?
- Maximale prijs die de klant wil betalen, is € 6,- per stick (exclusief BTW en inclusief reclameopdruk en bestanden op de sticks zetten).
- Is levering binnen zes weken mogelijk?
- Klant is bereid een deel vooruit te betalen, maar 100% vooruitbetaling is onacceptabel.

Jullie leveren usb-sticks in alle soorten en maten. De geheugencapaciteit van een usb-stick of memorystick is de laatste jaren sterk toegenomen. Een stick met minder dan 256 Mb geheugen is nauwelijks meer te krijgen, sticks met geheugens van 10 Gb of meer zijn heel normaal geworden. De prijzen van memorysticks wisselen sterk, daarom wordt er bij dit artikel met zgn. dagprijzen gewerkt. Dagelijks kun je de prijzen bij groothandel en importeurs opvragen; als je een dagprijs in een offerte verwerkt, heeft deze een geldigheidsduur van 5 werkdagen. Daarna geldt de dagprijs van dat moment.

Via internet raadpleeg je de tarieven voor dat moment. Je selecteert daartoe de memorysticks tot een capaciteit van 1 Gb en vindt het volgende overzicht.

Model	Capaciteit	Dagprijs
Bullet	256 Mb	€ 5,-
Bullet	512 Mb	€ 6,-
Bullet	1 Gb	€ 7,-
Key	256 Mb	€ 6,-
Key	512 Mb	€ 7,-
Key	1 Gb	€ 8,-
Muppet	256 Mb	€ 7,-
Muppet	512 Mb	€ 8,-
Muppet	1 Gb	€ 9,-

Er gelden de volgende kwantumkortingen:

- bij inkoop van 1.000 stuks of meer 10%;
- bij inkoop van 5.000 stuks of meer 20%;
- bij inkoop van 10.000 stuks of meer 30%;
- bij inkoop van 20.000 stuks of meer 40%.

Het vullen van de sticks met bestanden kost per stick € 0,25 (ongeacht het aantal). Het bedrukken van de stick met bedrijfsreclame kost per stick (ongeacht het aantal):

- bij opdruk in één kleur € 0,30;
- bij meerkleurenopdruk (full-colour) € 0,50;

Bij kleurendruk worden instelkosten in rekening gebracht, t.w. per opdracht € 50,-.

De genoemde tarieven zijn inclusief de kosten- en winstmarge voor jullie bedrijf en gelden dus als jullie verkoopprijzen naar de klanten. De tarieven zijn exclusief 21% BTW.

Antwoorden en normering proefexamen Klantcontacten

Open vragen		Punten
1	In de vaste offerte. Bij een vaste offerte is de verkoper gebonden aan de in de offerte staande prijzen en voorwaarden. Het is belangrijk hier een tijdgrens aan te stellen.	2 3
2	a. psychiater begrote behandelingstijd cliënt b. boerenzoon crisis c. te goed allen Indien goede woorden foutief zijn verbeterd: 1 punt aftrek per foutieve verbetering, niet minder dan 0 punten toekennen voor de opgave.	4 x 0,5 2 x 0,5 2 x 0,5
3	De minister van Sociale Zaken heeft de vakbonden laten weten te willen bezuinigen. Hij begrijpt niet waarom zij de plannen afwijzen en niet de moeite nemen met betaalbare alternatieven te komen. N.B.: meer oplossingen mogelijk, e.e.a. ter beoordeling van de corrector.	Twee correcte zinnen: 2 x 1,5 Tegenwoordige tijd: 2 x 1
4	a. bleef b. dan hij c. waarmee Indien goede woorden foutief zijn verbeterd: 1 punt aftrek per foutieve verbetering, niet minder dan 0 punten toekennen voor de opgave.	1 2 x 1 1
5	a. Verlaan B.V. Afdeling Research T.a.v. de heer dr. mr. H. ten Beke Vrijheidslaan 11 1234 AB HOOFDORP N.B. Ook goed rekenen: Verlaan B.V., afdeling Research T.a.v. enz. b. Geachte heer Ten Beke,	3 (per gemaakte fout 1 punt aftrek met minimum van 0 p.) 1 (indien 'Ten' met kleine letter: 1 punt aftrek).
6	a. Koude verkoop. b. Product/dienst, klant, concurrent. c. - In welke branche is de klant actief? - Welke omvang heeft het bedrijf? - In welk gebied werkt de klant (plaatselijk, enz.)? - Wat is de leeftijd van het bedrijf en in welke fase zit het (start, enz.)? - Zijn er bijzondere omstandigheden (verhuizing, enz.)? - Wat is de bedrijfscultuur? - Hoe kijkt de klant aan tegen prijs en kwaliteit? - Hoe is de besluitvorming geregeld (DMU)?	2 3 x 1 4 x 1
7	Laptop en presentatiemap.	2 x 2

8	Inspireren: de ontmoedigde leden weer geloof in de partij geven. Activeren: mensen actief krijgen voor de verkiezingscampagne. Ook goed te rekenen, mits met goede motivatie: overtuigen.	Doelen: 2 x 1 Motivatie: 2 x 1
9	a. Aandachttrekker. b. Stilte, onverwachte/confronterende opmerking, vraag stellen, gelegenheid tot vragen stellen, presentatiemiddel gebruiken, iets opschrijven. c. Aandachtscurve.	2 3 x 1 2
10	Contact leggen met andere personen via de computer. Bijvoorbeeld: twitter, hyves, facebook, linkedin.	2 2
Totaal open vragen		50

Schrijfoopdracht	
Voor de offerte worden in totaal 50 punten toegekend, waarbij met de volgende criteria rekening wordt gehouden:	
Foutloos taalgebruik (spelling)	10 punten
Goed taalgebruik (schrijfstijl)	10 punten
Indeling en netheid	10 punten
Duidelijkheid	10 punten
Compleetheid	10 punten
Deze criteria als volgt toepassen:	
<ul style="list-style-type: none"> - Spelling: 1 punt aftrek per spelfout (maximaal 10 punten aftrekken). - Schrijfstijl: beoordeel offerte op correct taalgebruik, grammaticale fouten, stijlfouten, e.d. Corrector kent naar eigen inzicht hiervoor 0 tot 10 punten toe. Toekenning van punten dient onderscheidend te zijn in die zin, dat een cursist met een meer correcte en vlotte/heldere schrijfstijl duidelijk meer punten moet kunnen verdienen. - Indeling en netheid: Is de offerte ingedeeld in aanhef/inleiding, aanbod, prijsstelling, leveringsvoorwaarden en betalingscondities, voor akkoord en vermelding van bijlagen? Voor de indeling 0 tot 5 punten toekennen. Eveneens 0 tot 5 punten toekennen voor de netheid van de gemaakte offerte. Bij uitwerking met de hand: is er sprake van een verzorgd handschrift, en goede alinea-indeling, enz.? Bij uitwerking met de computer: is de alinea-indeling in orde, is de uitvoering netjes, bijvoorbeeld een prijs-overzicht in een tabel, enz. - Duidelijkheid: Is het verhaal voor de klant duidelijk? Is de prijsberekening correct en is het aanbod (verschillende modellen en geheugencapaciteiten tegen verschillende prijzen) duidelijk? - Compleetheid: Zijn alle vragen van de klant beantwoord? Zijn aspecten als levertijd, leverings-/betalingsvoorwaarden en BTW aan de orde gekomen? En de instelkosten bij reclameopdruk? Is er sprake van tenminste 2 bijlagen: productfolder en leverings-/betalingsvoorwaarden? 	
Hieronder is een voorbeeld uitwerking van de offerte opgenomen. Deze dienst slechts als model, omdat natuurlijk vele uitwerkingen mogelijk zijn.	
Totaal schrijfoopdracht	50
Totaal schriftelijke examen	100
Cijfer examen = totaal behaalde punten : 10, afgerond op een één decimaal nauwkeurig volgens de normale afrondingsregels (dus 5,44 = 5,4; 5,45 = 5,5).	

Het eindcijfer van dit examen wordt bepaald door de cijfers voor het mondeling examen en voor het schriftelijk examen te middelen en de uitkomst hiervan af te ronden op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus $5,49 = 5$; $5,50 = 6$).

Voorbeeld: cijfer mondeling = 4,4; cijfer schriftelijk = 6,7; eindcijfer = $(4,4 + 6,7) / 2 = 5,55 = 6$ (afgerond).

Het eindcijfer wordt op een geheel cijfer afgerond volgens de normale afrondingsregels.

Voorbeeld uitwerking offerte

Geachte heer Wieringa,

Mijn hartelijke dank voor de belangstelling, die u in ons telefonische contact toonde voor onze usb-sticks. Uiteraard ben ik graag bereid u een prijsopgave voor te leggen. Daarom ontvangt u deze offerte in tweevoud.

Er is een ruime keuze uit verschillende memorsticks, zowel wat betreft model als geheugen-capaciteit. In onderstaand overzicht heb ik voor u de usb-sticks op een rij gezet, die voldoen aan de door u genoemde maximale prijs. Deze sticks staan afgebeeld in de productfolder, die ik als bijlage meestuur. Het is voor u van belang te weten, dat de prijzen van de usb-sticks bijna per dag variëren. De genoemde prijzen zijn daarom slechts 5 werkdagen geldig. Mocht u niet in staat zijn binnen 5 werkdagen te beslissen, dan kunt u uiteraard de dagprijzen, die daarna gelden, bij mij opvragen.

Ik mag u de volgende aanbieding doen.

Model	Capaciteit	Prijs bij afname 10.000 stuks	Prijs bij afname 25.000 stuks
Bullet	256 Mb	€ 4,25	€ 3,75
Bullet	512 Mb	€ 4,95	€ 4,35
Bullet	1 Gb	€ 5,65	€ 4,95
Key	256 Mb	€ 4,95	€ 4,35
Key	512 Mb	€ 5,65	€ 4,95
Key	1 Gb	(boven € 6,-)	€ 5,55
Muppet	256 Mb	€ 5,65	€ 4,95
Muppet	512 Mb	(boven € 6,-)	€ 5,55

De genoemde prijzen zijn per stuk en exclusief 21% BTW. Kosten van full-colour reclameopdruk zijn bij de prijzen inbegrepen, wel moet ik als meerkosten de instelkosten voor kleuren-druk in rekening brengen. De instelkosten bedragen € 50,- (exclusief BTW). Tevens worden uw bestanden voor de genoemde prijzen op de memorsticks gezet. Zoals al opgemerkt zijn de prijzen geldig tot vijf werkdagen na de datum van deze offerte, daarna gelden de dagtarieven.

Onze betalingsvoorwaarden luiden: 50% vooruit betalen en 50% na aflevering van de goederen. Indien u binnen vijf werkdagen beslist over deze offerte, kan ik u levering na zes weken toezeggen. Normaal is de levertijd 8 weken. Als bijlage stuur ik onze leveringsvoorwaarden mee.

Als u nog vragen hebt over deze offerte, kunt u mij bellen (.....) of mailen (.....). Als u akkoord bent met mijn aanbieding, verzoek ik u het model naar keuze en de bestelhoeveelheid aan te geven en één exemplaar van de offerte getekend aan mij te retourneren met bijgaande antwoordenvolp.

Voor akkoord:

Opdrachtgever

Naam bedrijf :

Naam :

Handtekening :

Plaats :

Datum :

Opdrachtnemer

Naam bedrijf :

Naam :

Handtekening :

Plaats :

Datum :

Bijlagen : - productfolder
- leveringsvoorwaarden

(Einde uitwerking)