



Praktijkexamen Verkoopspecialist detailhandel

Kerntaak 5 Optimaliseert verkoop en assortiment

naam deelnemer _____

praktijkexamenperiode _____

bpv-bedrijf _____

praktijkopleider _____

onderwijsinstelling _____

praktijkbegeleider _____

praktijkexaminator _____

2^e praktijkexaminator _____

crebocode 90383

type beoordeling per werkproces

cohort vanaf 2012-2013

versie 1.2

publicatiemoment juni 2013

Inhoud praktijkexamen

Dit is het praktijkexamen voor kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment. Het hoort bij de opleiding Verkoopsspecialist detailhandel. Dit praktijkexamen bestaat uit de volgende onderdelen:

- Examenonderdeel 1: Verbetervoorstellen
- Examenonderdeel 2: Werkoverleg
- Het criteriumgericht interview (cgi)

Welke afspraken moet je maken?

Aan het begin van de bpv maak je in ieder geval de volgende afspraken met de praktijkexaminator (beoordelaar):

- Op welke datum begin je aan het examen?
- Op welke datum moet elk examenonderdeel afgerond zijn?

Schrijf alle afspraken op.

Hoe worden de examenonderdelen beoordeeld?

Voor elk werkproces is er een lijst met wat je moet kunnen. De praktijkexaminator vult deze lijsten in. Je krijgt voor elk criterium een oordeel.

Dit oordeel kan zijn:

- *onvoldoende*
De prestatie ligt onder het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.
- *voldoende*
De prestatie ligt op het niveau dat minimaal acceptabel is voor een beginnend beroepsbeoefenaar.
- *goed*
De prestatie ligt op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar met enige werkervaring.
- *zeer goed*
De prestatie ligt boven het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. De deelnemer voert de werkzaamheden vakbekwaam uit en is een voorbeeld voor andere collega's.

Een werkproces is voldoende als minimaal 75% van alle criteria ten minste voldoende is. Als je op een werkproces een onvoldoende scoort, dan schrijft de praktijkexaminator op welk beoordelingscriterium hij onvoldoende heeft gezien en waarom dit onvoldoende is.

Hoe wordt het criteriumgericht interview (cgi) beoordeeld?

In het cgi bespreek je het werk dat je tijdens de examenonderdelen hebt gedaan. Het cgi voer je met de praktijkexaminator. Je bereidt je op het gesprek voor. Hoe je dat doet, kun je lezen bij het onderdeel cgi. De praktijkexaminator beoordeelt of het cgi voldoende is.

Wanneer ben je geslaagd?

Je slaagt voor het praktijkexamen van deze kerntaak als je voor alle examenonderdelen en voor het cgi een voldoende haalt. Als je niet slaagt, gelden de regels van de onderwijsinstelling voor herkansing. Als meerdere praktijkexaminatoren het niet eens zijn, gelden ook de regels van de onderwijsinstelling.

Meer informatie?

Meer informatie voor de praktijkexaminator staat in de *Handleiding voor de praktijkexaminator*. De handleiding is te vinden op www.kch.nl/examinering.

Examenonderdeel 1: Verbetervoorstellen

Dit examenonderdeel gaat over de werkprocessen:

- 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment
- 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties
- 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

Vorbereiding

Je leest wat je moet doen in dit examenonderdeel. Dit examenonderdeel bestaat uit drie examenopdrachten. Je kiest drie artikelgroepen uit. Deze artikelgroepen gebruik je bij elke examenopdracht.

Examenopdracht 1: Verbetervoorstel assortiment

Je schrijft een verbetervoorstel voor het assortiment.

Doen

- Je analyseert de klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktontwikkelingen van de drie artikelgroepen. Neem bij deze analyse zaken als voorraadbeheer, omzetsnelheid en brutorendement mee.
- Je schrijft per artikelgroep een voorstel om de serviceverlening en omzet te verbeteren. Gebruik hiervoor bovenstaande analyses.
- Je verbetervoorstel is haalbaar en het belang van je verbetervoorstel is duidelijk.
- Je bespreekt het verbetervoorstel met je leidinggevende.

Resultaat

- Je hebt een verbetervoorstel geschreven voor het assortiment.
- Je hebt het verbetervoorstel met je leidinggevende besproken.

Examenopdracht 2: Verbetervoorstel presentaties

Je schrijft een verbetervoorstel voor de verzorging van presentaties, de winkel en de winkelomgeving.

Doen

- Je schrijft een verbetervoorstel voor een aanpassing van de presentaties, de winkel en de winkelomgeving.
- Je verbetervoorstel is haalbaar en het belang van je verbetervoorstel is duidelijk.
- Je past het presentatieplan aan (binnen de kaders van het bpv-bedrijf) aan de eigen situatie, de doelgroep en de ontwikkelingen.
- Je bespreekt het verbetervoorstel met je leidinggevende.

Resultaat

- Je hebt een verbetervoorstel geschreven voor de presentaties, de winkel en de winkelomgeving.
- Je hebt het presentatieplan van het bpv-bedrijf aangepast.
- Je hebt het verbetervoorstel met je leidinggevende besproken.

Examenopdracht 3: Verbetervoorstel verkoopcijfers

Analyseer de verkoopcijfers op het niveau van de artikelgroepen. De analyse gaat over een logische en gangbare periode binnen het bpv-bedrijf. Bijvoorbeeld een actieperiode, een maand of een kwartaal. Op basis van deze analyses formuleer je een voorstel hoe je de verkoopcijfers kunt verbeteren door verkoopacties.

Doen

- Je verzamelt de begrote en de gerealiseerde verkoopcijfers van de drie artikelgroepen.
- Je gebruikt het aanwezige registratiesysteem als informatiebron.
- Je vergelijkt de begrote en de gerealiseerde verkoopcijfers met elkaar.
- Je verklaart de opvallendste verschillen tussen de begrote en de gerealiseerde verkoopcijfers.
- Je schrijft een verbetervoorstel over hoe het bpv-bedrijf de omzet kan verbeteren door verkoopacties. Je gebruikt hiervoor bovenstaande analyses.
- Je verbetervoorstel is haalbaar en het belang van je verbetervoorstel is duidelijk.
- Je bespreekt het verbetervoorstel met je leidinggevende.

Resultaat

- Je hebt een verbetervoorstel geschreven voor het verbeteren van de verkoopcijfers.
- Je hebt het verbetervoorstel met je leidinggevende besproken.

Beoordeling

De praktijkexaminator beoordeelt het hele examenonderdeel met de observatiechecklist 'Verbetervoorstellen'.

Observatiechecklist Examenonderdeel 1: Verbetervoorstellen

Werkproces 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment
 Werkproces 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties
 Werkproces 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

onvoldoende
 voldoende
 goed
 zeer goed

Examenperiode:

Werkproces 5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment

De deelnemer ...

1	verwerkt snel en nauwkeurig de klachten, klantbehoeften, klantevaluaties en marktbehoeften voor het verbetervoorstel.	0	1	2	3
2	maakt de haalbaarheid en het belang van het verbetervoorstel duidelijk.	0	1	2	3
3	beschrijft in het verbetervoorstel hoe het bpv-bedrijf de omzet kan verbeteren.	0	1	2	3
4	presenteert zijn verbetervoorstel aan de leidinggevende. beantwoordt vragen over zijn verbetervoorstel.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 3 van de 4 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

Totaal aantal punten:

(alleen indien wp behaald)

Werkproces 5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties

De deelnemer ...

1	beschrijft in het verbetervoorstel hoe het bpv-bedrijf de omzet kan verbeteren.	0	1	2	3
2	toont bij het maken van het presentatieplan gevoel voor esthetiek, ruimte, kleur en vorm.	0	1	2	3
3	toont bij het maken van het presentatieplan inzicht in de eisen van het bpv-bedrijf.	0	1	2	3
4	maakt de haalbaarheid en het belang van het verbetervoorstel duidelijk.	0	1	2	3
5	presenteert het verbetervoorstel aan de leidinggevende. beantwoordt vragen over zijn verbetervoorstel.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 4 van de 5 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

Totaal aantal punten:

(alleen indien wp behaald)

Werkproces 5.4 Analyseert de verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

De deelnemer ...

1	beschrijft het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses.	0	1	2	3
2	verklaart het verschil tussen de werkelijke cijfers en de prognoses.	0	1	2	3
3	beschrijft in het verbetervoorstel hoe de verkoopcijfers verbeterd kunnen worden.	0	1	2	3
4	maakt de haalbaarheid en het belang van het verbetervoorstel duidelijk.	0	1	2	3
5	presenteert het verbetervoorstel aan de leidinggevende. beantwoordt vragen over zijn verbetervoorstel.	0	1	2	3

Werkproces behaald:*(minimale score voor een voldoende: 4 van de 5 voldoende)*

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:*Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.***Totaal aantal punten:***(alleen indien wp behaald)*

Bepaling uitslag Examenonderdeel 1

stap 1	Zijn de examenopdrachten af? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 2 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 2	Zijn alle werkprocessen minimaal voldoende? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 3 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 3	Tel het aantal behaalde punten op. Aantal punten Examenonderdeel 1 (maximaal 42 punten) <input type="text"/>	
stap 4	Noteer uw opmerkingen over het examen Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende. _____ _____ _____	
Handtekening voor akkoord datum:		
deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator (indien van toepassing) naam
handtekening	handtekening	handtekening

Examenonderdeel 2: Werkoverleg

Dit examenonderdeel gaat over het werkproces:
5.5 Neemt deel aan werkoverleg

Vorbereiding

Je leest wat je moet doen in dit examenonderdeel.

Examenopdracht

Je neemt deel aan een werkoverleg van jouw team of afdeling.

Doen

Vorbereiding:

- Je bereidt het werkoverleg voor door de agendapunten door te nemen.
- Je zorgt dat je bij minimaal twee agendapunten inbreng hebt.
- Je voegt minimaal één agendapunt toe. Denk aan knelpunten, opvallende gebeurtenissen, vragen en klachten van klanten of je verbetervoorstellen uit het vorige examenonderdeel.

Het werkoverleg:

- Je zorgt dat je informatie krijgt over:
 - nieuwe artikelen;
 - acties;
 - werkinstructies;
 - procedures;
 - ontwikkelingen in het bpv-bedrijf.
- Je bespreekt de diverse agendapunten met je collega's. Je vraagt om verduidelijking en/of je licht zaken toe. En je draagt oplossingen aan.
- Je bekijkt hoe je jouw werkuitvoering kunt verbeteren aan de hand van wat er is besproken in het werkoverleg. Hier maak je een kort verslag van. Je beschrijft hierin het volgende:
 - de punten uit het overleg die jij kunt gebruiken om jouw werkuitvoering te verbeteren;
 - hoe jij deze punten gaat gebruiken om je werkuitvoering te verbeteren.

Resultaat

- Je hebt actief deelgenomen aan een werkoverleg.
- Je hebt een verslag geschreven over hoe je jouw werkuitvoering kunt verbeteren aan de hand van wat er is besproken in het werkoverleg.

Beoordeling

De praktijkexaminator beoordeelt het hele examenonderdeel met de observatiechecklist 'Werkoverleg'.

Observatiechecklist Examenonderdeel 2: Werkoverleg

Werkproces 5.5 Neemt deel aan werkoverleg

onvoldoende
voldoende
goed
zeer goed

Examenperiode:

Werkproces 5.5 Neemt deel aan werkoverleg

De deelnemer ...

1	brengt zelf onderwerpen/knelpunten in het werkoverleg in.	0	1	2	3
2	doet concrete voorstellen om de werkuitvoering te verbeteren.	0	1	2	3
3	geeft voorbeelden en duidelijke uitleg om voorstellen over te brengen. zorgt ervoor dat collega's begrijpen wat hij bedoelt.	0	1	2	3

Werkproces behaald:

(minimale score voor een voldoende: 3 van de 3 voldoende)

Ja / Nee

Opmerkingen over werkproces:

Totaal aantal punten:

Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende.

(alleen indien wp behaald)

Bepaling uitslag Examenonderdeel 2

stap 1	Is de examenopdracht af? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 2 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 2	Is het werkproces minimaal voldoende? <input type="checkbox"/> ja → ga naar stap 3 <input type="checkbox"/> nee → examenonderdeel niet behaald, ga naar stap 4	
stap 3	Noteer het aantal behaalde punten. Aantal punten Examenonderdeel 2 (maximaal 9 punten) <input type="text"/>	
stap 4	Noteer uw opmerkingen over het examen Een toelichting is verplicht bij een onvoldoende. <hr/> <hr/> <hr/>	
Handtekening voor akkoord datum:		
deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator (indien van toepassing) naam
handtekening	handtekening	handtekening

Het criteriumgericht interview (cgi)

Het cgi gaat over de werkzaamheden die je hebt gedaan tijdens de examenonderdelen. Je legt uit wat je gedaan hebt. Je legt ook uit waarom je dat zo gedaan hebt. Als je dit goed kunt uitleggen, haal je een voldoende voor het cgi.

Hoe bereid je je voor op het criteriumgericht interview?

- Spreek met de praktijkexaminator af wanneer je het cgi voert en wie daarbij aanwezig zijn.
- Lees goed welke werkprocessen besproken worden.
- Lees ook de observatiechecklist die bij het examenonderdeel hoort nog eens goed door.
- Bedenk bij ieder werkproces welk werk je tijdens het examen hebt uitgevoerd.
- Bedenk waarom je het werk zo gedaan hebt.
- Neem alle afspraken en uitwerkingen van examenopdrachten mee.

Hoe verloopt het gesprek?

- Je vertelt over het werk dat je hebt gedaan.
- Je beantwoordt vragen over je werk.
- Je kunt de volgende vragen verwachten:
 - Welke werkzaamheden moest je doen tijdens het examen?
 - Hoe heb je het werk gedaan?
 - Waarom heb je het juist zo gedaan?
 - Wat is het resultaat van je werk?

Cgi Kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment

Cgi Examenonderdeel 1: Verbetervoorstellen

Dit gesprek gaat over (een deel van) de werkprocessen:

5.1 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het assortiment

5.2 Doet verbetervoorstellen ten aanzien van presentaties

5.4 Analyseert verkoopcijfers en doet verbetervoorstellen

Leidraad voor het cgi

Tijdens het cgi:

- beschrijft de deelnemer duidelijk de examensituatie.
- vertelt de deelnemer wat zijn examenopdracht was.
- vertelt de deelnemer hoe hij zijn examenopdracht heeft uitgevoerd.

Beoordelingscriteria (moeten alle 3 voldoende zijn):

De deelnemer:

1. geeft voorbeelden van zijn gedrag

voldoende

onvoldoende

2. onderbouwt gemaakte keuzen

voldoende

onvoldoende

3. vertelt over het resultaat van zijn handelen

voldoende

onvoldoende

Geef een korte toelichting op bovenstaande 3 beoordelingscriteria (verplicht):

Beoordeling:

voldoende

onvoldoende

Handtekening voor akkoord

datum:

deelnemer

naam

praktijkexaminator

naam

2^e praktijkexaminator

naam

handtekening

handtekening

handtekening

Verkoopspecialist detailhandel

Uitslagprotocol kerntaak 5: Optimaliseert verkoop en assortiment

stap 1 Zijn alle examenonderdelen van de kerntaak voldoende?

- ja → ga naar stap 2
 nee → praktijkexamen niet behaald

stap 2 Tel het behaalde aantal punten op. Ga daarna naar stap 3.

Examenonderdeel	aantal punten
1. Verbetervoorstellen	<input type="text"/>
2. Werkoverleg	<input type="text"/> +
Totaal aantal punten	<hr/> <input type="text"/>

stap 3 Is het criteriumgericht interview voldoende?

- ja → ga naar stap 4
 nee → praktijkexamen niet behaald

stap 4 Bepaal het oordeel en het cijfer voor het praktijkexamen van de kerntaak. Gebruik de score-omzettingstabel op de volgende pagina.

- oordeel kerntaak onvoldoende
 voldoende
 goed
 zeer goed

cijfer kerntaak

Handtekening voor akkoord

datum:

deelnemer naam	praktijkexaminator naam	2^e praktijkexaminator naam
handtekening	handtekening	handtekening