

Examen VMBO-KB

**2016**

gedurende 80 minuten

**profielvak dienstverlening en producten – CSPE KB**

**onderdeel C**

---

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_

Bij dit onderdeel horen een bijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 6 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 34 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

## Inleiding

Frats Entertainment heeft een nieuwe activiteit in haar aanbod opgenomen: de GPS Sloepen Challenge. De PR-afdeling van Frats Entertainment wil deze nieuwe activiteit onder de aandacht brengen. Je krijgt in dit onderdeel de opdracht om hierbij te helpen.

### 9p 1 Advertentie ontwerpen

Frats Entertainment wil in kranten en bladen een advertentie over de GPS Sloepen Challenge plaatsen om zoveel mogelijk klanten te werven. Jij krijgt de opdracht om deze advertentie te maken.

*Voor deze opdracht heb je de map afbeeldingen nodig.*

#### Let op:

- Bij deze opdracht kun je punten krijgen voor de inhoud van de opdracht (7p) en voor je werktempo (2p).
- Je krijgt alleen punten voor je werktempo als je tenminste 4 punten voor de inhoud hebt gescoord.

benodigde tijd	punten voor werktempo
minder dan 25 minuten	2 punten
25 minuten of meer	0 punten

- Als je 25 minuten of langer over de opdracht doet, kun je geen punten meer scoren voor je werktempo. Je mag de opdracht nog wel afmaken, om punten voor de inhoud te krijgen.
- Je begint pas nadat je deze instructie en de opdracht helemaal hebt gelezen.
- De examinerator geeft aan wanneer de tijd ingaat en je met de opdracht mag beginnen.

#### Voordat je aan de opdracht begint

- Lees de opdracht en bekijk het persbericht op de volgende pagina.
- Open een nieuw tekstbestand.
- Zet in het bestand in de voettekst je naam en kandidaatnummer.
- Sla het bestand op als advertentie [jouw naam].

### **Uitvoering van de opdracht**

Maak een advertentie om de GPS Sloepen Challenge te promoten. Doe dit volgens deze aanwijzingen en eisen:

- Gebruik de informatie uit het persbericht.
- Gebruik het logo van Frats Entertainment.
- Gebruik een afbeelding van mensen in een varende sloep.
- Vermeld voor welke doelgroep de GPS Sloepen Challenge bedoeld is.
- Gebruik korte zinnen en steekwoorden.
- Zet op één A4 een kader van 130 mm x 194 mm (staand) om het formaat van de advertentie aan te geven.
- Maak de advertentie binnen het kader.

### **Als je klaar bent met de opdracht**

- Sla het bestand op en maak een afdruk op A4.
- Lever je afdruk meteen in bij de examinator.

Persbericht

Burgerdam, 1 maart 2016

### **Frats Entertainment presenteert: de GPS Sloepen Challenge!**

*Lachen, gieren, brullen op het water!*

**Vanaf 1 maart 2016 heeft Frats Entertainment een nieuwe activiteit in haar assortiment. Het gaat om de GPS Sloepen Challenge.**

De GPS Sloepen Challenge op het water is uniek! De deelnemers moeten in teams zelf varen, aanleggen, navigeren en manoeuvreren.

Elk team vertrekt met een eigen sloep richting recreatiegebied de HaaiBaai. In de HaaiBaai zijn gps-punten uitgezet die de teams per sloep moeten zoeken. Dit is hilarisch, want een gps geeft wel de richting aan, maar geen land of water.

De HaaiBaai wordt hierdoor een echt doolhof. Het vinden van alle gps-punten is dus een behoorlijke uitdaging. Wanneer het team een gps-punt heeft gevonden, moet het team een opdracht uitvoeren waarvoor bonuspunten zijn te verdienen. Het team met de meeste punten wint. De GPS Sloepen Challenge is geschikt voor iedereen vanaf 12 jaar.

### **Meer informatie**

Voor meer informatie over de GPS Sloepen Challenge en andere leuke, gekke en grappige activiteiten kunt u terecht bij:

Frats Entertainment  
Baliestraat 54  
3411 RJ Burgerdam

[info@fratsentertainment.nl](mailto:info@fratsentertainment.nl)  
[www.fratsentertainment.nl](http://www.fratsentertainment.nl)

De advertentie wordt geplaatst in het dagblad Burgnieuws. Dit is een regionaal dagblad in Burgerdam en omstreken.

*Voor deze opdracht heb je bijlage C nodig.*

**Uitvoering van de opdracht**

Bekijk de informatie in de bijlage en beantwoord de vragen.

**vraag 1**

Burgnieuws heeft zijn verspreidingsgebied verdeeld in vier regio's: noord, oost, zuid en west. Voor elke regio brengt Burgnieuws een andere editie uit.

Wat is de totale oplage van Burgnieuws op zaterdag?

.....

**vraag 2**

Bij welke editie is het verschil in oplage tussen een zaterdag en een dag door de week het kleinst?

.....

**vraag 3**

De advertentie voor Frats Entertainment (1/4 pagina staand) verschijnt één keer op zaterdag in de editie Zuid in full color.

Wat zijn de kosten van de advertentie (exclusief btw)?  
Laat de berekening zien.

.....

.....

.....

**vraag 4**

Burgnieuws heeft onderzoek gedaan naar de belangrijkste demografische kenmerken van haar lezers.

Welke leeftijdsgroep leest de zaterdageditie het meest?

.....

Met social media kun je laten zien dat je trots bent op je werk. Ook kun je daarmee zorgen voor een positief imago van Frats Entertainment. Frats Entertainment vertrouwt erop dat zijn medewerkers verantwoord omgaan met social media. Frats Entertainment heeft hiervoor richtlijnen opgesteld.

### **Uitvoering van de opdracht**

Bekijk de richtlijnen social media en beantwoord de vragen.





#### Richtlijnen social media Frats Entertainment

A	Het is de werknemer toegestaan om onder werktijd actief te zijn op social media mits het onderwerp met de werkzaamheden voor ons bedrijf te maken heeft en het werk hier niet onder lijdt.
B	Het is de werknemer toegestaan om kennis en informatie te delen. Dit mag geen vertrouwelijke informatie zijn en het mag Frats Entertainment niet schaden.
C	Werknemers mogen geen vertrouwelijke en/of schadelijke informatie verstrekken over klanten, partners of leveranciers.
D	Indien de werknemer deelneemt aan een discussie die (op enigerlei wijze) te maken heeft met Frats Entertainment dient de werknemer te vermelden dat hij/zij werknemer is van Frats Entertainment.
E	Werknemers mogen geen gesprekken en/of filmpjes publiceren zonder toestemming te vragen aan de betrokken persoon.
F	Werknemers in een leidinggevende positie hebben een bijzondere verantwoordelijkheid bij het gebruik van sociale media: privémeningen van dergelijke werknemers kunnen eenvoudig verward worden met de officiële standpunten van Frats Entertainment.
G	De werknemer dient bij zijn/haar eigen expertise te blijven en geeft berichten welke buiten zijn/haar expertisegebied vallen door aan de betreffende collega/expert.

### **vraag 1**

De uitingen op de volgende pagina zijn door werknemers onder werktijd op social media gepubliceerd.

- 1 Geef aan of de werknemer juist handelt volgens de richtlijnen. Zet per publicatie een kruisje in de kolom Juist gehandeld of in de kolom Niet juist gehandeld.
- 2 Als er niet juist gehandeld is, geef dan in de kolom Volgens richtlijn met een letter aan welke richtlijn hier geldt.

publicatie	juist gehandeld	niet juist gehandeld	volgens richtlijn
 <p data-bbox="491 235 802 409">Ik had gisteren een hele vervelende klant op mijn werk. Een zeurpiet! Ik zal blij zijn als mijn stageperiode #Frats Entertainment voorbij is.</p>			
 <p data-bbox="515 544 799 730">Vacature: Medewerker voor de zaterdagavond: opleiding onbelangrijk. Inlichtingen: R.J.de Vries Afd Marketing Frats Entertainment</p>			
 <p data-bbox="523 869 802 1081">Je zet een grappig filmpje online over een collega die je in het geheim gefilmd hebt. Wat heb je gelachen met de andere collega's.</p>			
 <p data-bbox="523 1193 794 1429">Hoe is het? Leuke foto's heb je net gestuurd. Ga je mee uit vanavond? Ja leuk! Hoe laat? 21.00 bij de Holle Boom? Ok.</p>			

**vraag 2**

Frats Entertainment zoekt een medewerker die kan helpen bij de GPS Sloepen Challenge. De vacature komt op social media.

Wat is een voordeel van het plaatsen van een vacature op social media vergeleken met het plaatsen van de vacature in een dagblad?

.....

.....

Een klant, Frans Top van de firma TopTeam, heeft deze negatieve reactie over een geleverde dienst op een platform voor social media geplaatst:

*Frats Entertainment heeft voor onze 18 werknemers een uitje verzorgd. We waren erg tevreden over de activiteiten, maar niet over het diner. Bij de reservering was afgesproken dat er rekening zou worden gehouden met vijf werknemers die geen vlees eten. Voor hen zou er speciaal een vegetarische maaltijd bereid worden. Dit bleek niet geregeld te zijn. Deze werknemers hebben niet kunnen deelnemen aan het diner. Fouten kunnen gemaakt worden, maar wij vinden het slecht dat er geen passende oplossing aangeboden werd!*

Jij krijgt de opdracht om op hetzelfde platform een reactie te plaatsen op dit bericht.

### **Voordat je aan de opdracht begint**

- Lees de opdracht.
- Open een nieuw bestand in een tekstverwerkingsprogramma.
- Zet in het bestand in de voettekst je naam en kandidaatnummer.
- Sla het bestand op als reactie [jouw naam].

### **Uitvoering van de opdracht**

Schrijf een zakelijke reactie op het negatieve bericht van de heer Top:

- Toon begrip en laat weten hoe vervelend Frats Entertainment het vindt dat de firma TopTeam ontevreden is over de geleverde dienst.
- Nodig de heer Top uit voor een gesprek om samen tot een oplossing te komen.
- Vraag de heer Top om zijn contactgegevens via e-mail aan jou door te geven. Dan kun je persoonlijk een afspraak voor dit gesprek maken.
- Schrijf de reactie uit naam van de directie van Frats Entertainment.
- Sluit af met je eigen naam en het e-mailadres van Frats Entertainment: info@fratsentertainment.nl.
- Zorg ervoor dat het bericht uit niet meer dan 90 woorden bestaat.

### **Als je klaar bent met de opdracht**

Sla het bestand op en maak een afdruk.

5p **5 Een klachtgesprek voeren**

De heer Top heeft de uitnodiging geaccepteerd om te komen praten over zijn klacht. Jij voert dit gesprek met de heer Top.

**Voordat je aan de opdracht begint**

- Lees de opdracht.
- Bedenk wat je de heer Top wilt vragen en wat je zelf wilt vertellen.

**Uitvoering van de opdracht**

Behandel de klacht van de heer Top op professionele wijze:

- Laat de heer Top vertellen wat de klacht is.
- Bied je excuses aan voor de gemaakte fout.
- Probeer de klacht samen met de heer Top op te lossen.
- Bied ter compensatie een gratis diner aan voor alle medewerkers.

3p **6 Terugkijken op het gesprek**

Je hebt in de vorige opdracht een gesprek gevoerd met de heer Top. Je gaat nu terugkijken op deze opdracht. Het is de bedoeling dat je jezelf per onderdeel een realistische beoordeling geeft. Bij elke beoordeling schrijf je een voorbeeld op.

*Opmerkingen:*

- *Je krijgt punten als de beoordeling die jij jezelf geeft hetzelfde is als de beoordeling van de examinerator.*
- *Je krijgt ook punten als jouw voorbeelden goed passen bij de beoordeling die jij jezelf hebt gegeven.*



### **Uitvoering van de opdracht**

- Beoordeel jezelf met cijfer 2, 1 of 0. Noteer dit cijfer in de kolom beoordeling:
  - 2 = goed
  - 1 = gedeeltelijk goed
  - 0 = niet zo goed
- Geef in de kolom toelichting een voorbeeld bij elke beoordeling: leg zo goed mogelijk uit waarom je jezelf deze beoordeling hebt gegeven.

	<b>beoordeling</b>	<b>toelichting</b>
Ik was tijdens het hele gesprek beleefd en vriendelijk.		
Ik heb de klacht goed afgehandeld.		

### **NA AFLOOP VAN DIT ONDERDEEL LEVER JE IN:**

- dit boekje
- bijlage C
- de afdruk van opdracht 4