

Verantwoording en Examenplan examinering keuzedeel K0059 Klantcontact en verkoop

Inleiding

Het keuzedeel is vanaf 1 augustus 2016 een verplicht onderdeel geworden van het onderwijsprogramma. Dat betekent dat de onderwijsinstelling binnen de tijd die staat voor het opleiden van de student, ook een of meerdere keuzedelen moet aanbieden.

De uitslag van de examens van de keuzedelen telt vanaf schooljaar 2020-2021 mee voor de slaag-zakbeslissing.

De Examenstelling Savantis heeft, in overleg met onderwijsinstellingen, gekeken naar de wijze van de examinering voor keuzedelen. Voor de scholen is het van belang dat het examen niet bijdraagt aan een grote lastenverzwaring binnen de onderwijsinstelling. Een examen dat bestaat uit meerdere beoordelingsmomenten is niet altijd wenselijk en niet altijd uitvoerbaar. De keerzijde is dat het examen wel de essentie van het keuzedeel moet afdekken. Soms vraagt dat om meerdere examenmomenten.

Bij ieder keuzedeel heeft de Exameninstelling de essentie van het keuzedeel benoemd. Hierbij zijn een of meerdere passende examenvormen gekozen. Bij ieder keuzedeel is een verantwoording opgenomen met betrekking tot de vorm en inhoud van het examen.

Verantwoording

Voor examinering van een kwalificatie of keuzedeel is het van belang dat bepaald wordt wat de essentie is van het document. Wat moet de student kunnen en kennen? Niet alles hoeft te worden geëxamineerd.

Essentie

De essentie van het keuzedeel Klantcontact en verkoop is dat de student vanuit het eigen vakmanschap klanten kan informeren en adviseren over producten en/of diensten en deze kan verkopen. Ook moet de student service kunnen verlenen. Deze zaken worden een steeds belangrijker onderdeel van het takenpakket van de beroepsoefenaar.

Exameninstrument

Gezien de essentie van het keuzedeel is gekozen voor het volgende exameninstrument:

- Een rollenspel met als afsluiting vijf mondelinge vragen. De student kan in het rollenspel laten zien dat hij de klanten kan informeren, een verkoopgesprek kan voeren, de verkoop kan afhandelen en service kan verlenen aan de klant. In het rollenspel staan vooral de vaardigheden centraal. De afsluitende vragen zijn een steekproef uit de kennis die in het keuzedeel staat verwoord en richten zich op de keuzes die de student in het rollenspel gemaakt heeft.



Er is bewust voor gekozen om de onderstaande kennis en vaardigheden niet op te nemen in het examen. Het gaat om:

- Bezit basiskennis van (voorraad)administratie en/of facturatiesysteem
- Kan (klanten) registratiesysteem gebruiken
- Kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (verkoop)informatie
- Kan ICT-vaardigheden hanteren
- Verwerkt alle afspraken over prijs, betalings- en leveringscondities correct en volledig in de verkoopadministratie volgens de geldende bedrijfsprocedures van de organisatie.

Deze kennis en vaardigheden hebben allemaal te maken met het omgaan met digitale systemen. Deze worden niet geëxamineerd, omdat niet alle onderwijsinstellingen tijdens het examen kunnen beschikken over een digitaal (voorraad)administratie-, facturatie-, en/of klantenregistratiesysteem. Dit kan ook niet van een onderwijsinstelling gevraagd worden.

De student weet van tevoren niet waarop hij wordt geëxamineerd; hij moet op alles zijn voorbereid. Zo weet de student niet welk rollenspel hij moet doen en welke vragen hij moet beantwoorden. Er wordt een keuze gemaakt uit drie casussen en tien mondelinge vragen.

Tijdsduur

Tijdsduur van dit examen is 30 minuten per student. Hiervan zijn:

- 10 minuten voor de student om zich voor te bereiden op het rollenspel
- 10 minuten voor het rollenspel zelf.
- 10 minuten voor het stellen van 5 vragen

Dit examen is vastgesteld in de toetsvaststellingscommissie van de Exameninstelling Savantis.



Examenplan Keuzedeel K0059 Klantcontact en verkoop

Afgenomen door: Onderwijsinstelling	
Keuzedeel Klantcontact en verkoop	Mondeling examen (rollenspel)
D1-K1 Adviseert, verkoopt en verleent service	
Weging in %	100
Vakkennis en vaardigheden	
Bezit basiskennis van (voorraad)administratie en/of facturatiesysteem	
Bezit basiskennis van verkoop- en distributiesystemen	X
Bezit basiskennis van verkoopvoorwaarden	X
Bezit kennis van de (eigenschappen) van de producten binnen het geboden assortiment	X
Kan (klanten) registratiesysteem gebruiken	
Kan consumentengedrag typeren	X
Kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (verkoop)informatie	
Kan ICT-vaardigheden hanteren	
Kan notities maken op formulieren	X
Kan omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten toepassen	X
Kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.	X
Kan rekenen met geld	X
Kan verkooptechnieken toepassen	X
Kan verkoopvoorwaarden toepassen	X
Gedrag	
D1-K1-W1 Informeert (nieuwe) klanten/bezoekers over de organisatie	
Stemt zijn benadering af op de individuele bezoeker/klant en inventariseert actief de behoefte	X
Wekt vertrouwen door klanten/bezoekers op vakdeskundige wijze te informeren	X
Toont zich enthousiast bij het helpen van de bezoeker/klant, stelt zich dienstbaar op en gaat regelmatig na of aan de behoefte van klanten/bezoekers wordt voldaan.	X
D1-K1-W2 Voert verkoopgesprek	
Relateert, op basis van zijn assortimentskennis, vlot de wens van de klant aan de mogelijkheden van het	X



assortiment en doet met behulp van verkooptechnieken een passende koopsuggestie aan de klant.	
Stemt zijn benadering af op de klant en reageert passend op de reacties en signalen van de klant.	X
Ziet en onderkent kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek en brengt deze op passende wijze onder de aandacht van klant.	X
D1-K1-W3 Handelt de verkoop af	
Informeert de klant klantvriendelijk en duidelijk over de afhandeling van de orde/aankoop.	X
Verwerkt alle afspraken over prijs, betalings- en leveringscondities correct en volledig in de verkoopadministratie volgens de geldende bedrijfsprocedures van de organisatie.	
Handelt de betaling/facturatie correct en integer voor de klant en de organisatie af.	X
Is alert op dervingsrisico's en handelt daar adequaat naar.	X
D1-K1-W4 Behandelt (online-) verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten	
Roept tijdig hulp van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief en volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is.	X
Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant na en neemt verzoeken en klachten serieus.	X
Hanteert bedrijven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media) protocol en de normen en waarden.	X
Communiqueert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon).	X
D1-K1-W5 Voert ondersteunende marketing- en/of promotieactiviteiten uit	
Volgt instructies en werkprocedures op bij de verschillende activiteiten	X
Toont commercieel inzicht bij de uitvoering van de activiteiten: handelt vanuit de doelstellingen van het bedrijf, denkt aan de indruk die de activiteiten bij de klant achterlaten en is zich bewust van het doel van de marketing- en promotieactiviteiten.	X
Zorgt dat hij goed geïnformeerd is over ontwikkelingen in het bedrijf, branche en sector.	X