Klantcontact en verkoop (K0059)

Servicedocument – Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Adviseert, verkoopt en verleent service	
Complexiteit:	Bij het verkopen en verlenen van service combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het klantencontact. De complexiteit wordt beïnvloed door de diversiteit aan klanten met verschillende klantvragen. Voor het adviseren, verkopen en verlenen van service zijn (basis)kennis en vaardigheden met betrekking tot het aanbod (assortimentskennis), verkooptechniek en bedrijfsspecifieke procedures noodzakelijk.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Informeert (nieuwe) klanten/bezoekers over de organisatie	De beginnend beroepsbeoefenaar begroet interne klanten en bezoekers, bepaalt via observatie en vragen de behoefte, licht het aanbod en aanschafmogelijkheden toe of verwijst door.	De beginnend beroepsbeoefenaar stemt zijn benadering af op de individuele bezoeker of klant, informeert vakdeskundig, toont zich behulpzaam en checkt regelmatig of de behoefte wordt vervuld.	De klant of bezoeker is correct te woord gestaan en geïnformeerd, waardoor de organisatie transparant is over mogelijkheden en dienstverlening.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert verkoopgesprek	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt vragen om de koopbehoefte van de (interne/externe) klant of bezoeker te inventariseren en informeert over assortimentmogelijkheden en producttoepassingen.	De beginnend beroepsbeoefenaar stemt zijn benadering af op de klant, vertaalt signalen naar een passende koopsuggestie en brengt kansen voor bijverkoop zorgvuldig onder de aandacht.	De klant of bezoeker is correct behandeld, geïnformeerd en geadviseerd tijdens het verkoopgesprek.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Handelt de verkoop af	De beginnend beroepsbeoefenaar neemt orders aan, verwerkt verkoopafspraken, registreert gegevens en handelt betalingen af, inclusief overhandigen van betalingsbewijzen of verzending bij facturering.	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant klantvriendelijk over orderafhandeling, verwerkt prijs- en leveringsafspraken correct en volledig volgens procedures en handelt betaling of facturatie integer af.	De beroepsbeoefenaar heeft de verkoop/order correct afgehandeld en de wijze van afhandeling afgestemd om de tevredenheid van de klant te vergroten.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten	De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt online verzoeken, bestellingen of klachten, verzamelt en registreert gegevens, controleert volledigheid en bepaalt welke procedure past om dit te behandelen.	De beginnend beroepsbeoefenaar roept tijdig hulp in, blijft vriendelijk en empathisch, hanteert procedures en ethische maatstaven, en communiceert zakelijk en afgestemd op de ontvanger.	De behandeling van het (online) verzoek, de bestelling of de klacht is eenduidig en correct afgerond, geadministreerd en gericht op het verbeteren van het imago van de organisatie.

Werkproces: D1-K1-W5			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert ondersteunende marketing- en/of promotie-activiteiten uit	De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert het assortiment in de verkoopruimte, verwerkt promotiemateriaal, bouwt presentaties op, sluit materiaal aan, verzamelt klantinformatie en informeert klanten en bezoekers ter ondersteuning van marketing en promotie.	De beginnend beroepsbeoefenaar volgt instructies en werkprocedures bij marketing- en promotieactiviteiten, handelt commercieel vanuit bedrijfsdoelen, en houdt klantindruk en doel van activiteiten voor ogen.	De beroepsbeoefenaar heeft de marketing- en/of promotieactiviteiten afgerond volgens de bedrijfseisen, zodat de uitvoering aantoonbaar voldoet en het beoogde resultaat is bereikt.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden per examenmoment opgeteld. De omzettingstabel van dat moment geeft het afzonderlijke momentcijfer. De school bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat.

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmomenten en registratie

Dit examen bestaat uit afzonderlijk beoordeelde examenmomenten. De school registreert de momentcijfers en bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat. Een herkansing kan per moment; andere geldige resultaten blijven behouden.

Moment	Werkprocessen	Opdrachten	Max. punten
1	D1-K1-W1, D1-K1-W2, D1-K1-W3	1, 2, 3	36
2	D1-K1-W4, D1-K1-W5	4, 5	24

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl