Uitvoering geven aan verkoopbeleid (K0212)

Servicedocument – Portfolio + Presentatie/CGI

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: Voort verkoopbeleid uit	
Complexiteit:	Bij het uitvoeren van verkoopbeleid combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het klantencontact. De complexiteit wordt beïnvloed door de diversiteit aan klanten met verschillende klantvragen. Ook heeft hij te maken met nieuwe, onbekende, klanten. De beroepsbeoefenaar is tijdens deze werkzaamheden de 'oren en ogen' van het bedrijf, omdat hij veelvuldig in contact is met klanten. Vanuit deze functie probeert hij ook klanten te verwerven. De signalen die hij opvangt in het contact met de klant, combineert hij met commercieel inzicht. Hij vertaalt deze signalen aan de bedrijfsleiding, eventueel in de vorm van een verbetervoorstel. Voor het uitvoeren van verkoopbeleid zijn brede en specialistische 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:	Portfolio met een eindpresentatie of met een CGI. De docent of examinator kan kiezen voor de eindpresentatie of het CGI.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert wervingsactiviteiten uit voor de organisatie	De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert de organisatie en diensten in een (kennismakings)gesprek, verkent wensen en behoeften, licht aanbod toe en onderzoekt interesse en geschiktheid.	De beginnend beroepsbeoefenaar stemt zijn benadering af op de bezoeker, informeert vakdeskundig, duidelijk en correct, toont zich dienstbaar en toetst geregeld of de behoefte wordt voldaan.	De beroepsbeoefenaar heeft nieuwe contacten verworven door de organisatie en diensten correct uit te leggen en de geschiktheid voor verdere actie bij de klant ingeschat.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert verkoopgesprek	De beroepsbeoefenaar inventariseert koopbehoefte, informeert over assortiment, zoekt productgegevens, doet verkoopvoorstellen, adviseert over alternatieven, behandelt vragen over leveringsvoorwaarden, levertijd, betaling, controleert voorraad en kortingen, en bespreekt bijzonderheden met de leidinggevende.	De beginnend beroepsbeoefenaar relateert de wens van de klant aan assortimentmogelijkheden, doet een passende koopsuggestie en stemt zijn benadering af op reacties. Hij ziet kansen voor bij- of aanvullende verkoop.	De klant/bezoeker is correct behandeld, geïnformeerd en geadviseerd tijdens het verkoopgesprek, waardoor de koopbehoefte passend is ingevuld.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert verkooptraject uit	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt offertes op wanneer van toepassing, verwerkt bestellinggegevens en berekent totaalprijzen, inclusief kortingen of afspraken, licht toe en doet een (eind)aanbod.	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant klantvriendelijk en verwerkt prijs-, betalings- en leveringscondities correct in de verkoopadministratie volgens bedrijfsprocedures, integer en zorgvuldig.	De verkoop/order is correct afgehandeld en voldoet aan bedrijfseisen; de offerte is zorgvuldig opgesteld. De afhandeling is afgestemd op prijs, betaling en levering, gericht op klanttevredenheid.

© 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 een (online) verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht, verzamelt en registreert gegevens, controleert volledigheid en bepaalt binnen welke procedure dit past.	De beginnend beroepsbeoefenaar roept tijdig hulp in, handelt vriendelijk en empathisch, volgt voorgeschreven procedures en het (social media)protocol, communiceert zakelijk, verwerkt en registreert accuraat.	De (online) verzoeken, bestellingen en/of klachten zijn eenduidig en correct behandeld en geregistreerd, waardoor het klantcontact en/of de interacties bijdragen aan het imago van de organisatie.

Werkproces: D1-K1-W5			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert marketing- en/of promotie-activiteiten uit of doet voorstellen hiervoor	De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert klant-, product- en marktontwikkelingen in contacten, verwerkt ze tot verkoop- of managementinformatie, en doet indien nodig voorstellen voor marketing en promotie.	De beginnend beroepsbeoefenaar volgt instructies en werkprocedures zorgvuldig, handelt commercieel en vanuit bedrijfsdoelen, is alert op signalen en deelt en vertaalt deze proactief.	Relevante klant-, markt- en productinformatie is verzameld en gedeeld, en waar passend verwerkt tot een voorstel, waarna de marketing- en/of promotieactiviteiten volgens bedrijfseisen zijn afgerond.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle werkprocessen	Beoordeling totale portfolio	De beoordelaar controleert eerst de kwaliteit en volledigheid van de bewijzen met de Quick Check. Daarna wordt iedere portfolio-opdracht beoordeeld met Voldaan of Niet voldaan. Minimaal vijf van de zes criteria moeten voldaan zijn. Het portfolio levert geen punten op. Als alle bijbehorende portfolio-opdrachten voldaan zijn, wordt de presentatie of het CGI afgenomen en beoordeeld. Alleen de presentatie of het CGI wordt beoordeeld met de volgende 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 werkprocessen	Het examen bestaat uit de portfolio-opdrachten en een mondelinge toelichting van de portfolio-opdrachten. De examinator bepaalt de tijd en locatie van de toelichting.	De examenkandidaat bereidt een presentatie of criteriumgericht interview (CGI) voor over het portfolio. De kandidaat licht de uitvoering, gemaakte keuzes en resultaten toe. In beide vormen stelt de examinator zo nodig aanvullende vragen bij de beoordelingscriteria. De beoordeling van de toelichting vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier.

© 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	30
2	D1-K1-W4, D1-K1-W5	4, 5	20

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