Retailtransformatie in bedrijf (K1260)

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: Verleent hospitality en adviseert met behulp van digitale retailtoepassingen	
Complexiteit:	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met een diversiteit aan klanten en een verscheidenheid aan situaties en (online en offline) verkoopkanalen: dit maakt het werk soms complex. De werkzaamheden zijn voor een groot deel gestandaardiseerd. Het verlenen van hospitality (gastheerschap) aan de klant geschiedt op verschillende momenten en vereist afstemming op de klant, op het retailconcept en op de situatie. De beginnend beroepsbeoefenaar kan zich inleven in de positie, fase van de klantreis en verwachtingen van de klant vanuit de beschikbare verkoopkanalen en gegevensbronnen. Hij heeft basiskennis van de diverse verkoopkanalen en de invloed hiervan op de klant. Hij heeft kennis van en zet vaardigheden in voor de omgang met de klant en de omgang met de digitale techniek en de informatiesystemen van de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft tijdens het handelen oog voor zowel klanttevredenheid als de commerciële doelstellingen van de organisatie.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vooral uitvoerende taken die hij zelfstandig uitvoert. Hij werkt meestal in een verkoopteam onder leiding van een leidinggevende waarvan hij onder andere instructies voor de uitvoering van werkzaamheden ontvangt. Bij situaties die een beginnend beroepsbeoefenaar niet zelf kan en/of mag oplossen schakelt hij een leidinggevende in. De beginnend beroepsbeoefenaar levert een bijdrage aan het teamresultaat, bewaakt de kwaliteit van het eigen werk en meldt wanneer er iets mis gaat of dreigt te gaan.
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.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Functioneert als professional in de retailorganisatie	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich op de hoogte van relevante retailontwikkelingen voor de organisatie en reflecteert op de eigen commerciële presentaties. Daarna bespreekt hij digitale inzichten.	De beginnend beroepsbeoefenaar zoekt proactief digitale informatie, reflecteert met een reëel beeld en bespreekt ontwikkelingen in het werkoverleg. Hij formuleert haalbare verbeteracties en brengt ideeën helder in bij de leidinggevende.	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de consequenties en mogelijke persoonlijke verbeteringen van relevante retailontwikkelingen en de eigen commerciële prestaties gecommuniceerd met betrokkenen.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Begeleidt de klant bij de klantreis	De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de klant, bepaalt contactmoment en benadering, creëert sfeer binnen het retailconcept en achterhaalt doel en verwachtingen.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont proactief contact, luistert aandachtig en stemt communicatie af, handelt volgens bedrijfsregels en meldt niet-standaard situaties tijdig bij een leidinggevende.	De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt de klant passend bij zijn klantreis en het retailconcept; de behoefte is achterhaald en de klant is naar behoefte verder geholpen.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Verzorgt de uitstraling van het retailconcept	De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt en onderhoudt de presentatie van artikelen en visual merchandising in verkoopkanalen en (social) media, conform het retailconcept en organisatiebeleid.	De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt materialen, hulpmiddelen en technologie en (social) media veilig en verantwoord. Hij houdt zich aan instructies, volgt procedures en hanteert klantdata conform bedrijfsrichtlijnen binnen bevoegdheden.	De uitingen vanuit het retailconcept zijn verzorgd op basis van uitgangspunten en instructies van de organisatie.

© 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 opgeteld. Met de omzettingstabel wordt er een eindcijfer berekend (eventueel met OVG-schaal).

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.

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