Elektrotechnische detailhandel (K0151)

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: Verkoopt en biedt service in elektrotechnische detailhandel	
Complexiteit:	Voor de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar gelden soms standaardwerkwijzen, maar in andere gevallen wordt het werk naar eigen inzicht uitgevoerd. Zo zal hij standaardwerkwijzen volgen in zijn analyse en besluitvorming rondom schade/mankementen aan apparatuur, maar zal in sommige gevallen ook zijn eigen inzicht moeten gebruiken om de situatie goed in te kunnen schatten en/of op te lossen. Ook heeft hij de taak een juist evenwicht te vinden tussen klantgerichtheid en ondernemingsbelang als hij klanten adviseert en de verkoop afhandelt. Ook hierbij zal hij in sommige gevallen gebruik kunnen maken van standaard werkwijzen en in andere zijn afweging naar eigen inzicht moeten maken. De verkoper/adviseur elektrotechnische detailhandel verleent extra service met het installeren van apparatuur na aankoop van de artikelen. Bij deze werkzaamheden is het van belang dat hij op vakkundige wijze apparatuur installeert, zodat de klant voor vervolgaankopen ook bij de onderneming terugkomt. Bij de werkzaamheden is het verder van belang dat hij oog heeft voor het kostenaspect: hij moet een afweging maken hoeveel tijd hij steekt in de probleemanalyse en de uitleg aan de klant. Voor zijn werkzaamheden heeft de verkoper/adviseur elektrotechnische detailhandel algemene kennis nodig van de verkoopafhandeling en specifieke kennis op het gebied van elektrotechnische producten. Ook heeft hij specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. één of meer productgroepen nodig voor het installeren van apparatuur.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij draagt de verantwoordelijkheid voor de resultaten voor het afhandelen van de verkoop en de resultaten van het installeren van apparatuur. Hij voert de taken op eigen initiatief uit en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende en indirect aan de klant. Daarnaast schat hij zelf in wanneer hij hier hulp bij nodig heeft van zijn leidinggevende.
Examenvorm:	Portfolio met een eindpresentatie of met een CGI. De docent of examinator kan kiezen voor de eindpresentatie of het CGI.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Adviseert branchespecifiek	De beginnende beroepsbeoefenaar inventariseert de persoonlijke situatie van de klant om specifieke wensen en koop- of informatiebehoefte te bepalen en geeft aansluitend advies.	De beginnende beroepsbeoefenaar stemt het advies af op informatiebehoefte en kennisniveau, informeert met product- en merkenkennis, en handelt commercieel verantwoord volgens beroepsnormen.	Het branchespecifieke advies is vakkundig en betrouwbaar, sluit aan bij de behoefte van de klant en versterkt de klantrelatie door overtuigend antwoord op vragen.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Handelt aanvullende dienstverlening administratief af	De beginnend beroepsbeoefenaar handelt administratief aanvullende dienstverlening af door benodigde gegevens in te vullen of in het systeem in te voeren en klantbescheiden te overhandigen.	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt nauwkeurig en zorgvuldig bij het invullen en invoeren van gegevens, zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	De gegevens zijn correct en volgens procedures ingevuld of ingevoerd, waardoor de klant zonder problemen van aanvullende dienstverlening gebruik kan maken.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Analyseert technische mankementen en onderneemt actie	De beginnend beroepsbeoefenaar beoordeelt vragen en klachten over aangekochte apparatuur, stelt gerichte vragen en test om de oorzaak te achterhalen en vervolgstappen te bepalen.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont technisch inzicht, legt relaties tussen klantinformatie, apparatuurkenmerken en procedures, toetst aannames, stemt vervolgprocedure helder af en registreert stand van zaken zorgvuldig.	De mogelijke oorzaak van het technisch mankement en de gekozen vervolgstappen zijn helder vastgelegd en gecommuniceerd naar de betrokkenen.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Organiseert de installatie van apparatuur	De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert dat apparatuur bij de klant thuis wordt geplaatst, aangesloten en ingesteld. Hij zorgt dat de klant uitleg krijgt, productinformatie ontvangt, oude apparatuur wordt meegenomen.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont technisch inzicht door de installatie af te stemmen op de ruimte en optimale werking te bereiken. Hij kiest passende materialen, legt helder uit en checkt begrip.	De beginnend beroepsbeoefenaar levert een positieve bijdrage aan de klantrelatie doordat installatie, service en informatievoorziening toegevoegde waarde bieden voor de klant thuis.

© 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	1, 2	20
2	D1-K1-W3, D1-K1-W4	3, 4	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