



Klantcontact en verkoop (K0059)

Servicedocument – Afnamevorm: Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-03

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>

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 beroepsbeoefenaar begroet klanten en bezoekers, observeert en stelt vragen om hun behoeften te bepalen, past zijn aanpak aan, legt het aanbod en dienstverlening uit, informeert over aanschaf en voorwaarden, en verwijst indien nodig door of geeft informatiemateriaal mee.	De beginnend beroepsbeoefenaar stemt zijn benadering af op de individuele klant en inventariseert actief de behoefte, wekt vertrouwen door vakdeskundige informatie en toont zich enthousiast, dienstbaar en betrokken bij de klant, waarbij hij regelmatig nagaat of aan de behoefte wordt voldaan.	De klant/bezoeker is correct te woord gestaan en geïnformeerd.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Voert verkoopgesprek	De beroepsbeoefenaar inventariseert de koopbehoefte, informeert over assortiment en toepassingen, zoekt productinformatie op, doet verkoopvoorstellen op basis van kennis en wensen, adviseert over alternatieven, beantwoordt vragen over leveringsvoorwaarden, controleert voorraad en bij bijzondere bestellingen overlegt hij met de leidinggevende.	De beginnend beroepsbeoefenaar relateert op basis van zijn assortimentskennis de wensen van de klant aan het assortiment, doet passende koopsuggesties met verkooptechnieken en stemt zijn benadering af op de klant, waarbij hij alert is op signalen en kansen voor bij- en aanvullende verkoop onderkent en onder de aandacht brengt.	De klant/bezoeker is correct behandeld, geïnformeerd en geadviseerd in 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 vriendelijk en helder over de orderafhandeling, verwerkt alle afspraken over prijs, betaling en levering correct volgens organisatieprocedures, handelt betaling en facturatie integer af en signaleert en handelt adequaat bij dervingsrisico's.	De verkoop/order is correct en zorgvuldig afgehandeld. De wijze van afhandeling van de verkoop is gericht op het vergroten van de tevredenheid van de klant.

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 of alles compleet is, verzorgt indien nodig online interacties, handelt volgens de bedrijfsprocedure of overlegt met leidinggevende, informeert de klant, maakt afspraken, volgt deze op en registreert alles.	De beginnend beroepsbeoefenaar meldt tijdig en volgens procedures verzoeken, bestellingen en klachten aan de leidinggevende, informeert goed bij overdracht, blijft vriendelijk, empathisch, prioriteert klantzorgen, verzamelt informatie, maakt afspraken, behandelt verzoeken en klachten serieus, hanteert werkprocedures, reageert conform ethische standaarden, social media- en organisatiewaarden, en communiceert zakelijk, bondig, afgestemd op de ontvanger en vrij van onnodig jargon.	Het klantcontact en/of de (online) interacties richten zich op het creëren en verbeteren het imago van de organisatie. Het verzoek, de bestelling of de klacht is eenduidig en correct behandeld en geadministreerd.

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, toont commercieel inzicht door te handelen vanuit bedrijfsdoelstellingen, herinnert zich het belang van marketing en klantbeleving en blijft goed geïnformeerd over ontwikkelingen binnen het bedrijf, de branche en de sector.	De uitvoering van de marketing- en/of promotieactiviteiten zijn uitgevoerd volgens de bedrijfseisen.

Examen		
Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinerator 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 examinerator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinerator 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