



Elektrotechnische detailhandel (K0151)

Servicedocument - Afnamevorm: Portfolio-opdrachten + Presentatie/CGI

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: 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 examiner kan kiezen voor de eindpresentatie of het CGI.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Adviseert branchespecifiek	De beroepsbeoefenaar inventariseert de persoonlijke situatie, geeft advies en beantwoordt vragen over technische specificaties. Hij gebruikt elektrotechnische kennis om de klant te overtuigen, demonstreert producten en informeert over aanvullende diensten zoals krediet en verzekeringen; deelt expertise met collega's.	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant over productkenmerken en merken, geeft passend advies dat aansluit bij behoeften en kennisniveau, draagt kennis over aan collega's via duidelijke uitleg en instructies, en informeert actief over nieuwe artikelen.	Het advies is vakkundig en betrouwbaar, het sluit aan bij de behoefte van de klant en heeft een positieve invloed op de klantrelatie.

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 diensten af, zoals 'kopen op krediet', verzekeringen en extra garantie, door gegevens in te voeren of te overhandigen aan de klant en de benodigde bescheiden te verstrekken.	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 de aanvullende dienstverlening gebruik kan maken.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Analyseert technische mankementen en onderneemt actie	De beroepsbeoefenaar beoordeelt vragen en klachten, zoekt oorzaken via vragen en testen, onderzoekt reparatie- of vervangingsmogelijkheden binnen garanties, legt opties uit, registreert werkzaamheden, factureert en plant retourafspraken indien nodig, inclusief toelichting.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont technisch inzicht door klantinformatie snel te relateren aan apparatuur en correcte relaties te leggen tussen kenmerken, procedures en garanties, aannames te toetsen, vragen te stellen voor ontbrekende gegevens, logische conclusies te trekken over defecten en procedures, deze helder terug te koppelen aan de klant en vervolgstappen af te stemmen met oog voor klant- en bedrijfsbelangen.	De mogelijke oorzaak/oorzaken van technisch mankement en de vervolgstappen zijn duidelijk voor de betrokkenen.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Organiseert de installatie van apparatuur	De beginnend beroepsbeoefenaar installeert, plaatst, sluit aan en stelt apparatuur in bij klanten thuis, adviseert over gebruik en onderhoud, beantwoordt vragen, overhandigt productbeschrijvingen en gebruikshandelingen en neemt verpakkingsmateriaal en oude apparatuur mee.	De beginnend beroepsbeoefenaar toont technisch inzicht door apparatuur optimaal te installeren, legt de werking en onderhoud op een begrijpelijke wijze uit en controleert of de klant dit begrijpt, en kiest de juiste materialen en hulpmiddelen voor een verantwoorde installatie.	Er is een positieve bijdrage geleverd aan de klantrelatie doordat de installatie van de apparatuur, service en informatievoorziening van toegevoegde waarde zijn voor de klant.

Werkprocessen	Inhoud	Aanwijzingen
Alle werkprocessen	Beoordeling totale portfolio	De examinerator beoordeelt het portfolio op basis van een enkele criteria om de kwaliteit en kwantiteit te controleren. Als dit is goed bevonden kan met het beoordelingsmodel het portfolio inhoudelijk worden beoordeeld. Hierna wordt de presentatie of het CGI gehouden en beoordeeld. 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 werkprocessen	Het examen bestaat uit het de portfolio-opdrachten en een mondelinge toelichting van de portfolio-opdrachten. De examinerator bepaalt de tijd en locatie van de toelichting. De docent kan kiezen in welke vorm het examen wordt afgenomen, eventueel in samenspraak met de student: - Portfolio met een eindpresentatie - Portfolio met een CGI	De examenkandidaat bereidt een presentatie voor over zijn portfolio. Hij krijgt onder andere vragen over wat hij heeft gedaan in het portfolio, welke keuzes hij heeft gemaakt en wat hij heeft geleerd. De vorm waarin de kandidaat de toelichting geeft, wordt van tevoren bepaald ((online) presentatie of CGI). De beoordeling van de toelichting vindt plaats aan de hand van een beoordelingsformulier.

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