



Uitvoering geven aan verkoopbeleid (K0212)

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: Voert 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 examiner 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, observeert en stelt vragen om klantbehoeften te achterhalen, past zijn benadering aan, legt uit wat het aanbod inhoudt en informeert over prijzen en leveringsvoorwaarden, registreert nieuwe contacten en afspraken in het relatiebeheersysteem.	De beginnend beroepsbeoefenaar stemt de benadering af op de individuele bezoeker of klant, inventariseert actief de behoefte en geeft vakdeskundige informatie. Hij toont enthousiasme, stelt zich dienstbaar op en controleert of de behoefte wordt vervuld, legt zaken duidelijk en correct uit, overtuigt en stimuleert de klant of bezoeker.	De acties zijn gericht op het verwerven van klanten, waarbij de nadruk ligt op het correct informeren en inschatten van de klant.

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 op basis van zijn assortimentskennis de wensen van de klant aan de mogelijkheden, doet met verkooptechnieken passende koopsuggesties, stemt zijn benadering af op de klant en reageert op zijn signalen, en onderkent kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop, die hij op passende wijze 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
Voert verkooptraject uit	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt offertes op, verwerkt klantgegevens, berekent prijzen, licht de offerte toe, onderhandelt, doet een (eind)aanbod, verwerkt bij order afspraken over korting en levering, regelt betaling en levering, en handelt betaaltransacties af.	De beginnend beroepsbeoefenaar informeert de klant vriendelijk over de orderafhandeling, verwerkt afspraken correct, handelt betaling en facturatie integer af, is alert op dervingsrisico's en past overtuigingstechnieken toe, terwijl hij gegevens in offertes goed verwerkt en berekent.	De verkoop/order is correct en zorgvuldig afgehandeld en/of de offerte voldoet aan de bedrijfseisen. 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 beroepsbeoefenaar ontvangt online verzoeken, bestellingen of klachten, registreert gegevens, controleert volledigheid, verzorgt online interacties, handelt vragen af via website of sociale media, past procedures toe, overlegt met leidinggevenden, licht klanten in, maakt afspraken, volgt deze op en registreert alle gegevens.	De beginnend beroepsbeoefenaar meldt tijdig verzoeken, klachten en bestellingen volgens procedures, informeert correct bij overdracht, blijft vriendelijk en empathisch, prioriteert klantzorgen, verzamelt benodigde informatie, volgt werkprocedures, ethische richtlijnen en communicatieprotocol, en stemt schriftelijk af op het taalniveau.	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 marketing- en/of promotie-activiteiten uit of doet voorstellen hiervoor	De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert markt- en klantontwikkelingen, bespreekt deze met leiding, verwerkt ze tot managementinformatie, doet voorstellen voor marketing, presenteert het assortiment, verwerkt promotiemateriaal, bouwt presentaties, verzamelt klantinformatie en informeert ter plaatse.	De beginnend beroepsbeoefenaar volgt instructies, werkprocedures en handelt vanuit bedrijfsdoelstellingen, met aandacht voor de klantbeleving en marketingdoelen. Hij is op de hoogte van ontwikkelingen in het bedrijf, branche en sector, signalen herkent en deelt en vertaalt deze proactief naar kansen en voorstellen.	Relevante informatie over klanten, markt, product, etc. is verzameld, gecommuniceerd en eventueel verwerkt in een voorstel. De uitvoering van de marketing- en/of promotieactiviteiten zijn uitgevoerd volgens de bedrijfseisen.

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