



Producten en diensten voor bedrijfswagens (K1408)

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: Ondersteunt klanten bij de aankoop of het gebruik van producten en diensten in de markt van bedrijfswagens	
Complexiteit:	De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in een B2B-markt die zich kenmerkt door ontwikkelingen die elkaar in razendsnel tempo opvolgen. Denk aan technische innovaties, introductie van nieuwe modellen en veranderende wetgeving en subsidies. Hij/zij krijgt bovendien te maken met een variëteit aan beroepsgroepen en typen dienstverlening en daarmee een grote variëteit aan klanten en klantwensen. Een complicerende factor daarbij is dat goede informatievoorziening op internet ervoor zorgt dat de klant zich steeds beter kan informeren over het product en daardoor steeds veeleisender wordt. Op deze situaties moet de beginnend beroepsbeoefenaar goed zijn voorbereid en hij/zij moet daar adequaat op kunnen inspelen. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over (brede) kennis en vaardigheden op het gebied van producten en diensten in de markt van bedrijfswagens. De aard van de werkzaamheden is voornamelijk gestructureerd en op lokaal niveau, maar kan met toename van het uitvoeringsniveau ook wisselend en landelijk en zelfs internationaal plaatsvinden.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor de eigen werkzaamheden en verkoopdoelstellingen. Hij/zij werkt samen met collega's, leidinggevend en externen. Hij/zij draagt ook verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van collega's/leerlingen die onder zijn/haar begeleiding zijn geplaatst en legt verantwoording af aan de 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			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Ondersteunt klanten bij de aankoop of het gebruik van producten en diensten in de markt van bedrijfswagens	De student leert een klantbehoefte te analyseren en een passend bedrijfswagenadvies te geven, rekening houdend met technische en marktgerichte aspecten	- Verzamelen van klantinformatie - Analyseren van klantbehoefte en wensen - Inventariseren van beschikbare bedrijfswagens - Toepassen van kennis over voertuigen en opties - Afstemmen van opties op klantwensen - Opstellen van een passend voorstel - Bespreken van het voorstel met de klant - Verwerken van feedback en aanpassen voorstel - Presenteren van het definitieve advies - Documenteren van het advies en klantgegevens - Reflecteren op het proces - Evalueren van de klanttevredenheid	- Volledige en duidelijke klantinformatie - Correct gebruik van markt- en voertuigkennis - Onderbouwd advies met relevante opties - Professionele presentatie en communicatie - Documentatie volgens richtlijnen - Reflectie op eigen handelen

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Ondersteunt klanten bij de aankoop of het gebruik van producten en diensten in de markt van bedrijfswagens	De student leert klanten te adviseren over de juiste bedrijfswagen op basis van hun wensen en eisen, door het verzamelen van informatie en het geven van passend advies	- Vraag de klant naar de wensen en eisen - Inventariseer de bedrijfsbehoefte van de klant - Leg de verschillende opties en modellen uit - Beoordeel de geschiktheid van de voertuigen - Adviseer de klant over de beste keuze - Bespreek aanvullende opties en accessoires - Geef informatie over prijzen en financiering - Beantwoord vragen van de klant - Documenteer het adviesgesprek - Sluit het adviesgesprek af met een samenvatting - Bied de klant de mogelijkheid tot verdere vragen - Geef de klant een overzicht van de gemaakte afspraken - Vraag om feedback op het advies - Evalueer het adviesproces - Verwijs de klant indien nodig door naar andere specialisten - Zorg voor een correcte afhandeling van het advies	- Volledig en duidelijk ingevulde klantgegevens - Duidelijke omschrijving van wensen en eisen - Passend advies gebaseerd op de klantbehoefte - Correcte documentatie van het adviesgesprek - Informatie over prijzen en opties volledig en correct - Professionele communicatie en klantgerichtheid

Werkproces: D1-K1			
Titel werkproces	Uit te voeren	Aanwijzingen voor de opdracht	Resultaat
Ondersteunt klanten bij de aankoop of het gebruik van producten en diensten in de markt van bedrijfswagens	De student leert een klantbehoefte te analyseren en op basis daarvan een passend bedrijfswagenadvies te geven, rekening houdend met technische en marktgerichte aspecten.	- Verzamel klantinformatie over wensen en eisen - Analyseer de bedrijfswagenbehoefte van de klant - Selecteer geschikte voertuigen en opties - Vertaal de wensen naar technische specificaties - Bespreek de opties en adviezen met de klant - Documenteer het advies en de onderbouwing - Presenteer het advies aan de klant - Beantwoord vragen en geef toelichting - Verwerk feedback en pas het advies indien nodig aan - Rond de adviesgesprek af en lever het document op - Evalueer het proces en de uitkomst - Reflecteer op de klantbehoefte en eigen rol - Documenteer de geleerde lessen en verbeterpunten - Bewaar alle bewijsstukken en communicatie - Zorg voor een overzichtelijke rapportage	- Volledig ingevulde klantinformatie - Duidelijke onderbouwing van het advies - Compleet overzicht van opties en specificaties - Professionele presentatie - Reflectie op eigen handelen - Bewijs van communicatie met de klant - Correcte en overzichtelijke documentatie

		- Lever het portfolio in volgens de richtlijnen	
--	--	---	--

Examen		
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