

# Concept

## Examenmatrijs Praktijkexamen

Algemene informatie			
Examenmatrijscode	EM_OMSS-BACS-LIHRSS-MCS doorstroom_BS22_B1-K1_1		
Vaststellingsdatum	10-03-2022		
Kwalificatiedossier en cohort	Business Services	2022 en verder	
Profiel, niveau en crebocode	P3: Office & Management Support Specialist, niveau 4	25728	
	P4: Business Administration & Control Specialist, niveau 4	25725	
	P5: Legal, Insurance & HR Services Specialist, niveau 4	25726	
	P6: Marketing & Communication Specialist, niveau 4	25727	
Kerntaak	B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening		
Werkprocessen	B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie B1-K1-W3: Verwerkt gegevens B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatiebeweging		
Examenvorm en examenduur	Proeve van Bekwaamheid	Praktijkexamen in de beroepspraktijk	Definitief te bepalen in overleg met het leerbedrijf en/of de school.
	Examenportfolio	Praktijkexamen in de beroepspraktijk en/of in een gesimuleerde omgeving	Definitief te bepalen in overleg met het leerbedrijf en/of de school.
	Contextvrij examenproject	Praktijkexamen in een gesimuleerde omgeving	Definitief te bepalen in overleg met het leerbedrijf en/of de school.
	Examenproject	Praktijkexamen in een gesimuleerde omgeving	2,5 uur (eventuele pauzes niet meegerekend)

## B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

### B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

Resultaat	
R1	De bezoekers en klanten zijn klantvriendelijk te woord gestaan en geïnformeerd.
R2	Klachten zijn volgens procedure in behandeling genomen. <sup>1</sup>
R3	De klantrelatie is onderhouden.
Gedrag	
G1	Ontvangt klanten/bezoekers gastvrij en passend bij het bedrijf.
G2	Staat bezoekers en klanten vriendelijk en correct te woord afgestemd op de communicatiewijze (face to face, telefonisch, e-mail/chat e.d.).
G3	Geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van zijn/haar functie informatie op standaardvragen.
G4	Werkt volgens de in het bedrijf geldende werkwijze en procedures en protocollen.
G5	Stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie.
G6	Geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies.
G7	Voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit.
G8	Investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties.
Vakkennis en vaardigheden	
V1	Kan communicatiemiddelen gebruiken.
V2	Kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's.
V3	Kan informatie verstrekken en doorverwijzen.
V4	Kan klachten in ontvangst nemen.
V5	Kan omgaan met diversiteit in klantcontact.
V6	Kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, branche-afspraken en overheids(regels).
V7	Kan gesprekstechnieken toepassen.
V8	Kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten.
V9	Kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen.

<sup>1</sup>Deze kwalificatie-eis wordt geëxamineerd in het praktijkexamen van niveau 3 en komt niet terug in het doorstroomexamen.

Taken in praktijkexamen					
Taak		Koppeling			Opdrachtnummer in examen
		R	G	V	
T1	De kandidaat verwelkomt een bezoeker/klant en staat deze te woord. <sup>2</sup>	1	1,2,3,4,5	1,2,5,7	1
T2	De kandidaat achterhaalt wat hij voor een bezoeker/klant kan doen of neemt een klacht in ontvangst. <sup>2</sup>	1,2	2,3,4,5	2,4,5,7,8	1
T3	De kandidaat handelt de klantvraag/klacht af of verwijst door. <sup>2</sup>	1,2	3,4,6	2	1
T4	De kandidaat verstrekt informatie of advies aan de bezoeker/klant. <sup>2</sup>	1,3	2,3,4,5,6,7	1,2,3,5,6,7,8,9	1
T5	De kandidaat bouwt een klantrelatie op of onderhoudt deze.	1,3	1,2,3,4,5,6,7,8	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1

CONCEPT

<sup>2</sup> Deze taak wordt geëxamineerd in het praktijkexamen van niveau 3 en komt niet terug in het doorstroomexamen.

## B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

### B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie<sup>3</sup>

Resultaat	
R1	Eenvoudige schriftelijke communicatie is verzorgd en indien van toepassing vastgelegd. <sup>1</sup>
R2	Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt. <sup>1</sup>
Gedrag	
G1	Gebruikt correcte taal, afgestemd op klant, product en wijze van correspondentie. <sup>1</sup>
G2	Verwerkt gegevens nauwkeurig en snel in gebruikte systemen. <sup>1</sup>
G3	Controleert zorgvuldig zakelijke (concept) teksten. <sup>1</sup>
G4	Gaat ethisch en integer om met klantgegevens en zakelijke communicatie. <sup>1</sup>
G5	Werkt volgens procedures en wet- en regelgeving. <sup>1</sup>
G6	Stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep. <sup>1</sup>
G7	Bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie. <sup>1</sup>
Vakkennis en vaardigheden	
V1	Kan zakelijke correspondentie voeren. <sup>1</sup>
V2	Kan zakelijk gebruikmaken van social media, internet en intranet. <sup>1</sup>

Taken in praktijkexamen					
Taak		Koppeling			Opdrachtnummer in examen
		R	G	V	
T1	De kandidaat verzamelt en controleert benodigde gegevens. <sup>2</sup>	1	2,4,5	2	2
T2	De kandidaat controleert een zakelijke tekst. <sup>2</sup>	1	3	1,2	2
T3	De kandidaat verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen of stelt schriftelijke correspondentie op en registreert het indien vereist. <sup>2</sup>	1,2	1,2,3,4,5,6	1,2	2
T4	De kandidaat bewaakt de voortgang en afhandeling van correspondentie. <sup>2</sup>	2	5,7	1,2	2

<sup>3</sup> Dit werkproces wordt geëxamineerd in het praktijkexamen van niveau 3 en komt niet terug in het doorstroomexamen.

## B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

### B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

Resultaat	
R1	Eenvoudige administratieve- en dossierwerkzaamheden zijn uitgevoerd.
R2	Managementrapportage/informatie is gegenereerd.
R3	Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.
Gedrag	
G1	Werkt systematisch en zorgvuldig de bestanden, overzichten of administraties tijdig en correct bij. <sup>1</sup>
G2	Controleert nauwkeurig de ingevoerde gegevens.
G3	Gebruikt digitale systemen snel en vakkundig voor de verwerking van gegevens en het archiveren van dossiers.
G4	Gaat zorgvuldig om met gevoelige informatie en AVG.
G5	Werkt volgens procedures en wet- en regelgeving.
G6	Rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen.
G7	Ziet samenhang tussen zaken.
G8	Levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen.
Vakkennis en vaardigheden	
V1	Kan zakelijke correspondentie voeren.
V2	Kan zakelijk gebruikmaken van social media, internet en intranet.
V3	Heeft kennis van basisprincipes van wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens. <sup>1</sup>
V4	Heeft basiskennis van de vertrouwelijke en privacygevoelige informatie.
V5	Heeft basiskennis van wijze van archiveren.
V6	Kan berekeningen uitvoeren.
V7	Kan gegevens verwerken.
V8	Kan dossiers bijhouden.
V9	Kan managementinformatie aanleveren.
V10	Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties.
V11	Heeft kennis van de principes van projectmatig werken.
V12	Kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels.

Taken in praktijkexamen					
Taak		Koppeling			Opdrachtnummer in examen
		R	G	V	
T1	De kandidaat voert gegevens in en wijzigt gegevens in een dossier, relatiebestand of financiële administratie. <sup>2</sup>	1	1,3,4,5	1,2,3,4,5,8,10	3
T2	De kandidaat controleert ingevoerde gegevens van een directe collega en rapporteert bij bijzonderheden. <sup>2</sup>	1,3	2,3,4,5,6,7	1,2,4,8,9, 10,12	3
T3	De kandidaat vult (standaard)documenten in en archiveert deze. <sup>2</sup>	1,3	1,2,3,4,5,6,7,8	1,2,3,6,8,10,12	3
T4	De kandidaat levert gegevens voor managementrapportage/-informatie.	2	3,4,5,6,7,8	1,2,4,5,7,8,9, 10,11	3
T5	De kandidaat analyseert gegevens en stelt rapportages hiervan op en wint zo nodig advies van derden in.	1,3	3,4,5,6,7,8	1,2,4,7,8,9,10,11, 12	3

CONCEPT

## B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

### B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatiebeweging

Resultaat	
R1	Goede samenwerking binnen de keten van geld-, goederen- en informatiebeweging.
R2	Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland. <sup>1</sup>
R3	Een onderbouwd operationeel plan dat is afgestemd in de keten.
Gedrag	
G1	Deelt proactief kennis en ervaring binnen de keten.
G2	Communiqueert helder en afgestemd op de activiteit en de ontvanger.
G3	Plant en organiseert activiteiten/bijeenkomsten nauwkeurig en volgens opdracht.
G4	Gebruikt correcte taal en grammatica, afgestemd op product en/of presentatie.
G5	Denkt kritisch na over de eigen rol en functioneren binnen de samenwerking en de organisatie als geheel. <sup>1</sup>
G6	Stemt tijdig af met de opdrachtgever.
G7	Presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep.
G8	Kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie.
G9	Formuleert helder, duidelijk en bondig.
G10	Neemt het initiatief om verbinding te leggen in de samenwerking binnen de keten.
Vakkennis en vaardigheden	
V1	Kan bijeenkomsten plannen en organiseren. <sup>1</sup>
V2	Kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's.
V3	Kan plannen opstellen en presenteren.
V4	Kan gegevens verwerken.
V5	Kan gegevens analyseren.
V6	Kan rapporteren.

Taken in praktijkexamen					
Taak		Koppeling			Opdrachtnummer in examen
		R	G	V	
T1	De kandidaat verzamelt, in opdracht, relevante informatie t.b.v. een operationeel plan en gebruikt hiervoor verschillende, actuele bronnen.	1	1,2,8	2,4	4
T2	De kandidaat analyseert, in opdracht, de verzamelde informatie en legt de bevindingen vast in een operationeel plan.	1,3	1,2,3,4,9	3,5,6	4
T3	De kandidaat formuleert, in opdracht, in het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget.	1,3	1,2,4,6,8,9	3,4,5,6	4
T4	De kandidaat presenteert het operationeel plan aan belanghebbenden en plant en organiseert activiteiten/overleggen/ werkzaamheden t.b.v. samenwerking met andere partijen binnen de keten. <sup>2</sup>	1,2,3	1,2,3,4,5,7,9, 10	1,2,3	4

CONCEPT



## Revisiehistorie

Versiebeheer	Datum	Aanpassing
1	[vaststellingsdatum]	Initieel document
2	[dd-mm-jjjj]	

CONCEPT