

# Instructies voor de kandidaat

Duur: 35 minuten

---

## Situatie

Je werkt als medewerker klantendienst bij Studio Binnenhuis, een interieurwinkel met een eigen webshop en leverdienst. Vandaag ontving je een klachtenmail van een klant over een bestelling die niet correct werd geleverd.

## Opdracht

Beantwoord deze klacht zoals je dat als medewerker zou doen. Alle informatie die je nodig hebt zit in de bijgevoegde bestanden.

## Praktisch

- Je hebt 35 minuten voor deze opdracht. Het opslaan van je bestand valt binnen die tijd.
- Kwaliteit weegt feller door dan snelheid. De tijd wordt wel genoteerd.
- Je werkt zelfstandig. Zoekmachines, AI-hulpmiddelen en andere programma's dan Word en de testbestanden zijn niet toegestaan.
- Blijf professioneel, ook wanneer de klant gefrustreerd is.

## Inleveren

Typ je antwoord in Word en sla het bestand daarna op als pdf, met als bestandsnaam **Antwoord\_[JOUW NAAM].pdf**.

Na afloop stelt de recruiter je enkele vragen over de keuzes die je maakte in je antwoord.