

Opgave 1

Wilma Janssen heeft een webwinkel in Oosterse tuindecoratie: "Tuindeco". In maart 2019 heeft ze vanwege een tegenvallende omzet van de webwinkel, onderzoek laten doen naar de tevredenheid van haar klanten. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn verwerkt in een prioriteitenmatrix. Deze matrix geeft de beoordeling per genoemd aspect aan en de mate waarin een klant het genoemde aspect belangrijk vindt.

Prioriteitenmatrix¹⁾

| | | | | | |
|---------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---|-------------------|
| ↑ hoog belang | 5 | | | | |
| | 4 | betaalgemak | | | prijs/kwaliteit |
| | 3 | | leverings- termijn goederen | | |
| | 2 | duidelijkheid website | | | retourzending |
| | laag belang | 1 | snelheid antwoord telefoon | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | slechte beoordeling | → | | goede beoordeling |

noot 1 beoordeling : schaal 1 – 4
 belang: schaal 1 – 5

Uit de matrix blijkt dat de tevredenheid van de klanten op verschillende aspecten te wensen overlaat.

- 1 Welk aspect uit de matrix geeft de grootste reden tot zorg voor Wilma? Motiveer het antwoord.

Wilma Janssen gaat ervan uit dat een investering in extra voorraden zal kunnen leiden tot een grotere klanttevredenheid. Door die investering zal één aspect uit de matrix verbeteren.

- 2 Welk aspect is dat? Motiveer het antwoord.

Wilma Janssen gaat ervan uit dat de investering in extra voorraden van mei betaald kan worden na 1 maand.

- 3** Van welke kredietvorm is hierbij sprake? Maak een keuze uit:
- a. ontvangen afnemerskrediet
 - b. verstrekt afnemerskrediet
 - c. ontvangen leverancierskrediet
 - d. verstrekt leverancierskrediet.

Motiveer het antwoord.

Wilma Janssen koopt in mei extra voorraad in van € 13.310 inclusief 21% btw. Deze voorraad wordt direct door Wilma Janssen ontvangen. Deze extra investering in de voorraden leidt tot mutaties in de balans van Tuindeco.

- 4** Geef op de balans in de uitwerkbijlage aan welke balansposten veranderen met welke bijbehorende bedragen door de extra investering in voorraden.
Vul hiervoor de uitwerkbijlage horende bij deze vraag in.

uitwerkbijlage

4

| | | | |
|------------------|-------|-------------------------|-------|
| | | | |
| Vaste activa | | Eigen vermogen | |
| | | | |
| | | | |
| Vlottende activa | | Vreemd vermogen lang | |
| | | | |
| | | | |
| Liquide middelen | | Vreemd vermogen kort | |
| | | | |
| | | | |