

Kwalificatiedossier mbo

Gemotoriseerde tweewielers

Crebonr. 23106

Kwalificaties

- » **Motorfietstechnicus (Crebonr. 25234)**
- » **Scootertechnicus (Crebonr. 25235)**
- » **Eerste Motorfietstechnicus (Crebonr. 25232)**
- » **Eerste Scootertechnicus (Crebonr. 25233)**

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Mobiliteit en voertuigen (Crebonr. 79060)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	5
Overzicht van het kwalificatiedossier	6
Basisdeel	8
1. Beroepsspecifieke onderdelen	8
B1-K1: Maakt gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar	8
B1-K1-W1: Bereidt afleveringsklaar maken aan gemotoriseerde tweewieler voor	10
B1-K1-W2: Inspecteert gemotoriseerde tweewieler	11
B1-K1-W3: Maakt de gemotoriseerde tweewieler klaar voor aflevering	11
B1-K1-W4: Rondt afleveringsklaar maken aan gemotoriseerde tweewieler af	12
B1-K2: Voert onderhoud uit aan gemotoriseerde tweewielers	13
B1-K2-W1: Bereidt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler voor	15
B1-K2-W2: Voert onderhoudswerkzaamheden uit	15
B1-K2-W3: Rondt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler af	16
B1-K3: Voert reparaties uit aan gemotoriseerde tweewielers	18
B1-K3-W1: Bereidt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler voor	20
B1-K3-W2: Voert reparatiewerkzaamheden uit	20
B1-K3-W3: Rondt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler af	21
2. Generieke onderdelen	23
Profieldeel	24
P1: Motorfietstechnicus	24
P2: Scoortertechnicus	25
P2-K1: Verkoopt onderdelen en/of accessoires	25
P2-K1-W1: Ontvangt klanten en staat ze te woord	25
P2-K1-W2: Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af	26
P3: Eerste Motorfietstechnicus	27
P3-K1: Stelt diagnose aan motorfietsen	27
P3-K1-W1: Bereidt diagnosewerkzaamheden aan motorfiets voor	28
P3-K1-W2: Voert diagnosewerkzaamheden aan motorfiets uit	28
P3-K1-W3: Rondt diagnosewerkzaamheden aan motorfiets af	29
P4: Eerste Scoortertechnicus	30
P4-K1: Stelt diagnose aan scooters	30
P4-K1-W1: Bereidt diagnosewerkzaamheden aan scooter voor	31
P4-K1-W2: Voert diagnosewerkzaamheden aan scooter uit	31
P4-K1-W3: Rondt diagnosewerkzaamheden aan scooter af	31
P4-K2: Verkoopt producten en diensten	33
P4-K2-W1: Ontvangt klanten en staat ze te woord	33
P4-K2-W2: Voert verkoopadviesgesprek met de klant	33
P4-K2-W3: Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af	34
P4-K3: Ondersteunt bij de bedrijfsvoering	35
P4-K3-W1: Ondersteunt bij voorraadbeheer	35
P4-K3-W2: Ondersteunt bij de inkoop	35

P4-K3-W3: Voert relatiebeheer en marketingactiviteiten uit	36
P4-K3-W4: Handelt klachten af	36

Leeswijzer

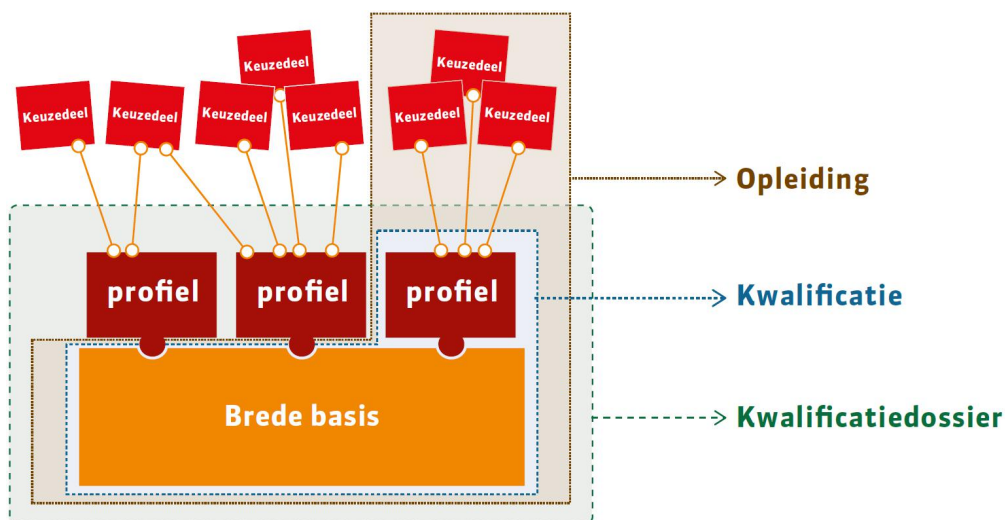
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Motorfietstechnicus	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Scootertechnicus	2	Nee	basisberoepsopleiding
P3 Eerste Motorfietstechnicus	3	Nee	vakopleiding
P4 Eerste Scootertechnicus	3	Nee	vakopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Maakt gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar	B1-K1-W1	Bereidt afleveringsklaar maken aan gemotoriseerde tweewieler voor
	B1-K1-W2	Inspecteert gemotoriseerde tweewieler
	B1-K1-W3	Maakt de gemotoriseerde tweewieler klaar voor aflevering
	B1-K1-W4	Rondt afleveringsklaar maken aan gemotoriseerde tweewieler af
B1-K2 Voert onderhoud uit aan gemotoriseerde tweewielers	B1-K2-W1	Bereidt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler voor
	B1-K2-W2	Voert onderhoudswerkzaamheden uit
	B1-K2-W3	Rondt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler af
B1-K3 Voert reparaties uit aan gemotoriseerde tweewielers	B1-K3-W1	Bereidt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler voor
	B1-K3-W2	Voert reparatiewerkzaamheden uit
	B1-K3-W3	Rondt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler af

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Motorfietstechnicus		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		
P2 Scootertechnicus		
P2-K1 Verkoopt onderdelen en/of accessoires	P2-K1-W1	Ontvangt klanten en staat ze te woord
	P2-K1-W2	Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af
P3 Eerste Motorfietstechnicus		
P3-K1 Stelt diagnose aan motorfietsen	P3-K1-W1	Bereidt diagnosewerkzaamheden aan motorfiets voor

P3 Eerste Motorfietstechnicus		
	P3-K1-W2	Voert diagnosewerkzaamheden aan motorfiets uit
	P3-K1-W3	Rondt diagnosewerkzaamheden aan motorfiets af

P4 Eerste Scoortertechnicus		
P4-K1 Stelt diagnose aan scooters	P4-K1-W1	Bereidt diagnosewerkzaamheden aan scooter voor
	P4-K1-W2	Voert diagnosewerkzaamheden aan scooter uit
	P4-K1-W3	Rondt diagnosewerkzaamheden aan scooter af
P4-K2 Verkoopt producten en diensten	P4-K2-W1	Ontvangt klanten en staat ze te woord
	P4-K2-W2	Voert verkoopadviesgesprek met de klant
	P4-K2-W3	Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af
P4-K3 Ondersteunt bij de bedrijfsvoering	P4-K3-W1	Ondersteunt bij voorraadbeheer
	P4-K3-W2	Ondersteunt bij de inkoop
	P4-K3-W3	Voert relatiebeheer en marketingactiviteiten uit
	P4-K3-W4	Handelt klachten af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beginnende beroepsbeoefenaar werkt in een scooterzaak of een motorfietsenzaak. Hij werkt voornamelijk in de werkplaats.
Typerende beroepshouding
Beginnende beroepsbeoefenaren hebben een klant- en servicegerichte instelling, een flexibele werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen. Een deel van de taken van de beginnende beroepsbeoefenaar betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moeten zijn primaire zintuigen goed functioneren. Voor het bedienen van (meet)-gereedschappen moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Het bedrijf verlangt daarnaast productiviteit, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid. Tevens moet de beginnende beroepsbeoefenaar beschikken over een lerende instelling en goede communicatieve eigenschappen. De meeste taken kunnen zelfstandig worden uitgevoerd, maar in sommige gevallen moet in teamverband gewerkt worden, waarbij technici van verschillend opleidingsniveau samenwerken. Dit betekent dat de beginnende beroepsbeoefenaar nodig heeft dan alleen technische kennis en vaardigheden. Hij moet daarom over collegialiteit en een groot verantwoordelijkheidsgevoel beschikken.
Resultaat van de beroepengroep
Als een beginnende beroepsbeoefenaar zijn werk goed heeft gedaan, functioneert de gemotoriseerde tweewieler veilig en betrouwbaar en heeft de klant vertrouwen in zijn tweewieler en in het bedrijf.

B1-K1: Maakt gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar	
Complexiteit	
Voor de beroepsbeoefenaar bestaan de werkzaamheden voor het afleveringsklaar maken grotendeels uit standaard en routinematige handelingen. Voor het monteren van accessoires maakt de beroepsbeoefenaar aanpassingen aan de gemotoriseerde tweewieler waarbij nauwkeurig en zorgvuldig gewerkt moet worden volgens de voorschriften van het bedrijf. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.	
Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend: De Motorfietstechnicus heeft basiskennis en -vaardigheden. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door onverwacht optredende complicaties die niet zelfstandig kunnen worden opgelost. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn.	Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend: De Scoortertechnicus heeft basiskennis en -vaardigheden. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door onverwacht optredende complicaties die niet zelfstandig kunnen worden opgelost. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. De Scoortertechnicus krijgt in beperkte mate te maken met bedrijfsprocessen die niet direct betrekking hebben op zijn primaire (technische) werkzaamheden. Daarvoor is basiskennis van (bedrijfs)procedures nodig.
Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend: De Eerste Motorfietstechnicus heeft kennis en vaardigheden. Voor het monteren van de meer complexere accessoires gebruikt hij voornamelijk speciale gereedschappen en (meet)apparatuur. De benodigde tijd voor uitvoeren van aanpassingen en het monteren van accessoires is niet altijd goed in te schatten, dit kan tijdverlies opleveren.	Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend: De Eerste Scoortertechnicus heeft kennis en vaardigheden. Voor het monteren van de meer complexere accessoires gebruikt hij voornamelijk speciale gereedschappen en (meet)apparatuur. De benodigde tijd voor uitvoeren van aanpassingen en het monteren van accessoires is niet altijd goed in te schatten, dit kan tijdverlies opleveren. De Eerste Scoortertechnicus is betrokken bij bedrijfsprocessen die niet direct te maken hebben met zijn primaire werkzaamheden. Daarvoor is kennis van (bedrijfs)procedures nodig.

B1-K1: Maakt gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De beroepsbeoefenaar maakt zelfstandig of onder begeleiding gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar en/of monteert accessoires. Hij is verantwoordelijk voor de hem toegewezen werkzaamheden.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus maakt zelf de afweging wanneer hij hulp of advies van een collega of zijn leidinggevende vraagt.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:

De Scoortertechnicus maakt zelf de afweging wanneer hij hulp of advies van een collega of zijn leidinggevende vraagt.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Motorfietstechnicus is eindverantwoordelijk voor het afleveringsklaar maken en het monteren van accessoires binnen de gestelde tijd.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Scoortertechnicus is eindverantwoordelijk voor het afleveringsklaar maken en het monteren van accessoires binnen de gestelde tijd.

Vakkennis en vaardigheden**De beginnend beroepsbeoefenaar:**

- Kan de werking van systemen en/of accessoires tonen en demonstreren
- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers
- Kan materialen, onderdelen en componenten van gemotoriseerde tweewielers bewerken
- Kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van motorfietsen
- Bezit basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit basiskennis van de verbings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit basiskennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen
- Bezit basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan motorfietsen
- Kan meet- en testapparatuur voor gemotoriseerde tweewielers toepassen
- Bezit basiskennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van scooters
- Bezit basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit basiskennis van de verbings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit basiskennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters
- Bezit basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan scooters
- Kan meet- en testapparatuur voor gemotoriseerde tweewielers toepassen

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van motorfietsen
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van scooters
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters

B1-K1: Maakt gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen ▪ Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen ▪ Bezit kennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters ▪ Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
--	---

B1-K1-W1: Bereidt afleveringsklaar maken aan gemotoriseerde tweewieler voor**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar ontvangt de werkopdracht voor het afleveringsklaar maken. Hij achterhaalt de benodigde informatie. Hij kiest en verzamelt de materialen, gereedschappen en onderdelen.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Motorfietstechnicus vraagt aan een ervaren collega of zijn leidinggevende om uitleg over de werkopdracht.

Voor Scoorttechnicus geldt aanvullend:
De Scoorttechnicus vraagt aan een ervaren collega of zijn leidinggevende om uitleg over de werkopdracht.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Motorfietstechnicus voert een controle over zijn eigen voorbereiding uit.

Voor Eerste Scoorttechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Scoorttechnicus voert een controle over zijn eigen voorbereiding uit.

Resultaat

Het afleveringsklaarmaken is optimaal voorbereid.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Scoorttechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Scoorttechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Zoekt en raadplaagt de juiste werkplaatsdocumentatie.

Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen.

Is bereid adviezen aan te nemen van ervaren collega's en deze op te volgen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Vraagt tijdig een ervaren collega of zijn leidinggevende om uitleg wanneer hij de werkopdracht niet begrijpt.

Voor Scoorttechnicus geldt aanvullend:
Vraagt tijdig een ervaren collega of zijn leidinggevende om uitleg wanneer hij de werkopdracht niet begrijpt.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Controleert nauwkeurig zijn eigen voorbereiding.

Voor Eerste Scoorttechnicus geldt aanvullend:
Controleert nauwkeurig zijn eigen voorbereiding.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

B1-K1-W2: Inspecteert gemotoriseerde tweewieler

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert een inspectie uit aan de gemotoriseerde tweewieler. Hij inspecteert de gemotoriseerde tweewieler door alle slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen en systemen te controleren door middel van kijken, meten, peilen, voelen, ruiken en testen. Hij rapporteert eventuele gebreken en onregelmatigheden.

Resultaat

De inspectie aan de gemotoriseerde tweewieler is binnen de gestelde tijd uitgevoerd. Eventuele gesignaleerde gebreken zijn gerapporteerd.

Gedrag

Voert de inspectie aan de gemotoriseerde tweewieler uit binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften van het bedrijf.

Zet de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen in.

Zoekt nauwkeurig naar gebreken en onregelmatigheden.

Rapporteert zijn bevindingen correct en volledig aan zijn leidinggevende.

Vraagt bij twijfel om ondersteuning bij een ervaren collega of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Maakt de gemotoriseerde tweewieler klaar voor aflevering

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt nieuwe en gebruikte gemotoriseerde tweewielers afleveringsklaar of voor opname in de bedrijfsvoorraad. Hij monteert accessoires en/of voert aanpassingen aan gemotoriseerde tweewielers uit. Daarbij zorgt hij dat alle systemen werken en voldoet aan de veiligheids- en milieu-eisen.

Resultaat

De gemotoriseerde tweewieler is volgens de voorschriften van het bedrijf afleveringsklaar gemaakt. Accessoires zijn gemonteerd.

Gedrag

Is alert op de uitvoering van de werkzaamheden die op de werkopdracht staan.

Maakt de gemotoriseerde tweewieler binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf afleveringsklaar.

Gebruikt bij de afleveringswerkzaamheden de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen en op de juiste manier.

Monteert de gewenste accessoires volgens instructies op de gemotoriseerde tweewieler.

Voert de juiste aanpassingen aan de gemotoriseerde tweewieler uit.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Rondt afleveringsklaar maken aan gemotoriseerde tweewieler af**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar controleert het resultaat van zijn werkzaamheden. Hij ruimt de gebruikte materialen en de werkplek op. Hij registreert en rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden aan zijn leidinggevende.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Motorfietstechnicus laat de uitgevoerde werkzaamheden controleren door een meer ervaren collega of zijn leidinggevende.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:
De Scootertechnicus laat de uitgevoerde werkzaamheden controleren door een meer ervaren collega of zijn leidinggevende.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Scootertechnicus controleert zijn eigen werkzaamheden. Brengt de klant op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden.

Resultaat

De afleveringswerkzaamheden aan de gemotoriseerde tweewieler zijn gecontroleerd en gerapporteerd. De werkplek is opgeruimd.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Controleert systematisch of de uitgevoerde werkzaamheden overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Controleert en verzorgt het gebruikte gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op.

Rapporteert de uitgevoerde afleveringswerkzaamheden en de gebruikte materialen/onderdelen correct en volledig bij zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Toont zich bereid het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden te laten controleren door een meer ervaren collega of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:
Toont zich bereid het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden te laten controleren door een meer ervaren collega of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:
Controleert zijn werkzaamheden nauwkeurig.

Legt de uitgevoerde werkzaamheden op begrijpelijke wijze uit aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren

B1-K2: Voert onderhoud uit aan gemotoriseerde tweewielers

Complexiteit

De onderhoudswerkzaamheden bestaan grotendeels uit routinematige handelingen, die volgens een standaard procedure worden uitgevoerd. Zorgvuldig werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus heeft basiskennis en -vaardigheden. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. De Motorfietstechnicus weet hoe bedrijfsprocessen in het bedrijf lopen maar krijgt hier minder mee te maken. Motorfietsen - zeker de zwaardere - zijn vaak voorzien van zeer geavanceerde techniek. De Motorfietstechnicus moet hier - in verband met veiligheid en bedrijfszekerheid - zeer zorgvuldig mee omgaan.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:

De Scoortertechnicus heeft basiskennis en -vaardigheden. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. De Scoortertechnicus krijgt in beperkte mate te maken met bedrijfsprocessen die niet direct betrekking hebben op zijn primaire (technische) werkzaamheden. Daarvoor is basiskennis van (bedrijfs)procedures nodig. Zijn werkzaamheden kunnen onderbroken worden door aanwezige klanten in de winkel.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Motorfietstechnicus heeft kennis en vaardigheden. Voor de Eerste Motorfietstechnicus bestaan de onderhoudswerkzaamheden grotendeels uit de meer complexe routinematige handelingen, die volgens een standaard procedure worden uitgevoerd. De Eerste Motorfietstechnicus weet hoe bedrijfsprocessen in het bedrijf lopen maar krijgt hier minder mee te maken. Motorfietsen - zeker de zwaardere - zijn vaak voorzien van zeer geavanceerde techniek. De Eerste Motorfietstechnicus moet hier - in verband met veiligheid en bedrijfszekerheid - zeer zorgvuldig mee omgaan.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Scoortertechnicus heeft kennis en vaardigheden. Voor de Eerste Scoortertechnicus bestaan de onderhoudswerkzaamheden grotendeels uit de meer complexe routinematige handelingen, die volgens een standaard procedure worden uitgevoerd. De Eerste Scoortertechnicus is betrokken bij bedrijfsprocessen die niet direct te maken hebben met zijn primaire werkzaamheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar voert voor het merendeel zelfstandig onderhoudswerkzaamheden uit. Hij is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van het onderhoud en de kwaliteit van het eigen werk. Voor de uitgevoerde werkzaamheden legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende. De keuze om hulp of advies van een collega of zijn leidinggevende te vragen is een afweging die de beroepsbeoefenaar zelf moet maken. De onderhoudswerkzaamheden kunnen ook in teamverband worden uitgevoerd.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus werkt zelfstandig volgens een vaste aanpak of procedure aan de motorfiets.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:

De Scoortertechnicus werkt zelfstandig volgens een vaste aanpak of procedure aan de scooter.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Motorfietstechnicus voert zelfstandig onderhoudswerkzaamheden uit. Hij is eindverantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van het onderhoud en de kwaliteit van zijn eigen werk. Eventueel ondersteunt hij collega's bij onderhoudswerkzaamheden.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Scoortertechnicus voert zelfstandig onderhoudswerkzaamheden uit. Hij is eindverantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van het onderhoud en de kwaliteit van zijn eigen werk. Eventueel ondersteunt hij collega's bij onderhoudswerkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Kan digitale systemen en toepassingen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies gebruiken
- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers
- Kan met voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists werken
- Kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu

B1-K2: Voert onderhoud uit aan gemotoriseerde tweewielers**Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:**

- Bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van motorfietsen
- Bezit basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit basiskennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen
- Bezit basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan motorfietsen
- Bezit basiskennis van standaardmiddelen voor het reinigen en smeren van onderdelen van motorfietsen
- Bezit basiskennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van scooters
- Bezit basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit basiskennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters
- Bezit basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan scooters
- Bezit basiskennis van standaardmiddelen voor het reinigen en smeren van onderdelen van scooters

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van motorfietsen
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen
- Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen
- Bezit kennis van middelen voor het reinigen en smeren van onderdelen van motorfietsen
- Bezit kennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van scooters
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters
- Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen
- Bezit kennis van middelen voor het reinigen en smeren van onderdelen van scooters

B1-K2-W1: Bereidt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler voor**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar ontvangt de werkopdracht met de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Hij achterhaalt eventueel informatie. Hij maakt gebruik van materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen. Hij controleert zijn eigen voorbereiding.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Motorfietstechnicus neemt adviezen aan van zijn leidinggevende en/of ervaren collega en volgt deze op.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De Scoortertechnicus neemt adviezen aan van zijn leidinggevende en/of een ervaren collega en volgt deze op.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Motorfietstechnicus voert een controle over zijn eigen voorbereiding uit.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Scoortertechnicus voert een controle over zijn eigen voorbereiding uit.

Resultaat

De onderhoudswerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie.

Volgt op de juiste manier de instructies op de onderhoudschecklist op.

Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Toont zich bereidt adviezen aan te nemen van zijn leidinggevende en/of een ervaren collega en volgt deze op.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Toont zich bereidt adviezen aan te nemen van zijn leidinggevende en/of een ervaren collega en volgt deze op.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Controleert nauwkeurig zijn eigen voorbereiding.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Controleert nauwkeurig zijn eigen voorbereiding.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

B1-K2-W2: Voert onderhoudswerkzaamheden uit**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige standaard onderhoudsbeurten uit. Hij controleert slijtage- en onderhoudsgevoelige onderdelen en systemen en registreert gebreken. Onvoorziene werkzaamheden meldt hij bij zijn leidinggevende.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Motorfietstechnicus voert meer complexe onderhoudswerkzaamheden uit met behulp van

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Scoortertechnicus voert meer complexe onderhoudswerkzaamheden uit met behulp van

B1-K2-W2: Voert onderhoudswerkzaamheden uit

meetapparatuur. Hij test elektrische systemen en elektronische componenten.

meetapparatuur. Hij test elektrische systemen en elektronische componenten.

Resultaat

De onderhoudsbeurt is volledig uitgevoerd, binnen de gestelde tijd en conform de opdracht. Eventuele gebreken zijn gemeld.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Voert de onderhoudsbeurt zelfstandig uit, binnen de gestelde tijd en volgens voorschriften en procedures van het bedrijf.

Is tijdens het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden alert op niet-gemelde gebreken.

Meldt onvoorziene werkzaamheden die leiden tot meer werk/materiaal/onderdelen aan een ervaren collega of zijn leidinggevende.

Kiest de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden.

Maakt efficiënt en effectief gebruik van gereedschappen en (hulp)middelen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren, Samenwerken en overleggen

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Zet de juiste meetapparatuur efficiënt en doeltreffend in.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Zet de juiste meetapparatuur efficiënt en doeltreffend in.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten

B1-K2-W3: Rondt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler af**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar controleert zijn uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Hij controleert en verzorgt zijn werkplek, de gebruikte materialen en onderdelen en ruimt deze op. Hij rapporteert de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Motorfietstechnicus laat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden controleren door een ervaren collega of zijn leidinggevende.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De Scoortertechnicus laat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden controleren door een ervaren collega of zijn leidinggevende.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Motorfietstechnicus voert een controle over de onderhoudswerkzaamheden uit. Op verzoek van zijn leidinggevende beantwoordt hij vragen. Hij achterhaalt of zijn leidinggevende de uitleg begrijpt en of het onderhoud naar wens is uitgevoerd. Desgewenst geeft hij tips en adviezen.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Scoortertechnicus voert een controle over de onderhoudswerkzaamheden uit. Op verzoek van zijn leidinggevende beantwoordt hij vragen van de klant. Hij achterhaalt of zijn leidinggevende en/of de klant de uitleg begrijpt en of het onderhoud naar wens is uitgevoerd. Desgewenst geeft hij tips en adviezen.

Resultaat

De onderhoudswerkzaamheden aan de gemotoriseerde tweewieler zijn gecontroleerd en gerapporteerd. De werkplek is gecontroleerd en opgeruimd.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K2-W3: Rondt onderhoud aan gemotoriseerde tweewieler af

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Controleert systematisch of de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden overeenkomen met de opdracht, en of deze voldoen aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Rapporteert volledig en nauwkeurig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen.

Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap systematisch en zorgvuldig en ruimt het netjes en veilig op.

Brengt zijn leidinggevende tijdig op de hoogte van eventuele beschadigingen aan gereedschappen, hulpmiddelen en/of de werkplek.

Brengt zijn leidinggevende volledig op de hoogte van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Is bereid het resultaat van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden te laten controleren door een ervaren collega of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Laat het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden controleren door een ervaren collega of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Controleert het resultaat van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch.

Beantwoordt nauwkeurig vragen van zijn leidinggevende.

Vraagt duidelijk of de onderhoudswerkzaamheden volgens werkopdracht zijn uitgevoerd.

Licht mondeling tips en adviezen toe aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Controleert het resultaat van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden systematisch.

Beantwoordt nauwkeurig vragen van zijn leidinggevende en/of de klant.

Vraagt duidelijk of de onderhoudswerkzaamheden volgens werkopdracht zijn uitgevoerd.

Licht mondeling tips en adviezen toe aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Voert reparaties uit aan gemotoriseerde tweewielers

Complexiteit

De beginnende beroepsbeoefenaar voert voornamelijk standaard en routinematige reparatiewerkzaamheden uit. Bij het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden kan hij geconfronteerd worden met situaties waarin hij lastige keuzes moet maken, zoals bij twijfelgevallen over het wel of niet vervangen van onderdelen. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid. Hij doet nooit concessies aan de veiligheid van de gemotoriseerde tweewieler, maar jaagt ook de klant niet onnodig op kosten. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus beschikt over basiskennis en -vaardigheden. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Hij maakt zelf de afweging wanneer hij hulp of advies van een collega of zijn leidinggevende vraagt. De Motorfietstechnicus weet hoe bedrijfsprocessen in het bedrijf lopen maar krijgt hier minder mee te maken. Motorfietsen - zeker de zwaardere - zijn vaak voorzien van zeer geavanceerde techniek. De Motorfietstechnicus moet hier - in verband met veiligheid en bedrijfszekerheid - zeer zorgvuldig mee omgaan.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Scootertechnicus beschikt over basiskennis en -vaardigheden. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Hij maakt zelf de afweging wanneer hij hulp of advies van een collega of zijn leidinggevende vraagt. De Scootertechnicus krijgt in beperkte mate te maken met bedrijfsprocessen die niet direct betrekking hebben op zijn primaire (technische) werkzaamheden. Daarvoor is basiskennis van (bedrijfs)procedures nodig. De werkzaamheden van de Scootertechnicus kunnen onderbroken worden door klanten in de winkel.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Motorfietstechnicus heeft kennis en vaardigheden. Hij gebruikt voornamelijk speciale gereedschappen en (hef)apparatuur bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. De benodigde tijd voor een reparatie is niet altijd goed in te schatten. Door de complexe aard van systemen kunnen klachten misleidend zijn, dit kan tijdverlies opleveren. De Eerste Motorfietstechnicus weet hoe bedrijfsprocessen in het bedrijf lopen maar krijgt hier minder mee te maken. Motorfietsen - zeker de zwaardere - zijn vaak voorzien van zeer geavanceerde techniek. De Eerste Motorfietstechnicus moet hier - in verband met veiligheid en bedrijfszekerheid - zeer zorgvuldig mee omgaan.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Scootertechnicus heeft kennis en vaardigheden. Hij gebruikt voornamelijk speciale gereedschappen en (hef)apparatuur bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. De benodigde tijd voor een reparatie is niet altijd goed in te schatten. Door de complexe aard van systemen kunnen klachten misleidend zijn, dit kan tijdverlies opleveren. De Eerste Scootertechnicus is betrokken bij bedrijfsprocessen die niet direct te maken hebben met zijn primaire werkzaamheden. De werkzaamheden kunnen onderbroken worden door klanten in de winkel.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar voert de reparatiewerkzaamheden op aanwijzing van zijn leidinggevende uit. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden. Werkzaamheden met een groot afbreuk- en/of veiligheidsrisico krijgen een eindcontrole door de leidinggevende.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Scootertechnicus werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Motorfietstechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de toegewezen werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Daarnaast is vaktechnisch instruerend en begeleidend voor leerlingen en minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden. Het behoort ook tot zijn taak actief bij te blijven op zijn vakgebied.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Scootertechnicus is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de toegewezen werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd. Daarnaast is vaktechnisch instruerend en begeleidend voor leerlingen en minder ervaren collega's en is hij eindverantwoordelijk voor de door hen uitgevoerde werkzaamheden. Het behoort ook tot zijn taak actief bij te blijven op zijn vakgebied.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Kan digitale systemen en toepassingen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies gebruiken
- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers

B1-K3: Voert reparaties uit aan gemotoriseerde tweewielers

- Kan met voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists werken
- Kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van motorfietsen
- Bezit basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit basiskennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen
- Bezit basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan motorfietsen
- Bezit basiskennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:

- Bezit basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van scooters
- Bezit basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit basiskennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters
- Bezit basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan scooters

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van de bewerkingstechnieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van de regels m.b.t. klachtenafhandeling
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen
- Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen
- Kan klantgericht handelen
- Bezit kennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van de regels m.b.t. klachtenafhandeling
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters
- Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen
- Kan klantgericht handelen
- Kan materialen, onderdelen en componenten van gemotoriseerde tweewielers bewerken

B1-K3-W1: Bereidt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler voor**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar ontvangt de werkopdracht waarop de klachten en/of gebreken vermeld staan. Eventueel raadpleegt hij informatiebronnen voor aanvullende gegevens. Hij verzamelt materialen, gereedschappen en onderdelen. Hij bepaalt hoe hij de gemelde klachten en/of gebreken gaat oplossen.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus volgt adviezen op van zijn leidinggevende en/of een ervaren collega. Hij vraagt ondersteuning aan zijn leidinggevende en/of een meer ervaren collega als hij te maken krijgt met reparaties die hij niet zelfstandig kan uitvoeren.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Scootertechnicus volgt adviezen op van zijn leidinggevende en/of een ervaren collega. Hij vraagt ondersteuning aan zijn leidinggevende en/of een meer ervaren collega als hij te maken krijgt met reparaties die hij niet zelfstandig kan uitvoeren.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Eerste Scootertechnicus onderzoekt ter reparatie aangeboden scooters om te kunnen bepalen welke collega de werkzaamheden gaat uitvoeren.

Resultaat

De reparatie aan de gemotoriseerde tweewieler is voorbereid.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie.

Selecteert de juiste (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen.

Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

Toont zich bereid adviezen aan te nemen van zijn leidinggevende en/of ervaren collega's en volgt deze op.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

Toont zich bereid adviezen aan te nemen van zijn leidinggevende en/of ervaren collega's en volgt deze op.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:

Onderzoekt nauwkeurig ter reparatie aangeboden scooters.

Verdeelt weloverwogen het werk onder collega's.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Plannen en organiseren

B1-K3-W2: Voert reparatiewerkzaamheden uit**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar voert de reparatiewerkzaamheden uit die op de werkorder zijn vermeld en controleert op gebreken. Hij signaleert en rapporteert eventuele bijkomende werkzaamheden die tot meer werk/materiaal/onderdelen en dus kosten zullen leiden.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:

De Motorfietstechnicus stelt de oorzaak van klachten vast en verhelpt deze.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:

De Scootertechnicus stelt de oorzaak van klachten vast en verhelpt deze.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:**Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:**

B1-K3-W2: Voert reparatiewerkzaamheden uit

De Eerste Motorfietstechnicus voert complexe reparatiewerkzaamheden uit. Hij toont zich bereid (minder ervaren) collega's te ondersteunen en werk van hen over te nemen.

De Eerste Scootertechnicus voert complexe reparatiewerkzaamheden uit. Hij toont zich bereid (minder ervaren) collega's te ondersteunen en werk van hen over te nemen.

Resultaat

De reparatie is volledig uitgevoerd, binnen de gestelde tijd en conform de opdracht. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gesignaleerd en gerapporteerd.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

Voert de reparatie aan de gemotoriseerde tweewieler binnen de gestelde tijd uit en volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf.

Maakt bij de reparatiewerkzaamheden aan de gemotoriseerde tweewieler gebruik van de juiste materialen, (hand)gereedschappen en hulpmiddelen.

Is tijdens het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden alert op gebreken/storingen die niet in de opdracht vermeld zijn.

Rapporteert onvoorziene gebreken die tot meer kosten leiden tijdig, correct en volledig bij zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Stelt nauwkeurig de oorzaak van de klacht vast en draagt zorg voor het effectieve verhelpen ervan.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:
Stelt de exacte oorzaak van de klacht vast en draagt zorg voor het verhelpen ervan.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Signaleert tijdig wanneer minder ervaren en/of lager opgeleide collega's vastlopen in hun werk en biedt passende hulp en ondersteuning aan.

Voor Eerste Scootertechnicus geldt aanvullend:
Signaleert tijdig wanneer minder ervaren en/of lager opgeleide collega's vastlopen in hun werk en biedt passende hulp en ondersteuning aan.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3-W3: Rondt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler af**Omschrijving**

De beroepsbeoefenaar controleert zijn werkzaamheden. Hij stelt vast of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek op. Hij rapporteert de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Bij garantiebepalingen van de importeur of leverancier stelt hij een reparatieverslag op.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Motorfietstechnicus geeft zijn leidinggevende een toelichting over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden.

Voor Scootertechnicus geldt aanvullend:
De Scootertechnicus geeft zijn leidinggevende en/of de klant een toelichting over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden en vraagt of de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden voldoen aan de wensen (van de klant).

B1-K3-W3: Rondt reparatie aan gemotoriseerde tweewieler af

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Motorfietstechnicus beantwoordt eventuele vragen van zijn leidinggevende. Hij geeft uitleg over de uitgevoerde werkzaamheden aan zijn leidinggevende. Desgewenst geeft hij tips en adviezen aan de klant. Van de uitgevoerde werkzaamheden stelt hij een schriftelijke rapportage op.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De Eerste Scoortertechnicus beantwoordt eventuele vragen van zijn leidinggevende. Hij geeft uitleg over de uitgevoerde werkzaamheden aan zijn leidinggevende. Desgewenst geeft hij tips en adviezen aan de klant. Van de uitgevoerde werkzaamheden stelt hij een schriftelijke rapportage op.

Resultaat

De gemotoriseerde tweewieler is gerepareerd, gecontroleerd en de leidinggevende is op de hoogte gebracht.

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
De leidinggevende is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden. Eventuele vragen zijn beantwoord. De klant is - indien nodig - voorzien van tips en adviezen.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
De leidinggevende en/of de klant is op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden. Eventuele vragen zijn beantwoord.

Gedrag

Controleert systematisch of de uitgevoerde reparatie aan de gemotoriseerde tweewieler overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Controleert, reinigt, verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op.

Noteert volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen. Noteert eventueel afwijkingen of beschadigingen aan gereedschappen of de werkplek.

Brengt zijn leidinggevende volledig op de hoogte van de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren

Voor Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Vraagt zijn leidinggevende of de reparatiewerkzaamheden volgens de wensen van de klant zijn uitgevoerd.

Voor Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Vraagt zijn leidinggevende en/of de klant of de reparatiewerkzaamheden volgens de wensen (van de klant) zijn uitgevoerd.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen

Voor Eerste Motorfietstechnicus geldt aanvullend:
Zorgt bij het geven van tips en adviezen aan de klant dat zijn taalgebruik correct, duidelijk en begrijpelijk is.

Voor Eerste Scoortertechnicus geldt aanvullend:
Zorgt bij het geven van tips en adviezen aan de klant dat zijn taalgebruik correct, duidelijk en begrijpelijk is.

Beantwoordt eventuele vragen van zijn leidinggevende duidelijk en volledig.

Beantwoordt eventuele vragen van zijn leidinggevende duidelijk en volledig.

Schrijft een duidelijke en volledige schriftelijke rapportage over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden.

Schrijft een duidelijke en volledige schriftelijke rapportage over de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Motorfietstechnicus
Mbo-niveau
2
Typering van het beroep
Als Motorfietstechnicus werk je in vaak kleine motorfietsbedrijven of in de wat grotere bedrijven (motorfietsdealers). Bij de Motorfietstechnicus ligt de nadruk op relatief eenvoudige (routinematige) werkzaamheden. Moderne motorfietsen hebben zeer geavanceerde en complexe technieken. Door de grote vermogens en de relatieve kwetsbaarheid is het letterlijk van levensbelang om bij werkzaamheden aan een motorfiets geen enkele concessie te doen aan veiligheid en kwaliteit.
Beroepsvereisten
Nee

P2 Scootertechnicus

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De Scootertechnicus werkt in kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als scooters verkopen en onderhouden. Veel scooterzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. De Scootertechnicus werkt zowel in de werkplaats als in de winkel. Hij adviseert klanten over onderdelen en accessoires en verkoopt onderdelen en accessoires in de winkel.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Verkoopt onderdelen en/of accessoires

Complexiteit

De Scootertechnicus verkoopt onderdelen en accessoires waarbij klanten geen toelichting of advies nodig hebben. Volgens standaard procedure verkoopt hij in de winkel diverse onderdelen en/of accessoires aan klanten. Wanneer nodig betreft hij zijn leidinggevende of een ervaren collega bij de verkoop. Hij heeft basiskennis en -vaardigheden met betrekking tot de verkoop van materialen, accessoires en diensten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Scootertechnicus voert de eenvoudige verkoopwerkzaamheden zelfstandig uit, complexere en nieuwe handelngen onder toezicht en verantwoordelijkheid van een leidinggevende of ervaren collega. De Scootertechnicus weet welke bevoegdheden hij bij het verkopen van onderdelen en accessoires heeft en werkt binnen de kaders van de hem toegewezen bevoegdheden. Wanneer hij twijfelt betreft hij er een collega of zijn leidinggevende bij.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Kan koopsignalen van de klant herkennen en daar op reageren
- Kan de werking van systemen en/of accessoires tonen en demonstreren
- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers
- Kan verkooptechnieken toepassen
- Kan verkooptransacties afhandelen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu

P2-K1-W1 Ontvangt klanten en staat ze te woord

Omschrijving

De Scootertechnicus ontvangt klant en vraagt waarmee hij hem kan helpen. Hij verbindt de wensen van de klant met de mogelijkheden van het assortiment. Als klanten vragen hebben die hij niet kan beantwoorden, vraagt de Scootertechnicus zijn leidinggevende of een ervaren collega om ondersteuning.

Resultaat

De klant is correct ontvangen en te woord gestaan.

Gedrag

Begroet de klant op klantvriendelijke en professionele wijze, en vraagt beleefd wat hij voor de klant kan doen.

Selecteert een passend aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant.

Vraagt tijdig zijn leidinggevende of een ervaren collega om ondersteuning als de klant vragen heeft die hij niet zelf kan beantwoorden.

P2-K1-W1 Ontvangt klanten en staat ze te woord

Draagt professioneel en klantgericht klanten die een scooter willen kopen over aan zijn leidinggevende of een ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen, Relaties bouwen en netwerken

P2-K1-W2 Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af

Omschrijving

De Scootertechnicus handelt de verkoop af en voert de kassahandeling uit. Bij twijfel vraagt hij hulp bij zijn leidinggevende of een ervaren collega. Daarna neemt hij afscheid van de klant. Wanneer hij ziet dat de voorraad van het betreffende product klein is, meldt hij dit aan zijn leidinggevende of een ervaren collega.

Resultaat

De verkoophandelingen zijn correct uitgevoerd.

Gedrag

Handelt de verkoop correct af en neemt op klantvriendelijke wijze afscheid van de klant.

Vraagt bij twijfel zijn leidinggevende of een ervaren collega om ondersteuning bij het afhandelen van de verkoop.

Is bij het uitvoeren van verkoophandelingen alert op het ontstaan van eventuele voorraadtekorten.

Meldt eventuele voorraadtekorten tijdig aan zijn leidinggevende of een ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P3 Eerste Motorfietstechnicus

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Als Eerste Motorfietstechnicus werk je in vaak kleine motorfietsbedrijven of in de wat grotere bedrijven (motorfietsdealers). De Eerste Motorfietstechnicus heeft naast het technische werk aan motorfietsen en de bijbehorende activiteiten ook rekening te houden met klanten, die eigenaar en/of berijder zijn. Hij voert echter geen verkoopactiviteiten uit. Hij benadert klanten niet actief.

Moderne motorfietsen hebben zeer geavanceerde en complexe technieken. Door de grote vermogens en de relatieve kwetsbaarheid is het letterlijk van levensbelang om bij onderhoud en reparatie van een motorfiets geen enkele concessie te doen aan veiligheid en kwaliteit. De klanten moeten er dan ook op kunnen vertrouwen dat hun motorfiets bij de Eerste Motorfietstechnicus in goede handen is en dat hij dus op een zeer deskundige en verantwoorde manier aan de motorfiets werkt. Van de Eerste Motorfietstechnicus wordt vaak ook verwacht dat hij op de hoogte is van (of toegang heeft tot) de klant- en motorfietsgegevens in verband met gepland onderhoud en eventuele terugroepacties.

De Eerste Motorfietstechnicus moet een behoorlijke mate van initiatief tonen. Met het toenemen van het opleidingsniveau zal hij initiatiefrijker, creatiever, flexibeler, besluitvaardiger en communicatiever moeten zijn.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Stelt diagnose aan motorfietsen

Complexiteit

De Eerste Motorfietstechnicus stelt diagnose, al dan niet met behulp van diagnoseapparatuur. Dit zijn voor een deel routinematige handelingen. Het wordt complexer wanneer de standaard procedures niet het gewenste resultaat opleveren. Dan is creatief denkwerk nodig, waarvoor kennis en vaardigheden met betrekking tot systemen nodig zijn. Door de complexe aard van moderne systemen (en de communicatie tussen systemen) kunnen klachten misleidend zijn, omdat de werkelijke storing in een ander systeem zit dan voor de hand lijkt te liggen.

De complexiteit kan bepaald worden door moeilijker bereikbaarheid en een groter afbreukrisico. Hij maakt zelf de afweging wanneer hij advies van een collega vraagt. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan deze afweging lastig maken.

Ook kan de Eerste Motorfietstechnicus te maken krijgen met technische documentatie in een andere taal (meestal Engels).

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eerste Motorfietstechnicus voert de diagnosewerkzaamheden zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid uit. Hij voert in veel gevallen ook de werkzaamheden die resulteren uit de diagnose, zelfstandig uit. Bij twijfel kan hij ervaren collega's of externe bronnen raadplegen zoals de importeur of fabrikant. De Eerste Motorfietstechnicus is ook veelal degene die het eerst in aanraking komt met nieuwe informatie. Hij is er in veel gevallen verantwoordelijk voor om deze nieuwe informatie aan de collega's over te dragen en voor hen beschikbaar te stellen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van de bewerkingstechnieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van motorfietsen
- Bezit kennis van de gebruikelijke vaktermen
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij motorfietsen
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van motorfietsen
- Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in motorfietsen
- Kan digitale systemen en toepassingen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies gebruiken

P3-K1 Stelt diagnose aan motorfietsen

- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers
- Kan materialen, onderdelen en componenten van gemotoriseerde tweewielers bewerken
- Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen
- Kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- Kan relevante reinigings- en conserveringsmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu
- Bezit kennis van geavanceerde meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen toegepast bij motorfietsen
- Bezit kennis van de geavanceerde technieken, toegepast bij motorfietsen

P3-K1-W1 Bereidt diagnosewerkzaamheden aan motorfiets voor

Omschrijving

De Eerste Motorfietstechnicus ontvangt de opdracht (in de meeste gevallen in de vorm van een werkorder) met daarop de gemelde klachten en/of gebreken. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende, de serviceadviseur/receptionist of de klant. Hij raadpleegt werkplaatsdocumentatie voor aanvullende informatie. Hij bepaalt en verzamelt diagnose- en meetapparatuur. Hij controleert zijn eigen voorbereiding.

Resultaat

De diagnoseopdracht aan de motorfiets is optimaal voorbereid.

Gedrag

Vraagt de klant duidelijk naar de klachten en/of gebreken. Vraagt bij onduidelijkheden door om de exacte oorzaak te achterhalen.

Achterhaalt efficiënt de nodige aanvullende informatie in de juiste handboeken of (digitale) naslagwerken.

Selecteert de juiste diagnoseapparatuur, (meet)gereedschappen en hulpmiddelen.

Houdt zich aan de voorschriften en procedures van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Onderzoeken

P3-K1-W2 Voert diagnosewerkzaamheden aan motorfiets uit

Omschrijving

De Eerste Motorfietstechnicus achterhaalt de oorzaak van de klacht aan de motorfiets met behulp van meet- en diagnoseapparatuur. Hij gebruikt de gelegenheid om ook te letten op gebreken die niet op de werkorder staan. Hij rapporteert zijn bevindingen aan zijn leidinggevende en overlegt indien nodig met hem.

Resultaat

De oorzaak van de klacht en/of gebreken is vastgesteld en gerapporteerd.

Gedrag

Maakt bij het diagnosestellen verantwoord en efficiënt gebruik van meet- en diagnoseapparatuur en (hand)gereedschappen.

Is tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden alert op gebreken die niet in de opdracht vermeld zijn.

Rapporteert zijn bevindingen correct en volledig aan zijn leidinggevende.

Voert de diagnose aan de motorfiets uit volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf.

P3-K1-W2 Voert diagnosewerkzaamheden aan motorfiets uit

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Onderzoeken

P3-K1-W3 Rondt diagnosewerkzaamheden aan motorfiets af

Omschrijving

De Eerste Motorfietstechnicus controleert de eigen uitgevoerde werkzaamheden. Op basis van de gestelde diagnose bepaalt hij de reparatiewerkzaamheden en eventueel stelt hij een reparatieadvies op. Hij stelt een schriftelijke rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen en opmerkingen van belang. Hij reinigt de gebruikte gereedschappen en ruimt zijn werkplek op. Eventueel beantwoordt hij vragen van zijn leidinggevende en/of de klant.

Resultaat

De diagnosewerkzaamheden aan de motorfiets zijn gecontroleerd en gerapporteerd. Eventuele vragen zijn beantwoord.

Gedrag

Controleert systematisch het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Maakt een realistische en economisch verantwoorde afweging over het al dan niet zelf verhelpen van de klacht dan wel het opstellen van een reparatieadvies.

Noteert nauwkeurig en volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen.

Controleert en verzorgt het gebruikte (meet)gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op.

Geeft de leidinggevende en/of klant een duidelijke technische toelichting over de uitgevoerde werkzaamheden.

Geeft op begrijpelijke wijze antwoordt op eventuele vragen van de klant en/of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4 Eerste Scoortertehnieus

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De Eerste Scoortertehnieus werkt in kleinere bedrijven die in enkele gevallen zowel fietsen als scooters verkopen en onderhouden. Veel scooterzaken zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers. De Eerste Scoortertehnieus werkt zowel in de werkplaats als in de winkel. De Eerste Scoortertehnieus werkt voor de klant en de ondernemer. Hij combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht. Het bedrijf verlangt vooruitkijken en het kunnen stellen van prioriteiten in de werkplanning. Een ander deel van zijn taak bestaat uit ondersteuning van de ondernemer, vooral op het vlak van bedrijfsprocessen die niet direct met de werkplaats te maken hebben.

Beroepsvereisten

Nee

P4-K1 Stelt diagnose aan scooters

Complexiteit

De Eerste Scoortertehnieus stelt diagnose, al dan niet met behulp van diagnoseapparatuur. Dit zijn voor een deel routinematige handelingen. Het wordt complexer wanneer de standaardprocedures niet het gewenste resultaat opleveren. Dan is creatief denken nodig, waarvoor kennis en vaardigheden met betrekking tot systemen nodig zijn.

De complexiteit kan bepaald worden door moeilijker bereikbaarheid en een groter afbreukrisico. Hij maakt zelf de afweging wanneer hij advies van een collega vraagt. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan deze afweging lastig maken.

Ook kan de Eerste Scoortertehnieus te maken krijgen met technische documentatie in een andere taal (meestal Engels).

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eerste Scoortertehnieus voert de diagnosewerkzaamheden zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid uit. Hij voert in veel gevallen ook de werkzaamheden die resulteren uit de diagnose, zelfstandig uit. Bij twijfel kan hij ervaren collega's of externe bronnen raadplegen zoals de importeur of fabrikant. De Eerste Scoortertehnieus is ook veelal degene die het eerst in aanraking komt met nieuwe informatie. Hij is er in veel gevallen verantwoordelijk voor om deze nieuwe informatie aan de collega's over te dragen en voor hen beschikbaar te stellen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van scooters
- Bezit kennis van de gebruikelijke vaktermen
- Bezit kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Bezit kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij scooters
- Bezit kennis van elektrische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van elektronische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van scooters
- Bezit kennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in scooters
- Bezit kennis van meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen
- Bezit kennis van wettelijke regels en bedrijfsprocedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu
- Kan digitale systemen en toepassingen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies gebruiken
- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers
- Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen
- Kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- Kan relevante reinigings- en conserveringsmiddelen gebruiken/bedienen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu

P4-K1-W1 Bereidt diagnosewerkzaamheden aan scooter voor

Omschrijving

De Eerste Scootertechnicus ontvangt de werkopdracht met daarop de gemelde klachten en/of gebreken. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende of de klant. Voor aanvullende gegevens raadpleegt hij werkplaatsdocumentatie. Hij bepaalt en verzamelt de benodigde diagnose- en (meet)apparatuur. Hij controleert zijn eigen voorbereiding.

Resultaat

De diagnoseopdracht aan de scooter is optimaal voorbereid.

Gedrag

Vraagt de klant duidelijk naar de klachten en/of gebreken. Vraagt bij onduidelijkheden door om de exacte oorzaak te achterhalen.

Bekijkt informatie in handboeken of (digitale) naslagwerken.

Selecteert de juiste (meet)apparatuur om (afwijkingen, gebreken of storingen vast te kunnen stellen).

Bepaalt en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen.

Houdt zich aan de voorschriften en procedures van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

P4-K1-W2 Voert diagnosewerkzaamheden aan scooter uit

Omschrijving

De Eerste Scootertechnicus achterhaalt de oorzaak van de klacht aan de scooter met behulp van meet- en diagnoseapparatuur. Hij gebruikt de gelegenheid om ook te letten op gebreken die niet op de werkorder staan. Hij rapporteert zijn bevindingen aan zijn leidinggevende en overlegt indien nodig met hem.

Resultaat

De oorzaak van de klacht en/of gebreken is vastgesteld en gerapporteerd.

Gedrag

Maakt bij het diagnosestellen verantwoord en efficiënt gebruik van meet- en diagnoseapparatuur en (hand)gereedschappen.

Is tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden alert op gebreken die niet in de opdracht vermeld zijn.

Rapporteert zijn bevindingen correct en volledig aan zijn leidinggevende.

Voert de diagnose aan de scooter uit volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Kwaliteit leveren, Onderzoeken

P4-K1-W3 Rondt diagnosewerkzaamheden aan scooter af

Omschrijving

De Eerste Scootertechnicus controleert de eigen uitgevoerde werkzaamheden. Op basis van de gestelde diagnose bepaalt hij de reparatiewerkzaamheden en eventueel stelt hij een reparatieadvies op. Hij stelt een schriftelijke rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen en opmerkingen van belang. Hij reinigt de gebruikte gereedschappen en ruimt zijn werkplek op. Eventueel beantwoordt hij vragen van zijn leidinggevende en/of de klant.

Resultaat

De diagnosewerkzaamheden aan de scooter zijn gecontroleerd en gerapporteerd. Eventuele vragen zijn beantwoord.

Gedrag

Controleert systematisch het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Maakt een realistische en economisch verantwoorde afweging over het al dan niet zelf verhelpen van de klacht dan wel het opstellen van een reparatieadvies.

Noteert nauwkeurig en volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen.

Controleert en verzorgt het gebruikte (meet)gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op.

Geeft de leidinggevende en/of klant een duidelijke technische toelichting over de uitgevoerde werkzaamheden.

Geeft op begrijpelijke wijze antwoordt op eventuele vragen van de klant en/of zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4-K2 Verkoopt producten en diensten

Complexiteit

De Eerste Scootertechnicus verkoopt producten en diensten waarbij klanten een toelichting of advies nodig hebben. In de winkel verkoopt hij diverse producten en diensten aan klanten volgens standaard procedure. Het aanbod van producten en diensten weet hij te vertalen naar de wensen en behoeften van de klant. Hij kent de belangen van het bedrijf en handelt volgens de richtlijnen van het bedrijf. Daarbij kan de onderhandelingsruimte een complicerende factor zijn. Hij heeft kennis en vaardigheden met betrekking tot (de verkoop van) materialen, accessoires, scooters en diensten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eerste Scootertechnicus werkt binnen de kaders van de hem toegewezen bevoegdheden. Hij weet welke bevoegdheden hij bij het verkopen van producten en diensten heeft. Hij draagt verantwoordelijkheid voor zijn resultaten. Bij de verkoop van scooters heeft hij een vastgestelde onderhandelingsruimte, waarbinnen hij zelfstandig te werk kan gaan. Hij overziet de (financiële) consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Kan (voorraad)administratiesysteem gebruiken
- Kan koopsignalen van de klant herkennen en daar op reageren
- Kan de consequenties van zijn handelen en beslissingen overzien
- Kan de werking van systemen en/of accessoires tonen en demonstreren
- Kan verkooptechnieken toepassen
- Kan verkooptransacties afhandelen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Bezit kennis van consumentengedrag
- Bezit kennis van verkooptechnieken
- Bezit kennis van het winkelassortiment
- Bezit kennis van voorraadadministratiesystemen
- Bezit kennis van verzekeren, leasen en financiële mogelijkheden

P4-K2-W1 Ontvangt klanten en staat ze te woord

Omschrijving

De Eerste Scootertechnicus ontvangt klanten en staat ze op eigen initiatief te woord. Hij inventariseert de wensen en behoeften van klanten.

Resultaat

De klant is correct ontvangen en te woord gestaan.

Gedrag

Begroet op eigen initiatief klanten op klantvriendelijke en professionele wijze en vraagt beleefd wat hij voor de klant kan doen.

Stelt de juiste mix van open en gesloten vragen aan de klant om diens wensen en behoeften te achterhalen.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4-K2-W2 Voert verkoopadviesgesprek met de klant

Omschrijving

De Eerste Scootertechnicus verkoopt zowel onderdelen en accessoires als nieuwe en gebruikte scooters. Hij informeert klanten over de mogelijkheden en garantie van onderdelen, accessoires en scooters. Hij verbindt de wensen van de klant met de mogelijkheden van het assortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten. Wanneer de klant een scooter wil aanschaffen, bepaalt hij in overleg met een ervaren collega of zijn leidinggevende de eventuele inruilwaarde en legt de gemaakte afspraken vast.

P4-K2-W2 Voert verkoopadviesgesprek met de klant

Resultaat

De klant is correct geholpen. Eventuele vragen van de klant zijn beantwoord. Afspraken rondom de aankoop/bestelling zijn vastgelegd.

Gedrag

Informeert klanten deskundig over de garantie en mogelijkheden van onderdelen, accessoires en scooters.

Selecteert een passend aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant.

Brengt alle informatie op een voor de klant begrijpelijke manier en zorgt dat dit geheel aansluit bij de wensen en behoeften van de klant.

Beantwoordt duidelijk vragen van klanten over onderdelen, accessoires, scooters en garantieregelingen.

Raadpleegt tijdig een ervaren collega of leidinggevende met betrekking tot de eventuele inruilwaarde.

Legt de gemaakte afspraken duidelijk vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ondernemend en commercieel handelen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P4-K2-W3 Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af

Omschrijving

De Eerste Scoortertehnicus handelt de verkoop af en neemt afscheid van de klant. Wanneer hij een verkoop afhandelt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is controleert hij of het product besteld moet worden. Indien nodig bestelt hij het product in overleg met zijn leidinggevende.

Resultaat

De verkoophandeling is correct afgehandeld. Indien nodig is actie ondernomen om ontstane voorraadtekorten aan te vullen.

Gedrag

Handelt de verkoop correct af en neemt op klantvriendelijke wijze afscheid van de klant.

Is bij het uitvoeren van verkoophandelingen alert op het ontstaan van eventuele voorraadtekorten.

Onderneemt bij ontstane voorraadtekorten de voorgeschreven acties.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P4-K3 Ondersteunt bij de bedrijfsvoering

Complexiteit

De Eerste Scoorterttechnicus ondersteunt bij bedrijfsprocessen. Tijdens het uitvoeren van werkzaamheden in de werkplaats draagt hij bij aan voorraadbeheer, inkoop, marketing en klachtenafhandeling. De werkzaamheden zijn deels routinematig, maar vragen soms ook een grotere mate van zelfstandig initiatief en creativiteit. Hij heeft kennis en vaardigheden van voorraadbeheer, het proces van inkopen, marketing-activiteiten en het proces van klachtenafhandeling. Het kan lastig zijn om te schakelen tussen de uitvoerende werkzaamheden in de werkplaats en de 'ondernemers'-facetten van de bedrijfsvoering.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Eerste Scoorterttechnicus voert alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Hij is eindverantwoordelijk voor zijn eigen werk en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. De Eerste Scoorterttechnicus stuurt collega's aan en verdeelt het werk. Naast zijn eigen werkzaamheden is hij eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de collega's die hij aanstuurt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van de regels m.b.t. klachtenafhandeling
- Kan (voorraad)administratiesysteem gebruiken
- Kan bedrijfsmatig handelen
- Kan conform procedures klachten afhandelen
- Kan werken met (technische) informatie- en documentatiebronnen op het gebied van gemotoriseerde tweewielers
- Kan klantgericht handelen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toepassen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu

P4-K3-W1 Ondersteunt bij voorraadbeheer

Omschrijving

De Eerste Scoorterttechnicus signaleert tekorten in de onderdelen- en accessoirevoorraad. Hij doet voorstellen voor de voorraad. Eventueel verwerkt hij wijzigingen in het (geautomatiseerde) voorraadbeheersysteem. Hij ziet toe op een overeenkomstige fysieke en virtuele voorraad. Hij controleert de nieuwe voorraad en draagt zorg voor een juiste (retour)afhandeling met de leverancier.

Resultaat

Het voorraadniveau is op peil. De fysieke en virtuele voorraad zijn overeenkomstig.

Gedrag

Controleert systematisch het fysieke en virtuele voorraadniveau.

Signaleert tijdig tekorten in de voorraad.

Verwerkt nauwkeurig wijzigingen in het voorraadbeheersysteem.

Controleert zorgvuldig de nieuwe voorraad en verzorgt indien nodig een correcte retour (afhandeling) met de leverancier.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren, Bedrijfsmatig handelen, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen

P4-K3-W2 Ondersteunt bij de inkoop

Omschrijving

De Eerste Scoorterttechnicus overlegt met zijn leidinggevende over de samenstelling van het assortiment en doet voorstellen voor inkoop. Hij heeft contact met leveranciers voor het bestellen van onderdelen en accessoires zonder

P4-K3-W2 Ondersteunt bij de inkoop

te onderhandelen over de prijs. In overleg met zijn leidinggevende plaatst hij bestellingen waarbij hij rekening houdt met de levertijd.

Resultaat

De inkoopvoorstellen zijn gedaan en de betreffende bestellingen zijn geplaatst.

Gedrag

Neemt nauwgezet kennis van de relevante aanbiedingen voor het assortiment.

Doet op basis van zijn onderzoek een passend voorstel tot inkoop.

Plaatst - na toestemming van en in overleg met zijn leidinggevende - een inkoopbestelling volgens de binnen bedrijf toegepaste procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen, Instructies en procedures opvolgen

P4-K3-W3 Voert relatiebeheer en marketingactiviteiten uit

Omschrijving

De Eerste Scootertehnicus maakt gebruik van de geregistreerde klantcontactgegevens uit het klantbeheersysteem (indien beschikbaar) om gericht klanten te benaderen en contacten te onderhouden. Hij gebruikt de contactmomenten in de winkel en/of belt klanten om acties onder de aandacht te brengen en om nazorg te plegen. Hij registreert zijn acties.

Resultaat

De klanten zijn benaderd en het eventuele relatiebestand is weer up-to-date.

Gedrag

Maakt efficiënt gebruik van de geregistreerde klantgegevens.

Denkt actief mee over aanbiedingen en acties waarmee het klantenbestand en de omzet vergroot kunnen worden.

Benadert klanten op correcte wijze over interessante aanbiedingen en acties.

Registreert alle contactmomenten en acties zorgvuldig en volledig.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

P4-K3-W4 Handelt klachten af

Omschrijving

De Eerste Scootertehnicus gaat de oorzaak van de klacht na. Hij bepaalt (zo nodig in overleg met zijn leidinggevende) de mogelijkheden om de klacht op te lossen. Hij handelt vervolgens de klacht af.

Resultaat

De klacht is afgehandeld. In gezamenlijk overleg is een oplossing gevonden.

Gedrag

Stelt voldoende open en gesloten vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen.

Luistert actief en serieus naar de argumenten van de klant.

Besprekt de mogelijke oplossingen met de leidinggevende en de klant.

Handelt de klacht of opmerking af volgens de procedures en kwaliteitseisen van het bedrijf.

P4-K3-W4 Handelt klachten af

Legt de klacht volgens de procedures en kwaliteitseisen van het bedrijf vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen, Aandacht en begrip tonen