

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het  
kwalificatiedossier mbo:

# **Verkoop Mobiliteitsbranche**

Kwalificaties

- » **Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche**
- » **Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

Versie

**Gewijzigd 2018**

Geldig vanaf

**01-08-2018**

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem  
Op: 01-01-2018

## Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<b><u>Verantwoordingsinformatie</u></b> .....	4
<b><u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u></b> .....	4
<b><u>2. Examenprofielen</u></b> .....	4
<b><u>3. Arbeidsmarktinformatie</u></b> .....	4
<b><u>4. Trends en ontwikkelingen</u></b> .....	4
<b><u>5. Beroepsvereisten</u></b> .....	6
<b><u>6. Bijzondere vereisten</u></b> .....	6
<b><u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u></b> .....	6
<b><u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u></b> .....	7
<b><u>9. Onderhoudsagenda</u></b> .....	7
<b><u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u></b> .....	7
<b><u>11. Betrokkenen</u></b> .....	8
<b><u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u></b> .....	8
<b><u>13. Aanvullende informatie</u></b> .....	8
<b><u>14. Certificaten</u></b> .....	8

# Verantwoordingsinformatie

## 1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Verkoop Mobiliteitsbranche is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [BCP Verkoopadviseur Bedrijfsauto](#)
- [BCP Verkoopadviseur Bedrijfsauto's 2016](#)
- [BCP Verkoopadviseur Personenauto](#)
- [BCP Verkoopadviseur Personenauto's 2016](#)
- [BCP Verkoopleider Bedrijfsauto's](#)
- [BCP Verkoopleider Bedrijfsauto's 2016](#)
- [BCP Verkoper Personenauto](#)
- [BCP Verkoopleider Personenauto's 2016](#)
- [BCP Motorfiets](#)

## 2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=9>

## 3. Arbeidsmarktinformatie

Kans op werk: Voor de kwalificatie Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is de kans op werk goed. Voor de kwalificatie Verkoopmanager Mobiliteitsbranche is de kans op werk eveneens goed.

Kans op stage: Voor de kwalificatie Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is de kans op stage voldoende. Voor de kwalificatie Verkoopmanager Mobiliteitsbranche is de kans op stage eveneens voldoende.

Voor meer informatie over Kans op werk en Kans op stage, zie <https://www.s-bb.nl/feiten-en-cijfers>. SBB actualiseert deze informatie voortdurend.

## 4. Trends en ontwikkelingen

### Wetgeving en regelgeving

Niet van toepassing.

### Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Personenautobranche

In de personenautobranche doen zich diverse ontwikkelingen voor die invloed hebben op het salespersoneel. In opdracht van OOMT en in samenwerking met BOVAG, heeft Innovam onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van de behoefte aan salespersoneel in de personenautobranche t/m 2025. Samenvatting van deze ontwikkelingen en de daaruit volgende consequenties:

Traditionele business model staat onder druk

Het traditionele business model van autobedrijven staat onder druk door de toename van online marketing & sales, de veranderende houding van de consument ten opzichte van autobezit en de opkomst van alternatieve mobiliteitsoplossingen. Ook de rol die fabrikanten en importeurs in de toekomst aannemen, economische ontwikkelingen en de mate waarin branchevreemde (online georiënteerde) partijen interesse tonen in de verkoop van personenauto's, beïnvloeden de houdbaarheid van het traditionele business model van autobedrijven. Door een combinatie van deze ontwikkelingen neemt het aantal fysieke verkooppunten van personenautobedrijven in Nederland t/m 2025 sterk af en betreden nieuwe partijen de (online)personenautomarkt. In hoeverre de personenautobedrijven hierbij hun marktaandeel kunnen behouden, hangt af van de mate en het tempo waarmee zij hun business model en personeelsbestand aanpassen. Bewustwording is hierbij een eerste stap: veel bedrijven onderschatten vooralsnog de gevolgen voor het voortbestaan van het eigen verkooppunt en de samenstelling van het eigen salesteam.

Verandering business model leidt tot wijziging personeelsbehoefte

Doordat veel autobedrijven zich de komende jaren genoodzaakt zien tot het aanpassen van hun business model, wijzigt ook de personeelsbehoefte van de branche. Het business model waarvoor autobedrijven kiezen, bepaalt grotendeels de samenstelling van het salesteam: In hoeverre kiezen bedrijven er bijvoorbeeld voor hun klanten online te benaderen? Centraliseren zij hun ondersteunende diensten of gaan zij voor een regionale aanpak? Verbreden autobedrijven hun aanbod tot mobiliteit? De aankomende veranderingen in de business modellen van autobedrijven hebben invloed op het aantal mensen dat nodig is, de organisatie van personeel en het soort functies in de sales. Dit leidt tot de volgende ontwikkelingen in de personeelsbehoefte:

1. Behoefte traditionele salesfuncties daalt sterk

In de toekomst krimpt het personeelsbestand in de sales van de personenautobranche. Deze daling treft voornamelijk de traditionele salesfuncties: de verkoopadviseurs en verkoopmanagers. Het aantal arbeidsplaatsen voor deze functies neemt naar

verwachting met 25% af tussen 2013 en 2020. Dit betekent dat er de komende jaren naar schatting zo'n 1.300 arbeidsplaatsen vervallen voor verkoopadviseurs en verkoopmanagers. Ondersteunend salespersoneel maakt in de toekomst een relatief groter deel uit van het salesteam. Dit geldt vooral voor bedrijven met meer dan 10 vestigingen. Autobedrijven zien de gevolgen voor de eigen vestiging echter nog niet: hoewel zij voor heel Nederland een sterke daling in de traditionele salesfuncties voorzien, verwacht een meerderheid van de bedrijven dat het aantal salesmedewerkers en -managers in de eigen vestiging t/m 2025 gelijk blijft per functie.

## 2. Meer centralisatie salespersoneel

Waar het traditionele salespersoneel over het algemeen bij één vestiging werkzaam is, werken salesmedewerkers en -managers in de toekomst vaker voor meerdere vestigingen of zelfs meerdere bedrijven. Lang niet voor iedere functie is het noodzakelijk dat een medewerker fysiek op een verkooppunt aanwezig is. Een deel van het salespersoneel werkt in de toekomst vanuit de hoofdvestiging, een tijdelijke werkplek binnen het bedrijf, een anoniem kantoorpand van waaruit meerdere (auto)bedrijven bediend worden of vanuit huis.

## 3. Web-ondersteuners en online/telefonisch verkopers gevraagd

In lijn met de opkomst van online marketing & sales ontstaan nieuwe ondersteunende salesfuncties, zoals de online/telefonisch verkoper, web-ondersteuner, (web)marketingmanager, contactcentermedewerker en medewerker klantontvangst. Dealerbedrijven verwachten dat de online/telefonisch verkoper de belangrijkste nieuwe functie is in de eigen vestiging t/m 2025. Onafhankelijke autobedrijven nemen vaker een web-ondersteuner in dienst.

## 4. Toename salespersoneel zonder branche-achtergrond

Consumenten krijgen door de toename aan ondersteunend personeel in de toekomst vaker te maken met medewerkers zonder achtergrond in de personenautobranche. Het is voor ondersteunend personeel lang niet altijd noodzakelijk dat zij afkomstig zijn uit de personenautobranche of binnen de branche zijn opgeleid. Deze medewerkers zijn vaak goedkoper of brengen expertise mee uit een ander vakgebied. Ook is het mogelijk om ondersteunend personeel extern in te kopen en daarmee flexibel in te zetten in het bedrijf.

## 5. Managementlaag verandert

Binnen de grotere bedrijven (holdings, multi-points) gaat de managementlaag in de sales er anders uitzien. Er ontstaan nieuwe managementfuncties, zoals de channel manager, de manager klantcontact en de customer accountmanager. Een verkoopmanager binnen ieder fysiek verkooppunt is niet langer vanzelfsprekend. Bij veel kleinere (single-point) bedrijven verdwijnt de verkoopmanager en wordt zijn rol overgenomen door de verkoper.

## 6. Splitsing functie verkoopadviseur

De functie van verkoopadviseur ontwikkelt zich in twee richtingen, afhankelijk van de omvang van het autobedrijf. In de grotere bedrijven (holdings, multi-points) zien we vaker dat ondersteunend personeel neventaken overneemt, waardoor de verkoper zich meer kan richten op zijn kerntaken. Bij de kleinere (singlepoint) bedrijven bevat het takenpakket van de verkoper steeds meer uiteenlopende werkzaamheden.

## 7. Serviceadviseur belangrijker

De functie van serviceadviseur wint in de toekomst aan belang. Zaken die meer waarde krijgen zijn: professionaliteit in klantcontact en een commerciële houding. Bedrijven beseffen steeds meer dat de serviceadviseur de verkoper is van onderhoud en reparatie en dat hij een signaalfunctie heeft voor de verkoop van personenauto's. Daarnaast verwachten klanten een meer professionele benadering vanuit de werkplaats. De komende jaren ligt de focus daarom op de sociale en communicatieve vaardigheden van de serviceadviseur en minder op technische kennis.

## Bedrijfswagenbranche

Ook in de bedrijfswagenbranche doen zich diverse ontwikkelingen voor die invloed hebben op het salespersoneel. In opdracht van OOMT en in samenwerking met BOVAG, heeft Innovam onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van de behoefte aan salespersoneel in de bedrijfsautobranche t/m 2025. Samenvatting van deze ontwikkelingen en de daaruit volgende consequenties:

### Overheid

Het beleidsdoel van de Europese en Nederlandse overheid is een verdere reductie van de CO<sub>2</sub> -uitstoot. Om dit te bereiken gaat de Nederlandse overheid een andere koers varen. Het aantal financiële stimulansen wordt afgebouwd en ondernemerschap wordt meer gefaciliteerd. De overheid treedt terug en stelt slechts de beleidskaders op. Doel is om de branche zelf meer invloed te geven en marktverstoring door de overheid te beperken. De verantwoordelijkheid van de lokale overheid neemt toe, waardoor differentiatie in gemeentelijk beleid toeneemt. De lokale overheid gaat zich richten op een schonere leefomgeving en het beperken van het aantal transportbewegingen. De Nederlandse overheid neemt het voortouw in het harmoniseren van deze lokale wet- en regelgeving.

### Transport

Nederlandse transporteurs hebben de slag om internationaal transport verloren van aanbieders uit Oost-Europese landen. Op kostprijs kunnen zij hiermee niet concurreren. Hierdoor zien we in de Nederlandse transportsector twee ontwikkelingen:

- Transporteurs die internationaal actief willen blijven zijn geheel of gedeeltelijk uitgevlagd en hebben hun wagenpark (deels) meegenomen.
- Het aantal transporteurs dat zich richt op nationale distributie neemt toe. Hierdoor ontstaat een overschot van aanbieders op de Nederlandse distributiemarkt, waardoor verkoop- en aftersalesmarges van truckbedrijven nog verder onder druk komen te staan. Gevolg van beide ontwikkelingen is, dat de bedrijfswagenverkopen in Nederland dalen en transporteurs nog meer aandacht hebben voor kostenbeheersing.

### Total Cost of Ownership

In het verkoopproces neemt het belang van Total Cost of Ownership (TCO) toe, terwijl het belang van merk (imago) en persoonlijke relatie afneemt. Deze ontwikkeling zet zich verder door tot 2030 en geldt zowel voor traditionele diesel als alternatieve aandrijfsystemen. Transporteurs spelen hierop in door professionalisering van de inkoopfunctie en een meermerkenstrategie. Verschillen tussen truckdealers (aanschaf en onderhoud) en transporteurs (aanschaf, onderhoud, brandstof, chauffeurskosten) over de interpretatie van TCO zorgen hierbij voor spraakverwarring.

### Technologie

Het aandeel lichte bedrijfswagens met verschillende aandrijflijnen voor stedelijke distributie neemt toe door overheidsfacilitering

en kaderstelling. Stadsdistributie moet hierdoor in 2025 schoner zijn dan nu het geval is en een belangrijke bijdrage aan de CO2-reductiedoelstellingen leveren. Voor zware bedrijfswagens gericht op lange afstandstransport blijft dieselaandrijving tot 2025 de belangrijkste aandrijflijn. Het aandeel zware bedrijfswagens met een alternatieve aandrijving neemt toe, maar zal de dominantie van diesel niet kunnen terugdringen. Bij zware bedrijfswagens voor stedelijke distributie ontstaan wel verschillende aandrijflijnen. Omdat de actieradius van het voertuig bij stedelijke distributie minder belangrijk is, gaan CNG/LNG/EV en hybride in belang toenemen. Landelijke en regionale overheden bevorderen het gebruik van deze aandrijftypen door transporteurs. Bestaande comfort- en veiligheidssystemen worden verder geoptimaliseerd. Adaptive cruise control wordt op termijn vervangen door coöperatieve adaptive cruise control. De aanpassingen leiden tot een toename van software en ICT toepassingen in bedrijfswagens. Het aantal telematicatoepassingen in bedrijfswagens stijgt. De belangrijkste drijfveer is kostenbeheersing. De partij die beschikt over de data en de mogelijkheden heeft deze te analyseren, kan de gebruikskosten van het voertuig verlagen. Zowel transporteurs, truckbedrijven als dealers hebben belang bij deze gegevens. Een belangrijke en nog niet beantwoorde vraag is: "wie is eigenaar van de data?". Hierdoor is nog niet duidelijk waar in de keten van importeurs, truckbedrijven en transporteurs de data geanalyseerd gaan worden en wie hiermee zijn marges vergroot.

#### Ketenintegratie

Marges die zowel bij transporteurs als truckbedrijven onder druk staan leiden tot ketenintegratie. Transporteurs met een eigen werkplaats voeren steeds vaker onderhoud voor derden uit om de kosten van de werkplaats te dekken. Complex onderhoud wordt vaker zelf uitgevoerd, waarbij een afweging gemaakt wordt tussen de benodigde investering in materialen en middelen en de terugverdientijd. Schaalvergroting door fusies versterkt deze achterwaartse integratie. Truckbedrijven verbreden hun producten- en dienstenaanbod en richten zich op bijvoorbeeld traileronderhoud, schadeherstel en financierings- en verzekeringsdiensten. Truckbedrijven ontwikkelen zich tot een totaalformule, waar transporteurs terecht kunnen voor onderhoud aan de totale combinatie.

#### Gevolgen voor personeel

De gevolgen voor het personeel in de truckbranche zijn divers. Het benodigde opleidingsniveau van zowel het salespersoneel als de werkplaatstechnici gaat omhoog. De salesmanager gaat verdwijnen en wordt een accountmanager die zijn klanten regelmatig adviseert over ontwikkelingen in de branche en de invloed die deze gaan hebben op het bedrijfsmodel van zijn klanten. Kennis van TCO, wet- en regelgeving, maar vooral het bedrijfsmodel van klanten wordt zeer belangrijk. De dalende verkopen en opkomst van internetverkoop betekent dat de behoefte aan salespersoneel met 20% afneemt. Voor werkplaatstechnici betekenen de ontwikkelingen, dat kennis van en affiniteit met ICT belangrijker wordt. Mechanisch onderhoud neemt af en elektronisch onderhoud neemt toe. Onderhoudskosten worden transparanter zodat transporteurs op zoek kunnen naar besparingen. Omdat differentiatie van werkplaatsen optreedt, gaan technici zich specialiseren in een bepaalde taak. Door dalende verkopen, kostenreductie op onderhoud en de toenemende kwaliteit van bedrijfswagens neemt de behoefte aan technisch personeel af.

## 5. Beroepsvereisten

N.v.t.

## 6. Bijzondere vereisten

#### Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Nee

#### Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Nee

## 7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Voor de kwalificatie Verkoopmanager Mobiliteitsbranche gelden de generieke eisen voor Engels. Het wordt niet wenselijk geacht om deze eisen aan te vullen met beroepsgerichte eisen. Dit zou een te grote druk leggen op de onderwijs- en toetscapaciteit van de onderwijsinstellingen binnen de beschikbare lesuren.

Voor de kwalificatie Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is besloten om beroepsgericht Engels (Lezen B1 en Gesprekken voeren A2) verplicht te stellen. Documentatie en vakliteratuur zijn immers in veel gevallen slechts in het Engels beschikbaar en ook in de vervolgoopleidingen in het hbo speelt het Engels een belangrijke rol. Het beroepsgerichte element is geborgd door de formuleringen: "kan regelmatig te maken krijgen met Engelstalige beroepsgerelateerde teksten en met buitenlandse klanten/bezoekers", "kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen" en "kan in een gesprek relevante informatie op zijn vakgebied in het Engels uitwisselen".

Duits is niet opgenomen, maar kan wel als keuzedeel worden aangeboden, wanneer daar regionaal behoefte aan blijkt.

## Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1		x			
A2		x	x		
A1		x	x		

## 8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Binnen het mbo is het mogelijk om na de opleiding Verkoopadviseur op niveau 3 door te stromen naar een niveau 4 opleiding, zoals Verkoopmanager of Aftersalesmanager.

Voor de Verkoopmanager zijn er verschillende mogelijkheden om naar het hbo door te stromen. Zo kan de Verkoopmanager bijvoorbeeld kiezen voor de hbo opleidingen Retail management of Small business en retail management.

## 9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud en beheer	Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier	SBB.	Vanaf het moment van vaststelling door het ministerie van OCW
Keuzedelen	Keuzedelen ontwikkelen	SBB	Vanaf het moment van vaststelling door het ministerie van OCW

## 10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Belangrijkste wijzigingen in het dossier Verkoop Mobiliteitsbranche gewijzigd 2018:

#### Basisdeel

- In typering van het beroep is aan de opsomming (motor)voertuigen 'vaartuigen' toegevoegd.
- Aan kerntaak 1 zijn de volgende (kennis)aspecten toegevoegd: fiscale ontwikkelingen, subsidiemogelijkheden, milieuaspecten en integrale mobiliteitsconcepten.
- Bij kerntaak 2 zijn de taalvaardigheden Engels verwijderd.
- Titel en omschrijving werkproces B1-K2-W3 'Neemt klachten aan' zijn 'afgezwakt'. Nieuwe titel is: 'Doet voorstellen voor afhandeling van eenvoudige klachten'.

#### Profieldeel Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

- De verantwoordelijkheid van de Verkoopadviseur is afgezwakt door onder het kopje Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid de volgende zin te verwijderen: 'Hij draagt ook verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van collega's / leerlingen die onder zijn begeleiding zijn geplaatst'.

#### Profieldeel Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

- Ook bij de Verkoopmanager is de verantwoordelijkheid afgezwakt door onder het kopje Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid de volgende zin te verwijderen: 'Hij draagt ook verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van collega's / leerlingen die onder zijn begeleiding zijn geplaatst'.
- Zowel bij kerntaak 1 'Ondersteunt bij de aansturing van het team verkoopadviseurs' als bij kerntaak 2 'Ondersteunt de bedrijfsvoering' zijn beschrijvingen aangepast en nadrukkelijker gericht op de situatie van de beginnend beroepsbeoefenaar. Dat heeft geleid tot de volgende aanpassingen in werkprocessen:
  - o P2-K1-W1 Informeert verkoopteam: titel ongewijzigd, omschrijving en resultaat aangepast.
  - o P2-K1-W2: oorspronkelijk werkproces: 'Begeleidt verkoopmedewerkers en/of leerlingen' is vervallen en vervangen door het nieuwe werkproces 'Plant en verdeelt werkzaamheden'.
  - o P2-K1-W3 Maakt investerings- en verbetervoorstellen: alleen omschrijving aangepast
  - o P2-K2-W1 Doet voorstellen voor commercieel beleid: titel, omschrijving en gedrag aangepast.
  - o P2-K2-W2 Stelt een verkoopplan op: titel, omschrijving en resultaat aangepast.
  - o P2-K2-W3 Beheert (een deel van de) voorraad nieuwe en gebruikte auto's: titel, omschrijving en gedrag aangepast.
  - o P2-K2-W4 Controleert de financiële administratie en registratie: titel, omschrijving en resultaat aangepast.
  - o P2-K2-W5 Bewaakt en evalueert verkoopcijfers: omschrijving, resultaat en gedrag aangepast.

## 11. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Verkoop Mobiliteitsbranche(gewijzigd 2018) is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem (Mtlm) van SBB. Tijdens het ontwikkelproces is dit dossier afgestemd met de branche en het onderwijsveld. Het kwalificatiedossier Verkoop Mobiliteitsbranche(gewijzigd 2018)) is gevalideerd door de sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem van SBB op advies van het marktsegment Mobiliteit.

## 12. Verblijfsduur 4 jarig

N.v.t.

## 13. Aanvullende informatie

N.v.t.

## 14. Certificaten

N.v.t.