

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Verkoop Mobiliteitsbranche**

## **Crebonr. 23108**

» **Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche (Crebonr. 25239)**

Versie

**Gewijzigd 2018**

Geldig vanaf

**01-08-2018**

Opleidingsdomein

**Mobiliteit en voertuigen (Crebonr. 79060)**

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

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	6
<b>B1-K1: Verkoopt (motor)voertuigen</b>	6
B1-K1-W1: Geeft advies op basis van de behoefte van de klant	7
B1-K1-W2: Inventariseert behoefte aan contractmogelijkheden	7
B1-K1-W3: Maakt een voorstel voor de inruilwaarde	8
B1-K1-W4: Voert verkooponderhandelingen	8
B1-K1-W5: Rondt verkoop af	9
B1-K1-W6: Levert het (motor)voertuig af en neemt het inruil(motor)voertuig in	9
<b>B1-K2: Acquireert en beheert relaties</b>	11
B1-K2-W1: Werft klanten voor verkoop	11
B1-K2-W2: Bouwt netwerk en relatiebeheer op	12
B1-K2-W3: Doet voorstellen voor afhandeling van eenvoudige klachten	12
<b>2. Generieke onderdelen</b>	13
<b>Profieldeel</b>	14
<b>P1: Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche</b>	14
P1-K1: Presenteert (motor)voertuigen	14
P1-K1-W1: Richt showroom in	15
P1-K1-W2: Verzorgt online communicatie	15

# 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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Verkoopt (motor)voertuigen	B1-K1-W1	Geeft advies op basis van de behoefte van de klant
	B1-K1-W2	Inventariseert behoefte aan contractmogelijkheden
	B1-K1-W3	Maakt een voorstel voor de inruilwaarde
	B1-K1-W4	Voert verkooponderhandelingen
	B1-K1-W5	Rondt verkoop af
	B1-K1-W6	Leverd het (motor)voertuig af en neemt het inruil(motor)voertuig in

B1-K2 Acquireert en beheert relaties	B1-K2-W1	Werft klanten voor verkoop
	B1-K2-W2	Bouwt netwerk en relatiebeheer op
	B1-K2-W3	Doet voorstellen voor afhandeling van eenvoudige klachten

## Profieldeel

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

P1 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche		
P1-K1 Presenteert (motor)voertuigen	P1-K1-W1	Richt showroom in
	P1-K1-W2	Verzorgt online communicatie

P2 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche		
P2-K1 Ondersteunt bij de aansturing van het team verkoopadviseurs	P2-K1-W1	Informeert verkoopteam
	P2-K1-W2	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P2-K1-W3	Maakt investerings- en verbetervoorstellen
P2-K2 Ondersteunt de bedrijfsvoering	P2-K2-W1	Doet voorstellen voor commercieel beleid
	P2-K2-W2	Stelt verkoopplan op
	P2-K2-W3	Beheert (een deel van de) voorraad nieuwe en gebruikte auto's
	P2-K2-W4	Controleert de financiële administratie en registratie
	P2-K2-W5	Bewaakt en evalueert verkoopcijfers

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De werkplek van de beginnende beroepsbeoefenaar kan de showroom van het bedrijf zijn, maar bij zakelijke klanten vinden de gesprekken ook vaak bij de klant op het bedrijf plaats. En natuurlijk verloopt steeds meer communicatie online vanuit elke mogelijke locatie. De beginnende beroepsbeoefenaar verkoopt (motor)voertuigen in brede zin, van motorfietsen, personenauto's en bedrijfsauto's tot aanhangers, caravans, campers en vaartuigen.

Er is een groot verschil tussen de particuliere (B2C) verkoop (een deel van de personenauto's, motorfietsen en recreatievoertuigen), en de zakelijke (B2B) verkoop (bedrijfsauto's en aanhangers). Zo zijn de kopers van motorfietsen meestal particulieren en ook vaak hobbyisten met veel kennis van de motorfietsen en accessoires. Dat vraagt een andere benadering dan de zakelijke klant die voor zijn bedrijfsvoertuig in principe alleen maar is geïnteresseerd in de laagst mogelijke kilometer-kostprijs. De verkoop van lichte bedrijfsauto's vindt veelal buiten het bedrijf plaats. De beginnende beroepsbeoefenaar brengt hierdoor veel tijd door met bedrijfsbezoeken. De beginnende beroepsbeoefenaar kan te maken krijgen met buitenlandse klanten en/of andere externen.

#### Typerende beroepshouding

Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en bij te dragen aan het imago van de onderneming heeft de beginnende beroepsbeoefenaar een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hij heeft een commerciële instelling, kan goed omgaan met klanten, goed onderhandelen en is communicatief en sociaal vaardig. Daarbij heeft hij een proactieve houding, waarbij hij volhardend en gemotiveerd moet blijven, ondanks eventuele tegenslagen. Het is belangrijk dat de beginnende beroepsbeoefenaar zich aanpast of spiegelt aan de klant. Hij moet de taal van de klant spreken.

#### Resultaat van de beroepengroep

Zowel het bedrijf als de klant zijn tevreden over de gesloten 'deal'. De klant zal het bedrijf blijven bezoeken, niet alleen voor zijn volgende aanschaf, maar ook voor onderhoud, reparatie en aanvullende producten en diensten. De verkopen hebben een bijdrage geleverd aan het rendement van het bedrijf en de gestelde verkoopdoelstellingen.

### B1-K1: Verkoopt (motor)voertuigen

#### Complexiteit

Een deel van de werkzaamheden van de beginnende beroepsbeoefenaar betreft routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure worden uitgevoerd (behoefte bepalen, offerte schrijven, proefrit maken, showroom op orde maken, brochures neerleggen, aflevering regelen, foto's maken en adverteren). De variëteit zit hem in de gesprekken met de verschillende klanten. Daarnaast heeft de beginnende beroepsbeoefenaar te maken met de grilligheid van de markt en wetgeving. Ook zorgt de goede informatievoorziening op internet ervoor dat de klant zich steeds beter kan informeren over het product. De klant wordt hierdoor veeleisender. Op deze situaties moet de beginnende beroepsbeoefenaar goed zijn voorbereid en hij moet er adequaat op kunnen inspelen. De beginnende beroepsbeoefenaar beschikt over kennis en vaardigheden op het gebied van verkoop- en onderhandelings technieken, het eigen productaanbod, taxatie, contractmogelijkheden, integrale mobiliteitsconcepten, fiscale ontwikkelingen, subsidiemogelijkheden, milieu(zones) en energielabels. Tevens beschikt hij over bovengemiddelde communicatievaardigheden. De aard van de werkzaamheden is voornamelijk gestructureerd en op lokaal niveau, maar kan met toename van het uitvoeringsniveau ook wisselend en regionaal plaatsvinden.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnende beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, waarbij hij verantwoordelijk is voor zijn eigen werkzaamheden en verkoopdoelstellingen. Hij werkt samen met gelijken, leidinggevend en externen. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

## B1-K1: Verkoopt (motor)voertuigen

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van beschikbare modellen
- Heeft kennis van op- en ombouw mogelijkheden bij lichte bedrijfsauto's
- Heeft kennis van verkooptechnieken voor (motor)voertuigen
- Heeft kennis van accessoires en opties voor (motor)voertuigen
- Heeft kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsopties
- Heeft kennis van de mogelijkheden op het gebied van reparatie- en onderhoudscontracten
- Heeft kennis om de waarde van de occasions te achterhalen
- Heeft kennis van controlepunten die van belang zijn bij het inruilen
- Kan een (motor)voertuig vrijwaren
- Kan goed omgaan met collega's
- Reageert adequaat op koopsignalen van de klant
- Kan relevante (online) informatiebronnen raadplegen
- Kan onderhandelen
- Kan een koopovereenkomst opstellen
- Heeft technische (basis)kennis van (motor)voertuigen, gericht op verkoopactiviteiten
- Heeft kennis van fiscale ontwikkelingen en subsidiemogelijkheden
- Heeft kennis van milieuaspecten, zoals milieuzones en energielabels
- Heeft kennis van integrale mobiliteitsconcepten

## B1-K1-W1: Geeft advies op basis van de behoefte van de klant

### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar begeleidt en adviseert klanten (on- of offline) bij de aankoop van een (motor)voertuig. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij checkt of hetgeen de klant weet van internet ook klopt. Hij selecteert en presenteert (motor)voertuigen uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Hij geeft technische informatie over de (motor)voertuigen, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. De beginnende beroepsbeoefenaar informeert de klant onder andere over wegenbelasting, verbruik, onderhoudskosten, garantiebepalingen, integrale mobiliteitsconcepten, fiscale ontwikkelingen, subsidiemogelijkheden, milieu(zones) en energielabels. Hij adviseert de klant over onderhoud aan het (motor)voertuig. Bij twijfel over technische details raadpleegt hij een technicus.

### Resultaat

De beginnende beroepsbeoefenaar kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige en begrijpelijke wijze beantwoord.

### Gedrag

- Stelt open en gesloten vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van het gewenste voertuig te achterhalen.
  - Vraagt tijdig zijn leidinggevende of een ervaren technicus om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden.
  - Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op (motor)voertuigen en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, opties en garanties volgens bedrijfsprocedures, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant.
  - Toont inzicht in het assortiment door de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment te relateren en past hierbij de geschikte verkooptechnieken toe.
- De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

## B1-K1-W2: Inventariseert behoefte aan contractmogelijkheden

### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar vraagt de klant of hij behoefte heeft aan aanvullende diensten en contractmogelijkheden op het gebied van financiering, leasing, reparatie, onderhoud en verzekering van het

#### B1-K1-W2: Inventariseert behoefte aan contractmogelijkheden

(motor)voertuig. Hij registreert deze gegevens en verwijst de klant indien gewenst door naar de betreffende persoon of instantie.

##### Resultaat

De klant is gewezen op de diverse aanvullende mogelijkheden en desgewenst doorverwezen. De gegevens zijn geregistreerd.

##### Gedrag

- Informeert de klant tijdig en volgens de bedrijfsprocedures op de mogelijkheid een contract af te sluiten voor financiering, leasing, reparatie, onderhoud en verzekering van het (motor)voertuig.
- Stelt duidelijk vast aan welke informatie rondom het afsluiten van contracten de klant precies behoefte heeft.
- Brengt de klant desgewenst in contact met de juiste persoon of instantie.

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

#### B1-K1-W3: Maakt een voorstel voor de inruilwaarde

##### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar maakt een voorstel voor zijn leidinggevende over de taxatie en inruilwaarde van het inruilvoertuig van de klant (al dan niet met behulp van speciale hulpmiddelen of software). Hij vraagt aan de aftersales manager of een ervaren deskundige collega wat er aan het (motor)voertuig gedaan moet worden om het te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van het (motor)voertuig zal zijn. Hij maakt een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden, waarbij hij rekening houdt met de voorraadmix. Hij legt het inruilbedrag voor aan de klant en bespreekt dit met hem.

##### Resultaat

Het voorstel over inruilwaarde van het (motor)voertuig is gemaakt.

##### Gedrag

- Doet een voorstel met betrekking tot de inruilwaarde van de occasion volgens de bedrijfsprocedures.
- Stemt de inruilwaarde van het (motor)voertuig over de huidige waarde van de occasion, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met deskundige collega's of zijn leidinggevende.
- Benut actuele en relevante bronnen, schat de informatie van de klant correct in, waardoor hij een volledig beeld krijgt van het (motor)voertuig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Bedrijfsmatig handelen

#### B1-K1-W4: Voert verkooponderhandelingen

##### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de beginnende beroepsbeoefenaar op enig moment in de onderhandelingen twijfelt, overlegt hij met zijn leidinggevende.

##### Resultaat

De verkooponderhandelingen zijn gevoerd.

##### Gedrag

- Observeert de klant oplettend.
- Bepaalt op basis van het gedrag van de klant het juiste inspringmoment om de verkooponderhandelingen te starten.
- Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van het (motor)voertuig.
- Luistert aandachtig naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan.
- Stemt de prijs van het (motor)voertuig of eventuele kortingen bij twijfel af met zijn leidinggevende.



#### B1-K1-W4: Voert verkooponderhandelingen

- Verwerkt bij het opstellen van de offerte nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen

#### B1-K1-W5: Rondt verkoop af

##### Omschrijving

Indien de klant besluit tot aankoop van het (motor)voertuig, stelt de beginnende beroepsbeoefenaar de koopovereenkomst op. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering, de wijze van betaling en eventuele contactmomenten tot de aflevering. Als het verkochte (motor)voertuig en eventuele accessoires niet op voorraad zijn, bestelt hij deze. Hij maakt afspraken met de werkplaats voor het op- en/of inbouwen van accessoires. De beginnende beroepsbeoefenaar volgt de bestellingen en stelt de klant op de hoogte van eventuele afwijkingen. Hij bewaakt de doorlooptijd om deze zo kort mogelijk te houden. De beginnende beroepsbeoefenaar vraagt een kenteken aan en geeft dit door aan de klant samen met andere gegevens die de klant nodig heeft voor het verzekeren van het (motor)voertuig. De beginnende beroepsbeoefenaar controleert of de facturatie correct verloopt.

##### Resultaat

De koopovereenkomst is opgesteld. Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht.

##### Gedrag

- Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica.
- Volgt nauwkeurig de bedrijfsprocedures op voor het maken van afspraken met de klant, het bestellen van het verkochte (motor)voertuig.
- Zorgt dat de bestelling van het (motor)voertuig en eventuele accessoires wordt gedaan en stemt de montage van accessoires duidelijk af met de werkplaats.
- Raadpleegt tijdig zijn leidinggevende bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden.
- Voert structureel overleg met de klant tussen de order en het aflevermoment.
- Is tijdens het hele verkoopproces alert op het benutten van kansen voor extra verkoop.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K1-W6: Levert het (motor)voertuig af en neemt het inruil(motor)voertuig in

##### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar controleert het (motor)voertuig voor de aflevering (of laat dit doen). Als de klant het (motor)voertuig komt halen, neemt hij het inruilmotorvoertuig in. Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien de staat van het (motor)voertuig op het moment van de aflevering wezenlijk anders is dan op het moment dat de inruilprijs werd bepaald (bijvoorbeeld door schade of excessief gebruik). Indien nodig meldt hij het inruil(motor)voertuig af bij de leasemaatschappij. Hij controleert of de vastgestelde inruilwaarde en kentekenset nog correct is en regelt de vrijwaringsprocedure van de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Hij geeft de klant instructies voor gebruik, onderhoud en garantie en bespreekt de laatste formaliteiten. Hij maakt van de aflevering van de auto een feestelijk en onderscheidend moment.

##### Resultaat

Het (motor)voertuig is volgens afspraak en procedures afgeleverd. De eventuele inruiler is volgens de procedures gecontroleerd en ingenomen. De klant is op de hoogte van relevante informatie over gebruik, onderhoud en garantie.

##### Gedrag

- Geeft de klant een duidelijke en volledige instructie over het (motor)voertuig en licht de nodige functies/eigenschappen toe.
- Controleert nauwkeurig het inruilvoertuig (of laat dit doen) en regelt correct de vrijwaring.
- Stelt indien nodig volgens de bedrijfsprocedures (leveringsvoorwaarden) een aangepaste inruilwaarde vast.

#### B1-K1-W6: Levert het (motor)voertuig af en neemt het inruil(motor)voertuig in

- Is er voortdurend op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en deze zo mogelijk te overtreffen.
  - Verwerkt en registreert alle benodigde (administratieve) gegevens accuraat.
- De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Presenteren

## B1-K2: Acquireert en beheert relaties

### Complexiteit

Naast de verkoop van (motor)voertuigen besteedt de beginnende beroepsbeoefenaar tijd aan acquisitie en het onderhouden van relaties. De variëteit zit hem in de gesprekken met de klanten. De klant is goed voorbereid en zakelijker geworden. Iedere persoon behoeft een andere benadering.

De beginnende beroepsbeoefenaar beschikt over kennis en vaardigheden op het gebied van klantenwerving en relatiebeheer. Tevens beschikt hij over bovengemiddelde communicatievaardigheden. De aard van de werkzaamheden is voornamelijk gestructureerd en op lokaal niveau, maar kan met toename van het uitvoeringsniveau ook wisselend en regionaal plaatsvinden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnende beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en is zelf verantwoordelijk voor het acquireren en onderhouden van relaties.

Hij werkt samen met gelijken, leidinggevend en externen. Hij draagt ook verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van collega's/leerlingen die onder zijn begeleiding zijn geplaatst en legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van accessoires en opties voor (motor)voertuigen
- Heeft kennis van het beleid op relatiebeheer en zijn kerntaken daarbinnen
- Heeft kennis van klachtenafhandeling
- Kan relevante (online) informatiebronnen raadplegen
- Kan gebruik maken van de gebruikelijke klantenbeheersystemen (CRM)
- Kan gebruik maken van 'social media'

## B1-K2-W1: Werft klanten voor verkoop

### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar benadert, volgt en registreert nieuwe en potentiële klanten. Hij neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een (motor)voertuig of een (motor)voertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht door bijvoorbeeld te wijzen op speciale acties en accessoires. Hiermee verstevigt hij het imago van het bedrijf en stimuleert hij (herhalings)verkoop. Hij registreert zijn klantcontacten in het relatiebeheersysteem.

### Resultaat

Het bedrijfsimago is versterkt, het relatiebestand is uitgebreid. De (potentiële) klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie, het producten- en/of dienstenaanbod. De verkoop van (motor)voertuigen (en aanvullende producten) is gestimuleerd.

### Gedrag

- Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door actief te acquireren.
- Bedenkt initiatieven om de acquisitie te verbeteren en legt deze voor aan zijn leidinggevende.
- Legt gemakkelijk contact met bekende en potentieel nieuwe klanten, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen.
- Legt (potentiële) klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaald (motor)voertuig en/of accessoires en brengt hen op de hoogte van eventuele acties.
- Registreert zijn contacten met klanten nauwkeurig in het klantenbeheersysteem.
- Beantwoordt tijdig vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting over (motor)voertuigen en accessoires.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K2-W2: Bouwt netwerk en relatiebeheer op

### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar volgt de ontwikkelingen op zijn vakgebied. Hij verzamelt informatie over potentiële klanten en houdt dit bij in een relatiebeheersysteem. Daarnaast bereidt hij ontmoetingen of bijeenkomsten zoals (vak)beurzen en presentaties van importeurs voor.

### Resultaat

De beginnende beroepsbeoefenaar is op de hoogte van ontwikkelingen in de branche, heeft een up-to-date netwerk waar hij gebruik van kan maken en houdt het relatiebeheersysteem bij.

### Gedrag

- Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen.
  - Onderhoudt contacten met personen en organisaties uit zijn netwerk.
  - Registreert zijn contacten met externe organisaties en relaties nauwkeurig in het relatiebeheersysteem.
  - Volgt bij het uitvoeren van het relatiebeheer de instructies en adviezen van ervaren collega's en zijn leidinggevende op.
- De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Leren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K2-W3: Doet voorstellen voor afhandeling van eenvoudige klachten

### Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar vraagt door bij een eenvoudige klacht om een volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de klacht. Voor klachten met een hoog afbreukrisico verwijst hij door naar zijn leidinggevende of een ervaren collega. De beginnende beroepsbeoefenaar doet een oplossingsvoorstel naar zijn leidinggevende dat zo veel mogelijk tegemoet komt aan de wensen van de klant en dat in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf.

### Resultaat

De beginnende beroepsbeoefenaar heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.

### Gedrag

- Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt open en gesloten vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant.
- Handelt een eenvoudige klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling.
- Stemt toezeggingen aan de klant af met zijn leidinggevende over de oplossing die geboden kan worden of over de consequenties die er voor het bedrijf aan verbonden zijn.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

## 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.

### Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

Kenmerkend voor de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is zijn ondernemende open, extraverte karakter. Hij is representatief en straalt enthousiasme uit over zijn product.

Een Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet beschikken over een commerciële drive en inzicht. Als het gaat om het behalen van zijn eigen resultaten, beschikt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche over verantwoordelijkheidsgevoel.

Zijn communicatie moet zowel schriftelijk als mondeling goed zijn. Hij moet in staat zijn om op meerdere (intelligentie- en sociale) niveaus te communiceren, aangezien hij diverse gesprekspartners heeft. Het is van groot belang dat de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche relaties voor de lange termijn kan bouwen.

### Beroepsvereisten

Nee

## P1-K1 Presenteert (motor)voertuigen

### Complexiteit

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche verzorgt de showroom, de website, de nieuwsbrief en mailing(s). De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet naast de presentatie van (motor)voertuigen verschillende andere taken op hetzelfde moment uitvoeren. Het is belangrijk dat hij de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat deze tijdig en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures die hij naar eigen inzicht uitvoert. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche heeft kennis en vaardigheden op het gebied van (motor)voertuigen en de bijbehorende accessoires en technologieën, toegespitst op verkoop en advies. Hij kan regelmatig te maken krijgen met Engelstalige beroepsgelateerde teksten en met buitenlandse klanten/bezoekers. Hij moet daarom een relevante beheersing van het Engels hebben.

De aard van de werkzaamheden is gestructureerd en de werkplek van de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is voornamelijk de showroom van het bedrijf.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche werkt zelfstandig, waarbij hij medeverantwoordelijk is voor de presentatie van (motor)voertuigen in de showroom en op internet. Hij werkt samen met gelijken, leidinggevend en externen. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft kennis van accessoires en opties voor (motor)voertuigen
- Heeft kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van een showroom
- Heeft kennis van de veiligheidsregels en richtlijnen voor milieubewust werken
- Kan goed omgaan met collega's
- Kan websites aanpassen
- Heeft technische (basis)kennis van (motor)voertuigen, gericht op verkoopactiviteiten
- Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen
- Kan in een gesprek relevante informatie op zijn vakgebied in het Engels uitwisselen
- Kan suggesties doen voor online verkooptechnieken

#### P1-K1-W1 Richt showroom in

##### Omschrijving

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche richt de showroom in. Hij plaatst modellen in de showroom. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt dat ze er schoon en aantrekkelijk uitzien. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche stelt in overleg met de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche informatie beschikbaar in de showroom, zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche voorziet de gepresenteerde auto's van kloppende informatie. Hij controleert of er voldoende representatieve demonstratiemodellen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit.

##### Resultaat

De showroom ziet er aantrekkelijk en opgeruimd uit. De gepresenteerde modellen zijn schoon en voorzien van de juiste informatie.

##### Gedrag

- Stemt de inrichting van de showroom regelmatig af met de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft.
- Zorgt dat de showroom opgeruimd en schoongemaakt is, dat de (motor)voertuigen in de showroom in presenteerbare staat zijn en rijklaar voor een proefrit.
- Controleert regelmatig de informatie bij de uitgestalde modellen en past deze indien nodig aan.
- Volgt bij het inrichten van de showroom nauwkeurig de aanwijzingen en richtlijnen op van leidinggevende/bedrijf/fabrikant/leverancier.
- Neemt bij het inrichten van de showroom en het uitstellen van de modellen de veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften in acht.

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

#### P1-K1-W2 Verzorgt online communicatie

##### Omschrijving

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche beheert het verkoopdeel van de website van het bedrijf. Ook schrijft hij voorstellen voor nieuwsbrieven, sociale media en twitterberichten. Hij zorgt dat de website actueel blijft, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Hij maakt foto's van de nieuwe modellen en occasions en plaatst deze op de website. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe. Indien nodig doet hij een beroep op (externe professionele) hulp.

##### Resultaat

De informatie van het verkoopdeel van de website is geactualiseerd.

##### Gedrag

- Actualiseert de website regelmatig, houdt de informatie op de website zorgvuldig en systematisch bij, schakelt tijdig professionele hulp in, wanneer hij ondersteuning nodig heeft.
- Formuleert informatie over merk, model, kilometerstand en dergelijke kort en bondig, vermijdt onnodig jargon en hanteert correcte spelling en grammatica.
- Volgt bij het verzorgen van het verkoopdeel op de website nauwkeurig de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier.

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