

Profiel van kwalificatiedossier:

Uurwerktechniek

Crebonr. 23386

» **Allround uurwerktechnicus (Crebonr. 25962)**

Versie

Gewijzigd 2024

Geldig vanaf

01-08-2024

Opleidingsdomein

Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek (Crebonr. 79030)

Penvoerder: Sectorkamer specialistisch vakmanschap
Gevalideerd door: Sectorkamer Specialistisch vakmanschap
Op: 13-09-2023

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Repareert en onderhoudt uurwerken	7
B1-K1-W1: Analyseert het probleem	8
B1-K1-W2: Plant de werkzaamheden en bereidt voor	8
B1-K1-W3: Demonteert en monteert het uurwerk	9
B1-K1-W4: Reinigt en vervangt uurwerkonderdelen	9
B1-K1-W5: Vervaardigt een uurwerkonderdeel	10
B1-K1-W6: Voert reparaties aan het uurwerk uit	10
B1-K1-W7: Rondt de werkzaamheden af	11
B1-K1-W8: Voert schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit	11
B1-K2: Voert commercieel traject uit	12
B1-K2-W1: Ontvangt de klant en neemt de opdracht aan	12
B1-K2-W2: Adviseert en informeert de klant	13
B1-K2-W3: Handelt de verkoop af	13
B1-K2-W4: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving	14
2. Generieke onderdelen	15
Profieldeel	16
P1: Allround uurwerktechnicus	16

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 Allround uurwerktechnicus	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Repareert en onderhoudt uurwerken	B1-K1-W1	Analyseert het probleem
	B1-K1-W2	Plant de werkzaamheden en bereidt voor
	B1-K1-W3	Demonteert en monteert het uurwerk
	B1-K1-W4	Reinigt en vervangt uurwerkonderdelen
	B1-K1-W5	Vervaardigt een uurwerkonderdeel
	B1-K1-W6	Voert reparaties aan het uurwerk uit
	B1-K1-W7	Rondt de werkzaamheden af
	B1-K1-W8	Voert schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit

B1-K2 Voert commercieel traject uit	B1-K2-W1	Ontvangt de klant en neemt de opdracht aan
	B1-K2-W2	Adviseert en informeert de klant
	B1-K2-W3	Handelt de verkoop af
	B1-K2-W4	Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving

Profieldeel

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

P1	Allround uurwerktechnicus
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2 Uurwerktechnisch designer			
P2-K1	Onderneemt als uurwerktechnisch designer	P2-K1-W1	Ontwikkelt een business model
		P2-K1-W2	Maakt een financieel plan
		P2-K1-W3	Koopt in en beheert de voorraad
		P2-K1-W4	Voert de financiële administratie uit
		P2-K1-W5	Profileert en promoot de onderneming
P2-K2	Ontwerpt en ontwikkelt uurwerkonderdelen	P2-K2-W1	Ontwikkelt een concept
		P2-K2-W2	Werkt technisch concept uit tot productieklare tekening
		P2-K2-W3	Werkt ontwerp uit

P3 Uurwerktechnisch luxury specialist			
P3-K1	Onderneemt als uurwerktechnisch luxury specialist	P3-K1-W1	Ontwikkelt een business model
		P3-K1-W2	Maakt een financieel plan
		P3-K1-W3	Koopt in en beheert de voorraad
		P3-K1-W4	Voert de financiële administratie uit
		P3-K1-W5	Stuurt medewerkers aan
		P3-K1-W6	Profileert en promoot de onderneming
P3-K2	Verleent service in het luxe segment	P3-K2-W1	Voert reparaties en kwaliteitscontroles uit
		P3-K2-W2	Verleent online en offline service
		P3-K2-W3	Optimaliseert de dienstverlening

P4 Uurwerktechnisch restauratiespecialist			
P4-K1	Onderneemt als uurwerktechnisch restauratiespecialist	P4-K1-W1	Ontwikkelt een business model
		P4-K1-W2	Maakt een financieel plan
		P4-K1-W3	Koopt in voor de onderneming
		P4-K1-W4	Voert de financiële administratie uit
		P4-K1-W5	Zet een zakelijk netwerk op
		P4-K1-W6	Maakt een offerte
P4-K2	Restaureert en/of conserveert complexe en bijzondere uurwerken	P4-K2-W1	Determineert het uurwerk
		P4-K2-W2	Restaureert en/of conserveert uurwerken

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De uurwerkbranche bestaat in Nederland voornamelijk uit serviceateliers en kleine ondernemingen. Het merendeel van de medewerkers in loondienst werkt in een serviceatelier of in een winkel waar uurwerken verkocht en gerepareerd en/of onderhouden worden, maar ze kunnen ook werken op een serviceafdeling van een importeur, bij een restaurateur of juwelier. In zelfstandige uurwerkbedrijven wordt voornamelijk gewerkt in opdracht van particulieren of van juweliers die de reparaties uitbesteden. In het geval van oude/antieke uurwerken voeren de uurwerkbedrijven ook wel in opdracht van musea en/of antiquairs werkzaamheden uit.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar is deskundig op het gebied van uurwerken en combineert vaktechnische kennis en vaardigheden om uurwerken te repareren en onderhouden. De beginnend beroepsbeoefenaar is creatief, heeft een resultaat-, kwaliteits- en klantgerichte instelling en werkt uiterst nauwkeurig en voorzichtig wanneer die uurwerken in de gewenste staat brengt en volgens eisen en normen laat functioneren. Hiernaast heeft de beginnend beroepsbeoefenaar commercieel inzicht om klanten te kunnen adviseren over producten en/of diensten op het gebied van uurwerken, of om deze te kunnen verkopen.

Resultaat van de beroepengroep

Uurwerken zijn gerepareerd en onderhouden, waarbij ze (zoveel mogelijk) hun originele staat behouden. Klanten hebben het juiste advies, product of dienst gekregen en zijn tevreden.

B1-K1: Repareert en onderhoudt uurwerken

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert reparatie en onderhoud aan uurwerken uit, gedeeltelijk volgens standaardprocedures, maar regelmatig worden ook niet-gangbare oplossingen gevraagd waardoor die maatwerk moet leveren. De diversiteit aan problemen en oplossingen is groot, en soms is de informatie m.b.t. de gebreken van een uurwerk onjuist of onvolledig. Reparatie en onderhoud van uurwerken is precisiewerk en de beginnend beroepsbeoefenaar moet creatief, analytisch en zorgvuldig zijn en vakkennis en specialistische vaardigheden bezitten om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Daarnaast zijn sociaal-communicatieve en commerciële vaardigheden nodig om de klant te informeren en adviseren over producten en diensten. Het afbreukrisico is groot; uurwerken kunnen een grote financiële en voor de eigenaar ook emotionele waarde hebben, dus fouten maken bij een reparatie of onderhoud kunnen (grote) negatieve gevolgen hebben. Een kenmerkend beroepsdilemma van de beginnend beroepsbeoefenaar heeft te maken met het kostenaspect; vaak staat de hoogte van de reparatiekosten niet in verhouding tot de financiële waarde van het product.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol maar voert de eigen werkzaamheden zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eindresultaat. In geval van complexe problemen roept die de hulp in van een collega/leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van aandrijfmechanismen van uurwerken
- heeft brede kennis van vaktaal in het Nederlands
- heeft brede kennis van gangbare vaktermen in het Engels
- heeft kennis van afvalscheiding
- heeft kennis van afwerkingstechnieken
- heeft kennis van chronograaffuncties
- heeft kennis van datum/dagfuncties
- heeft kennis van de veiligheids- en milieuvoorschriften in de uurwerkbranche

B1-K1: Repareert en onderhoudt uurwerken

- heeft kennis van demontage- en montagegereedschappen, hulpmiddelen, apparatuur en -technieken
- heeft kennis van gebruik, eigenschappen en toepassing van materiaalsoorten voor uurwerkonderdelen
- heeft kennis van schoonmaakapparatuur voor uurwerken
- heeft kennis van smeermiddelen en olie voor uurwerkonderdelen
- heeft kennis van standaardfuncties en systemen van uurwerken
- heeft kennis van verschillende uurwerken en de onderdelen ervan
- kan anker afstellen
- kan demontage- en montagegereedschappen en hulpmiddelen hanteren
- kan eenvoudige uurwerktechnische calculaties uitvoeren
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en -systemen gebruiken
- kan gereedschappen vervaardigen
- kan horlogekasten waterdicht maken
- kan lagers verbussen
- kan olie en vet geven
- kan principes en uitgangspunten van duurzaamheid toepassen
- kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- kan reinigingsapparatuur en -middelen gebruiken
- kan reparatie- en/of restauratieactiviteiten documenteren
- kan systematische en uurwerkspecifieke probleemanalyse uitvoeren
- kan tanden inzetten
- kan tappen polijsten
- kan technische documentatie lezen en interpreteren
- kan uurwerk rechtekkend maken
- kan veer en veerbevestiging repareren en/of vervangen

B1-K1-W1: Analyseert het probleem

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar determineert het uurwerk en stelt de (technische) staat vast. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de informatie uit de aanname van de opdracht. De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt het uurwerk, bekijkt of reparatie en/of onderhoud mogelijk is en beschrijft in het reparatievolgsysteem welke werkzaamheden nodig zijn om het uurwerk optimaal te laten functioneren. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert het uurwerk op overige gebreken of beschadigingen en noteert deze.

Resultaat

De (technische) staat van het uurwerk is geanalyseerd en de benodigde reparatie- en onderhoudswerkzaamheden zijn bepaald. Staat, relevante informatie en eventuele bijzonderheden zijn geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- neemt voldoende tijd voor de probleemanalyse;
- legt logische verbanden tussen de informatie uit de opdracht en wat die zelf constateert;
- beschrijft de technische staat, de gebreken en eventuele beschadigingen van het uurwerk bij binnenkomst zo nauwkeurig mogelijk;
- kiest de geschikte (meet)apparatuur en instrumenten en gebruikt deze correct;
- geeft duidelijk aan wat wel en niet gerepareerd kan worden en tegen welke voorwaarden.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Onderzoeken

B1-K1-W2: Plant de werkzaamheden en bereidt voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt welke reparatie- en/of onderhoudswerkzaamheden die uit moet voeren, welke werkzaamheden prioriteit hebben en in welke volgorde die de werkzaamheden uitvoert. Vervolgens

B1-K1-W2: Plant de werkzaamheden en bereidt voor

selecteert/verzamelt die de materialen en middelen die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren.

Resultaat

De werkzaamheden zijn gepland en praktisch voorbereid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- schat de benodigde tijd voor de werkzaamheden realistisch in;
- maakt een realistische en efficiënte werkplanning;
- stelt de juiste prioriteiten;
- kiest de geschikte gereedschappen, materialen en hulpmiddelen voor de werkzaamheden aan het uurwerk.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

B1-K1-W3: Demonteert en monteert het uurwerk

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar opent de kast en haalt het uurwerk eruit. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert het uurwerk op volledigheid, werking en eventuele gebreken die eerder niet zijn vastgesteld. De beginnend beroepsbeoefenaar demonteert het uurwerk in onderdelen. De beginnend beroepsbeoefenaar bewaart en scheidt de onderdelen. Nadat die het uurwerk heeft gerepareerd, zet die het uurwerk weer in elkaar. De beginnend beroepsbeoefenaar plaatst het uurwerk terug in de kast en bevestigt het. Eventuele extra gebreken worden geregistreerd in het reparatievolgsysteem.

Resultaat

Het uurwerk is gedemonteerd en gemonteerd zonder schade aan de kast en de onderdelen. Niet eerder vastgestelde gebreken zijn herkend en geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- scheidt en bewaart de onderdelen van het uurwerk zorgvuldig en systematisch;
- gebruikt materialen en middelen correct;
- gebruikt vaktechnisch inzicht om de demontage- en montagewerkzaamheden efficiënt uit te voeren;
- loopt het uurwerk precies na;
- relevante informatie wordt nauwkeurig geregistreerd;
- werkt nauwgezet en met tempo.

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

B1-K1-W4: Reinigt en vervangt uurwerkonderdelen

Omschrijving

Nadat de beginnend beroepsbeoefenaar het uurwerk heeft gedemonteerd, reinigt die de onderdelen en controleert alle (bewegende) delen op slijtage en functioneren. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt alle samenwerkende onderdelen weer af. Daarnaast reinigt die de kast en vervangt die onderdelen. Indien mogelijk maakt de beginnend beroepsbeoefenaar de kast waterdicht.

Resultaat

De onderdelen van het uurwerk en de kast zijn gereinigd, afgesteld en/of vervangen, zodanig dat ze technisch goed functioneren.

B1-K1-W4: Reinigt en vervangt uurwerkonderdelen

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest de geschikte gereedschappen, hulpmiddelen en materialen;
- werkt precies en nauwkeurig;
- kiest accuraat de juiste methoden en technieken om de uurwerkonderdelen te reinigen en af te stellen;
- bepaalt op basis van technisch inzicht of een onderdeel vervangen moet worden.

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

B1-K1-W5: Vervaardigt een uurwerkonderdeel

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt een methode voor het vervaardigen van het uurwerkonderdeel. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt alle benodigde informatie, materialen en middelen of bestelt deze indien nodig. De beginnend beroepsbeoefenaar vervaardigt het uurwerkonderdeel, controleert de werking, presenteert het indien van toepassing aan de leidinggevende en stelt het zo nodig bij.

Resultaat

Het uurwerkonderdeel is vervaardigd en op werking gecontroleerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kiest de juiste methode voor het vervaardigen van het uurwerkonderdeel;
- gebruikt de materialen en middelen correct en efficiënt;
- schat de benodigde tijd voor het vervaardigen realistisch in;
- controleert nauwkeurig de werking van het uurwerkonderdeel;
- onderbouwt de gemaakte keuzes helder.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Plannen en organiseren, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K1-W6: Voert reparaties aan het uurwerk uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert standaardreparaties aan onderdelen van uurwerken en standaardsystemen uit zoals het aandrijfmechanisme, (onderdelen van) echappementen, (veelvoorkomende) opwindingsfuncties en datum/dag functies. De beginnend beroepsbeoefenaar repareert raderen, lagers, tappen en/of het anker.

Resultaat

Het uurwerk is gerepareerd volgens geldende normen en toleranties.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt de juiste materialen en middelen correct;
- gebruikt vaktechnisch inzicht om de reparatiewerkzaamheden efficiënt uit te voeren;
- werkt nauwgezet en met tempo.

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

B1-K1-W7: Rondt de werkzaamheden af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de smering aan, controleert alle functies op hun correcte werking en herstelt eventuele afwijkingen. De beginnend beroepsbeoefenaar regelt het uurwerk af, maakt het afleveringsklaar en werkt het reparatievolgsysteem bij door de gebruikte materialen, gewerkte uren en de verkochte onderdelen te registreren.

Resultaat

De onderdelen zijn gesmeerd en de werking is gecontroleerd. De reparatie/het onderhoud is volgens afspraak afgerond en geadministreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert na afloop van de werkzaamheden zorgvuldig of alle functies voldoen aan de geldende normen;
- signaleert eventuele afwijkingen tijdig;
- gebruikt de juiste smeermiddelen correct;
- registreert alle gegevens zorgvuldig en volledig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K1-W8: Voert schoonmaak- en opruimwerkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ruimt voorafgaand, tijdens en na afloop van het werk de werkplek op, door gebruikte materialen en middelen te reinigen en op te ruimen, de werkplek schoon en stofvrij te maken, materialen en middelen aan te vullen, eventueel (chemisch) afval te scheiden en weg te gooien of op te slaan voor hergebruik.

Resultaat

De werkplek is opgeruimd, schoongemaakt en stofvrij. Materialen en middelen zijn aangevuld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ruimt de werkplek zorgvuldig en netjes op;
- werkt accuraat en met tempo;
- gaat verantwoord om met (chemisch) afval;
- handelt duurzaam.

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

B1-K2: Voert commercieel traject uit

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werken in verschillende (online/offline/(inter)nationale) verkoopomgevingen en krijgt daarin te maken met een grote variëteit aan klanten die verschillen qua achtergrond, cultuur, leeftijd, besteedbaar budget, wensen en behoeften en de (voor)kennis die zij hebben over uurwerken. De beginnend beroepsbeoefenaar moet hierop kunnen inspelen en bewaakt voortdurend de balans tussen klantbelang en -relatie enerzijds en commercieel belang anderzijds. Om te kunnen informeren, adviseren en verkopen, zijn brede kennis van de producten/diensten en sociale, communicatieve en interculturele vaardigheden nodig. De doorgaans routinematige werkzaamheden voert de beginnend beroepsbeoefenaar meestal volgens vaste procedures en bedrijfsregels uit.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de eigen werkzaamheden zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de eigen werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar is medeverantwoordelijk voor de klanttevredenheid, het imago van het bedrijf en het behalen van commerciële resultaten. De eindverantwoordelijkheid ligt bij een leidinggevende of eigenaar.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft brede kennis van klantgedrag, koopbehoeften en koopmotieven
- heeft brede kennis van vaktaal in het Nederlands
- heeft kennis van bedrijfsvoorschriften ter voorkoming van criminaliteit
- heeft kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft kennis van de duur van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden
- heeft kennis van de eigen en andere culturen
- heeft kennis van de veiligheids- en milieuvoorschriften in de uurwerkbranche
- heeft kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft kennis van het commerciële aanbod
- heeft kennis van richtlijnen mbt sociale veiligheid
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan de eigen grenzen aangeven
- kan eenvoudige zakelijke gesprekken voeren
- kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en -systemen gebruiken
- kan gesprekstechnieken (waaronder Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) toepassen
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan presentatietechnieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen
- kan verkooptechnieken toepassen

B1-K2-W1: Ontvangt de klant en neemt de opdracht aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant in de (online of fysieke) verkoopomgeving en heet deze (fysiek of digitaal) welkom. De beginnend beroepsbeoefenaar vormt zich een beeld van het type uurwerk, de waarde ervan voor de klant en de behoefte en verwachting van de klant met betrekking tot de reparatie of het onderhoud door de klant hierover gerichte vragen te stellen. Indien van toepassing gebruikt de beginnend beroepsbeoefenaar beschikbare klantdata. Zo nodig vraagt de beginnend beroepsbeoefenaar door om extra informatie te achterhalen. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert alle gegevens en controleert deze samen met de klant.

Resultaat

De klant is ontvangen en te woord gestaan, wanneer hier een opdracht uit volgt zijn relevante gegevens geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een open en uitnodigende houding;

B1-K2-W1: Ontvangt de klant en neemt de opdracht aan

- ontvangt de klant hartelijk;
- stelt zich proactief en dienstbaar op;
- stelt de juiste vragen om de benodigde informatie te kunnen achterhalen;
- communiceert (verbaal en non-verbaal) op een manier die helder en passend is;
- registreert de juiste informatie nauwkeurig en zorgvuldig.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Adviseert en informeert de klant

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar legt de klant uit wat voor gebrek(en) en eventuele beschadigingen er bij de inspectie aan het uurwerk zijn geconstateerd. De beginnend beroepsbeoefenaar adviseert de klant over de beste aanpak van de reparatie, benoemt daarbij voor- en nadelen en geeft (een indicatie van) de prijs voor de reparatie. Daarbij informeert de beginnend beroepsbeoefenaar de klant ook over de eventuele risico's en mogelijk noodzakelijke extra kosten. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt afspraken met de klant over de reparatie, de wensen over de oplevering en de eventuele extra kosten. Indien de klant akkoord gaat met het voorstel, registreert de beginnend beroepsbeoefenaar de afspraken en de bijzonderheden van het uurwerk in het reparatievolgsysteem.

Resultaat

Een duidelijk, deskundig en betrouwbaar advies dat afgestemd is op de behoefte van de klant. Indien van toepassing is relevante informatie geregistreerd in het reparatievolgsysteem.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- doet een passend en kostenefficiënt aanbod;
- onderbouwt het advies helder;
- communiceert duidelijk richting de klant;
- controleert zorgvuldig de gegevens en gemaakte afspraken;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie en de gemaakte afspraken.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W3: Handelt de verkoop af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar beantwoordt (fysiek of digitaal) vragen van de klant en geeft informatie over het aanbod, de eigenschappen en het gebruik ervan, en wijst de klant indien van toepassing op aanbiedingen. De beginnend beroepsbeoefenaar ziet en benut kansen voor verkoop en bijverkoop en doet de klant een voorstel. Als de klant overgaat tot aankoop, assisteert de beginnend beroepsbeoefenaar de klant bij de betaling en informeert de klant over verkoop- en verzendvoorwaarden, garanties en onderhoudsservice. Relevante gegevens worden geregistreerd.

Resultaat

De eventuele verkoop is afgehandeld en relevante gegevens zijn geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich open en vriendelijk op;
- checkt proactief de behoefte van de klant;
- doet de klant een passend aanbod;
- geeft volledige informatie over verkoopvoorwaarden;
- maximaliseert de commerciële kansen;

B1-K2-W3: Handelt de verkoop af

- past communicatie aan op doelgroep;
- registreert nauwkeurig alle relevante informatie;
- communiceert helder.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W4: Draagt bij aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van materialen en middelen. De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert mogelijke bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van zichzelf, collega's, en/of klanten en neemt preventieve maatregelen om criminaliteit te voorkomen.

De beginnend beroepsbeoefenaar is alert op de aanwezigheid van verdachte personen en mogelijk risicovolle of vervelende situaties en grijpt binnen de grenzen van de veiligheids- en bedrijfsinstructies zo nodig in zonder zichzelf en anderen daarbij in gevaar te brengen. In het geval van grensoverschrijdend gedrag maakt de beginnend beroepsbeoefenaar dit bespreekbaar en/of meldt dit bij een leidinggevende.

Resultaat

Er is bijgedragen aan een sociaal en fysiek veilige werkomgeving, waarbij criminaliteit zoveel als mogelijk is voorkomen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is alert;
- schat de situatie juist in;
- geeft de eigen grenzen duidelijk aan;
- handelt snel en volgens geldende protocollen en richtlijnen.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

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 Allround uurwerktechnicus
Mbo-niveau
3
Typering van het beroep
N.v.t.
Beroepsvereisten
Nee