



Landelijke Kwalificaties MBO

Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	93390
Sector:	Detailhandel auto en motor
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	15
5 Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten	17
5.2 Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning	18
5.3 Kerntaak 3: Stelt facturen op	19
5.4 Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties	20
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	21
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten	22
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning	23
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt facturen op	25
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties	26
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	27
1 Inleiding	27
2 Uitstromen	27
2.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	28
3 Certificeerbare eenheden	45
Deel D: Verantwoording	46
1 Inleiding	46
2 Proces- en inhoudsinformatie	47
2.1 Betrokkenen	47
2.2 Verwantschap	48
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	49
2.4 Discussiepunten	51
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	54
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	55

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Serviceadviseur Mobiliteitsbranche. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Korte omschrijving

De autobranche kent een groot aantal verschillende bedrijven, zoals personenauto- en bedrijfsautobedrijven. Personenautobedrijven verkopen, onderhouden en repareren personenauto's. Bij bedrijfsautobedrijven gaat het om trucks en bestelwagens. Meestal heeft een autobedrijf een receptie, verkoopafdeling, werkplaats en magazijn. De klanten komen bij de receptie als zij hun auto komen brengen of halen voor onderhoud en reparatie. Bij de receptie stelt de klant zijn vraag, of vertelt hij zijn klacht of wens. De verkoopafdeling verkoopt (nieuwe of tweedehands) auto's en de werkplaats zorgt voor aflevering, onderhoud en reparaties. In het magazijn liggen de onderdelen die hiervoor nodig zijn.

Als Serviceadviseur Mobiliteitsbranche (niveau 3) werk jij bij de receptie. Je bent de 'ambassadeur' van de onderneming. Je moet je goed kunnen verplaatsen in de behoeften en belangen van de klant, maar gelijktijdig de (commerciële) bedrijfsbelangen behartigen. Je bent het aanspreekpunt voor klanten die hun auto of bedrijfsauto voor onderhoud of reparatie komen brengen of halen. Jij maakt de werkorders voor de technici en verzorgt de facturatie van de verrichte werkzaamheden. Door deze functie ben je de schakel tussen de technici in de werkplaats en de klant aan de balie. Ook heb je te maken met de verkoopafdeling, want ook vanuit die afdeling komen er aanvragen voor de werkplaats (bijvoorbeeld het opknappen van inruilauto's). Om de vragen en klachten van klanten adequaat te kunnen oplossen en de werkzaamheden voor de technici te kunnen inplannen moet de Serviceadviseur beschikken over ruime autotechnische kennis. Je bent veel aan de telefoon, overlegt met klanten en collega's en maakt de werkplaatsplanning. Dit doe je vaak in overleg met de Werkplaatsmanager. Je bent een echte spil in het bedrijf en moet de hele dag snel kunnen schakelen; tussen klanten, technici en de verkoopafdeling.

Waar ga je werken?

Je werkt bij personenauto- of bedrijfsautobedrijven. In kleine bedrijven heb je vaak een gecombineerde functie, bijvoorbeeld van Serviceadviseur en Werkplaatsmanager. Maar in grote bedrijven doe je de taken van de Serviceadviseur soms met een paar man. Word je Serviceadviseur in een bedrijfsautobedrijf dan moet je extra alert zijn op de onderhoudsschema's van de vrachtwagens die bij jullie in onderhoud zijn. Beurten duren bij vrachtwagens veel langer dan bij personenauto's. Vrachtwagens moeten op de afgesproken tijd weer de weg op, dus moet je op tijd afspraken maken om de vrachtwagens in orde te krijgen en om de werkplaats aan het werk te houden.

Wat doe je als Serviceadviseur?

Als Serviceadviseur ben je de spil van het (bedrijfs)autobedrijf. Je houdt je bezig met:

- Receptie en verkoop: je neemt de telefoon op en ontvangt klanten bij de balie. Je verkoopt de klant diensten (bijvoorbeeld reparaties) en producten. Je schat in hoe lang een klus gaat duren en regelt eventueel vervangend vervoer voor de klant.
- Werkplaatsplanning: je zet de klantvragen om in werkorders voor de werkplaats. Je maakt de planning voor de hele werkplaats, in overleg met de Werkplaatsmanager.
- Contact met de klant: als blijkt dat een reparatie van een auto meer gaat kosten dan de offerte, omdat er bijvoorbeeld meer onderdelen moeten worden vervangen, dan zal je contact op moeten nemen met de klant.
- Controle: je controleert afgewerkte werkorders. Zijn alle werkzaamheden uitgevoerd? Eventueel overleg je met de technicus die het werk heeft uitgevoerd. En je kijkt of het werk eventueel binnen de garantie valt.
- Facturen: afgewerkte werkorders voer je in het administratiesysteem in en je maakt de factuur op. Hiervoor ga je in veel gevallen uit van flat-rate tijden (fabrieksrichtlijnen hoe lang een reparatie duurt). Je controleert of alle kosten op de factuur staan, ook van bijvoorbeeld onderdelen, en houdt rekening met garantie of andere regelingen. Als de factuur erg afwijkt van de offerte dan zoek je uit hoe dit is gebeurd en/of je spreekt de verantwoordelijke erop aan.
- Afrekenen: je rekent af met de klant en geeft desgewenst uitleg over het werk of de factuur.
- Administratie: naast de administratie rond werkorders zet je ook de garantieafhandeling in gang voor werkzaamheden en reparaties die binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd.

- Klantenwerving en relatiebeheer: je reageert op vragen van (potentiële) klanten om te zorgen dat zij klant worden van het bedrijf. Ook zet je je in om klanten te behouden, bijvoorbeeld door aanbiedingen voor vaste klanten of een actie bij de balie. Je houdt het klantenbeheersysteem bij van de aftersalesafdelingen (receptie, werkplaats, magazijn).
- Externe contacten: je onderhoudt de contacten met leasemaatschappijen en andere externe organisaties. Als Serviceadviseur moet je snel kunnen schakelen en klantvriendelijk en servicegericht zijn. Ook moet je commercieel kunnen handelen. Heeft een klant die komt voor sneeuwkettingen, misschien ook ruitenwisservloeistof nodig met anti-vries? Misschien kan je de klant ook een wintercontrolebeurt adviseren. Goed luisteren naar de klant en met hem meedenken is belangrijk. Om de klant goed te kunnen adviseren en informeren (bijvoorbeeld over reparaties) heb je technische kennis nodig. Daarnaast moet je collegiaal zijn, want je hebt contact met mensen van alle afdelingen. Aan het begin en einde van de dag heb je meestal te maken met extra drukke tijden bij de balie. Dan moet je stressbestendig zijn en het overzicht houden.

Wat heb je nodig om de opleiding te volgen?

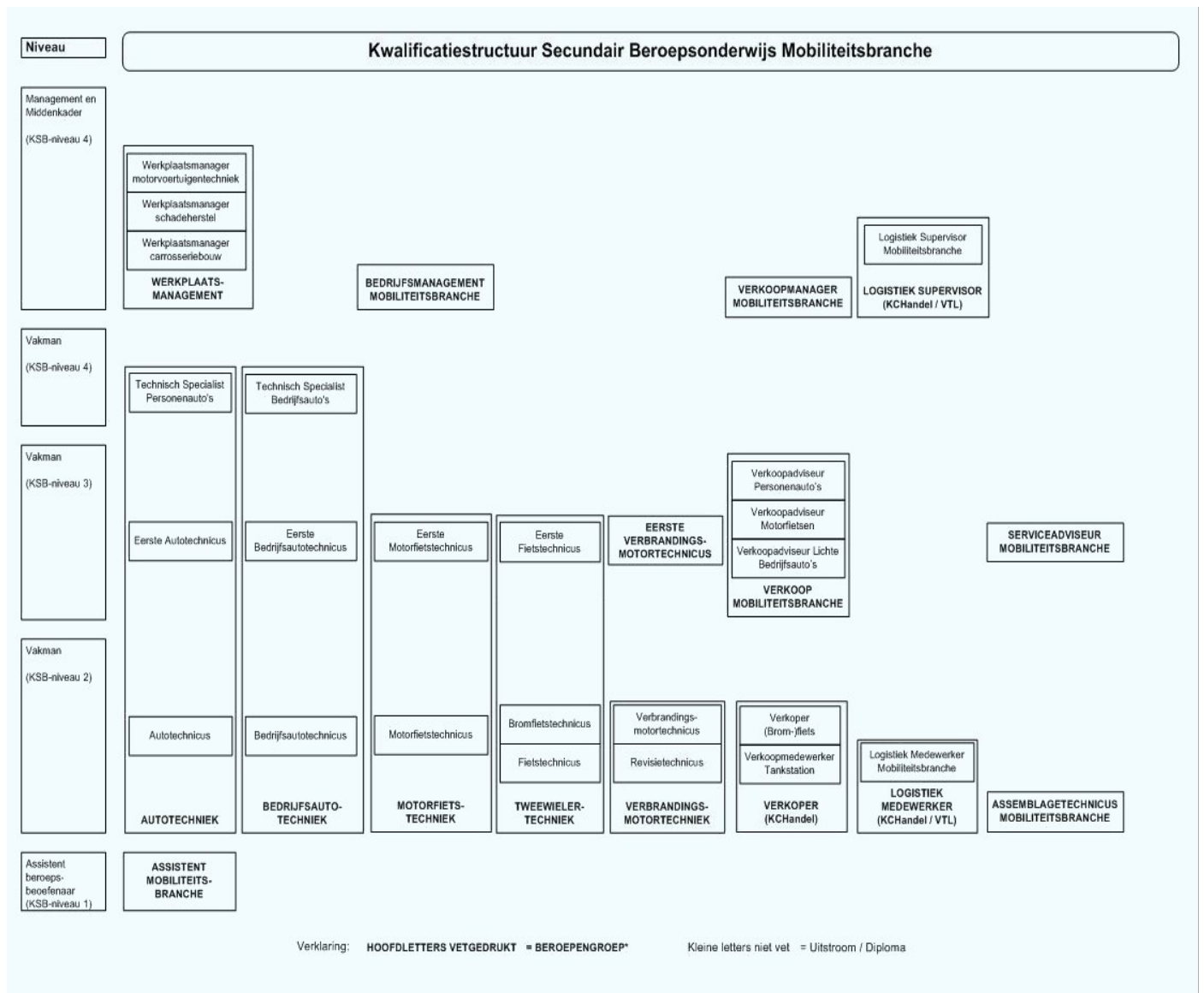
Waar moet je van houden als je voor dit beroep wilt kiezen? Je houdt van: personenauto's of bedrijfsauto's, techniek, dynamiek, omgaan met mensen, oplossen van technische problemen, verkopen, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk en dat van anderen (technici), overzicht houden, commercieel denken, werken met verschillende mensen, initiatieven nemen, uitleg geven aan technici en klanten, veel tegelijk doen, afwisseling. Ook heb je doorgroeimogelijkheden. Afhankelijk van je ervaring en capaciteiten kun je bijvoorbeeld doorgroeien tot Aftersalesmanager, Servicemanager of Bedrijfsmanager.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat? Als Serviceadviseur ben je het visitekaartje van het bedrijf. Je moet klantvriendelijk zijn, klanten binnenhalen en vasthouden. Je moet ruime kennis hebben van (bedrijfs)autotechniek en snel kunnen inschatten wat een auto nodig heeft aan onderhoud/reparatie én wat dit gaat kosten. Behalve met klanten moet je goed kunnen omgaan met technici en externe (lease)organisaties. Je moet een planning kunnen maken en bewaken, nauwkeurig en ordelijk zijn en cijfermatig inzicht hebben. Ook is het nodig dat je tegen drukte kan en dat je naast Nederlands een vreemde taal spreekt.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Serviceadviseur valt binnen de kwalificatiestructuur mobiliteitsbranche Techniek op de niveau 3. Hieronder zie je een overzicht van die structuur met alle opleidingsmogelijkheden.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Serviceadviseur Mobiliteitsbranche. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [*Serviceadviseur Mobiliteitsbranche*](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Innovam
Ontwikkeld door	Innovam Consult
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie. Op: 09-12-2009 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Serviceadviseur Mobiliteitsbranche - 3
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap.</p> <p>De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.</p>
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml.</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Serviceadviseur (02-03-2004)

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam in bedrijven binnen de Mobiliteitsbranche. De mobiliteitsbranche omvat alle bedrijven die actief zijn met verkoop, verhuur, revisie van verbrandingsmotoren en onderdelen, onderhoud en reparatie, van personen- en bedrijfsauto's, caravans, aanhangwagens, scooters, fietsen, motor- en bromfietsen. Ook takel- en bergingsbedrijven, tankstations en autowas-bedrijven horen bij de branche.

Context

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam in bedrijven binnen deze Mobiliteitsbranche, meestal personenauto- en bedrijfsautobedrijven of merkonafhankelijke autobedrijven. Een groot deel van de werkzaamheden wordt aan de balie (receptie) uitgevoerd (klantcontacten, facturatie, telefonisch overleg met leasemaatschappijen etc). Voor sommige werkzaamheden overlegt de Serviceadviseur met zijn leidinggevende, de Werkplaatsmedewerkers of bijvoorbeeld de afdelingen Sales en After Sales.

Aard van de werkzaamheden

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche functioneert als eerste aanspreekpunt voor de klant, zowel telefonisch als bij de ontvangstbalie, en zorgt voor de administratieve verwerking van de vragen van klanten in werkopdrachten voor de werkplaats. Ook handelt hij, in overleg met zijn leidinggevende, garantiegevallen af en onderhoudt de contacten met de leasemaatschappijen. Verder verzorgt hij de totale planning van de werkplaats. Hij heeft om deze reden een spilfunctie tussen de Sales en Aftersales (zowel extern met klanten en leveranciers als intern met verschillende afdelingen).

Essentiële beroepshouding

Vanwege het frequente klantencontact dient de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche zeer klantvriendelijk en servicegericht te handelen. Hierbij moet hij over ruime autotechnische kennis beschikken om vragen en klachten van klanten adequaat op te kunnen lossen of werkzaamheden voor de werkplaats in te plannen.

2.4 Loopbaanperspectief

De doorstroommogelijkheden van de beroepsbeoefenaar zijn voor het onderwijs en de branche niet dezelfde.

Binnen het onderwijs is alleen doorstroom mogelijk naar niveau 4 in een andere richting. Binnen de branche zijn vergelijkbare doorstroommogelijkheden (al dan niet via een mbo-opleiding). De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche kan bij bewezen competenties binnen de branche doorgroeien naar een leidinggevende functie zoals Servicemanager en Bedrijfsmanager/Vestigingsmanager.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt</p> <p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche). In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gunstig. Uit publicaties blijkt dat er meer vraag is naar personeel dan aanbod. De meest recente rapporten zijn op te vragen (info@innovam.nl) of te downloaden via www.innovam.nl.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'Monitor onderwijs en Arbeidsmarkt Mobiliteitsbranche informatie (2008-2009)', • 'Vacatureonderzoek Mobiliteitsbranche (2008-2009)', • 'Branche in cijfers (2007-2008)'. <p>Beroepspraktijkvorming</p> <p>Het BPV-perspectief staat wat meer onder druk. De arbeidsvraag is niet heel sterk en bedrijven staan onder financiële druk. De marges zijn zeer beperkt en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten. Commerciële en middenkaderberoepen trekken veel leerlingen, maar hiervoor zijn te weinig BPV-plaatsen en arbeidsplaatsen. Er is dus sprake van een overschot aan leerlingen. Deels wordt dit ondervangen doordat bol-4 leerlingen na hun opleiding (nog) niet gaan werken in de branche. Een deel stroomt uit naar een andere branche of naar het HBO. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De Serviceadviseur moet zorgen hij ten alle tijden op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de Eerste Dieselmotortecnici zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologisch</p> <p>Technologie in en aan de voertuigen wordt steeds complexer en geavanceerder op het gebied van veiligheid, comfort en communicatie (bijvoorbeeld boordcomputers, tracking- en tracingsystemen, meer geavanceerde managementsystemen); Voor de Serviceadviseur is het belangrijk dat hij verstand heeft van deze technologieën, zodat hij hierover gesprekken kan voeren met de klant en vragen hierover kan beantwoorden. Hij zal zich daarom regelmatig moeten (bij)scholen om hiervan op de hoogte te blijven. Als gevolg van de toenemende kwaliteit van de voertuigen, materialen en vloeistoffen, vinden er minder onderhoudsbeurten plaats en is er een langere interval tussen de onderhoudsbeurten van de voertuigen. De frequentie van het klantcontact neemt dus af. Tijdens de contactmomenten met de klant moet de Serviceadviseur in de relatie investeren. Informatie- en computertechnologie neemt toe in de autobranche (bijvoorbeeld software voor het uitlezen van storingen en diagnose stellen). Voor de Serviceadviseur is kennis van PC's en databanken daarom steeds belangrijker. Er is steeds meer aandacht voor het milieu door o.a. hergebruik van materialen, zuinigere en stillere motoren en een lagere emissie. De Serviceadviseur moet kennis hebben van de ontwikkelingen op milieutechnisch gebied, om hier met klanten gesprekken over te voeren en vragen over te beantwoorden.</p>

Internet

De meeste bedrijven in de mobiliteitsbranche hebben tegenwoordig een eigen website. Ook hebben in de meeste bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Gevolg: Kennis en vaardigheden vereist op het gebied van digitale communicatie voor: het verstrekken van informatie en het verkopen van producten en diensten; het afhandelen van garantie- en verzekeringsgevallen; het online raadplegen van technische gegevens; het bestellen van onderdelen bij importeurs en toeleveranciers; aan- of afmelden voor trainingen en opleidingen; het voorbereiden, uitvoeren en toetsen van (Web Based) trainingen.

Bedrijfsorganisatorisch

Het werken met het CRM-systeem vormt een steeds prominenter onderdeel van de taken van de Serviceadviseur. De Serviceadviseur heeft een belangrijke taak bij het leveren van input voor het CRM-systeem en om de klantinformatie te gebruiken in het contact met klanten. Hierdoor kan het bedrijf beter maatwerk leveren en anticiperen op de klantvraag. Door de focus op synergievoordelen worden de processen binnen veel grote organisaties geherstructureerd, met name door frontoffice- en backoffice-taken te scheiden. Voor het vormgeven van de herstructurering van processen en om grote organisaties te kunnen aansturen, ontstaat er behoefte aan meer managementvaardigheden. Knelpunt hierin is de beperkte instroom van hoger opgeleiden binnen de branche. Er zal meer aandacht komen voor HRM (Human Resource Management). Veel bedrijven maken ten gevolge van herstructurering, fusies en overnames de ontwikkeling door van een onsamenhangend naar een gestructureerd personeelsmanagement. Bovengenoemde ontwikkelingen leiden er in het algemeen toe dat aan de medewerker binnen de personenautotechniek steeds hogere eisen worden gesteld aan zijn klantgerichtheid, commerciële vaardigheden, kennis van techniek (inclusief aspecten van energiebesparing en duurzaamheid), en het werken met computers en communicatiemiddelen in brede zin.

Internationaal

Door de eenwording van Europa vindt verkoop, distributie en service van voertuigen veel meer in Europees verband plaats. Dit heeft voor de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche tot gevolg dat hij op de hoogte moet zijn van buitenlandse uitvoeringen en richtlijnen en dat hij hierover in een vreemde taal moet kunnen communiceren.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten		
	1.1 Voert adviesgesprek met klant	x
	1.2 Handelt klachten af	x
	1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in	x
	1.4 Rondt klantcontact af	x
Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning		
	2.1 Stelt werkorder op	x
	2.2 Plant werkzaamheden werkplaats in	x
	2.3 Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning	x
Kerntaak 3: Stelt facturen op		
	3.1 Controleert werkorders en stelt facturen op	x
	3.2 Controleert of garantie van toepassing is	x
Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties		
	4.1 Acquireert	x
	4.2 Beheert zijn relaties	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Serviceadviseur Mobiliteitsbranche*

4.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam in bedrijven binnen de Mobiliteitsbranche. Dit zijn personenauto- en bedrijfsautobedrijven of merkonafhankelijke autobedrijven. Een groot deel van de werkzaamheden wordt aan de balie uitgevoerd (klantcontacten, facturatie, telefonisch overleg met leasemaatschappijen etc). Voor sommige werkzaamheden overlegt de Serviceadviseur met zijn leidinggevende, de Werkplaatsmedewerkers of bijvoorbeeld de afdelingen Sales en After Sales.
Typerende beroepshouding	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is de schakel tussen de klant aan de balie en de technici in de werkplaats. Vanwege deze spilfunctie in de onderneming en de frequente klantcontacten, dient de Serviceadviseur te beschikken over sterke communicatieve vaardigheden, een Klantgerichte instelling, commercieel inzicht en met name stressbestendigheid.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen taken: de dienstverlening aan klanten, het beheer van de werkplaatsplanning, het opstellen van facturen en het beheren van relaties. Hierbij dient hij zich te verantwoorden tegenover collega's (niet-hiërarchisch). Daarnaast is er sprake van een hiërarchische verantwoordelijkheid, namelijk het controleren en begeleiden van de toepassing door anderen van geautomatiseerde routines en standaardprocedures. In kleine personenautobedrijven wordt de functie van Serviceadviseur vaak gecombineerd met bijvoorbeeld de After Salesmanager/Servicemanager of de Werkplaatsmanager. In zeer grote bedrijven kunnen daarentegen taken binnen de functie worden verdeeld over meerdere medewerkers, die zich dan bijvoorbeeld uitsluitend bezighouden met factuurverwerking of werkplaatsplanning.
Complexiteit	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft te maken met een diversiteit aan werkzaamheden. Zijn werk bestaat deels uit standaardwerkzaamheden, deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd. Hij staat voor de opgave om snel te beslissen, wanneer gelijktijdig een beroep op hem wordt gedaan door verschillende relaties van buiten en binnen het bedrijf. Hij moet snel inschatten welke werkzaamheden prioriteit hebben en welke al dan niet door hem zelf moeten worden uitgevoerd. De Serviceadviseur staat vaak tussen twee vuren: enerzijds moet hij de klant tevreden houden, maar anderzijds moet hij de technici uit werkplaats en magazijn gemotiveerd en tevreden houden.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

	MVT naar keuze					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2					
	B1	x	x		x	
	A2	x	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert (telefonisch of in het bedrijf) naar de vraag van de klant. Hij staat de klant netjes te woord, ook al komt deze wellicht op een moment dat de Serviceadviseur druk is met andere werkzaamheden. Hij stelt de klant eventueel een aantal vragen om de exacte klantbehoefte te verhelderen. Hij adviseert de klant in service, diensten en producten.</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert naar de klacht die de klant kenbaar maakt. Hij bespreekt de klacht met de klant en streeft ernaar de klant een passend voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de procedures voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Indien de Serviceadviseur niet zeker is over de toezeggingen die hij de klant kan doen, overlegt hij met een ervaren collega, de Aftersalesmanager of de direct leidinggevende.</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche bepaalt op basis van het klantgesprek welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Hij maakt een inschatting van de benodigde reparatie(s) aan het voertuig en schat de duur van de werkzaamheden in. Hij maakt ook een berekening van de verwachte kosten en noemt dit aan de klant. Hij regelt eventueel vervangend vervoer voor de klant en neemt de sleutels van het voertuig van de klant aan. Wanneer blijkt dat er andere of meer werkzaamheden noodzakelijk zijn dan voorzien, berekent de Serviceadviseur de extra kosten en adviseert hij de klant over het al dan niet uitvoeren van deze extra werkzaamheden.</p> <p>Als de klant het voertuig komt ophalen, bespreekt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche de resultaten van de uitgevoerde opdracht met de klant, geeft uitleg op basis van de factuur, rekent af met de klant en geeft de sleutels terug. Indien de klant gebruik gemaakt heeft van vervangend vervoer, controleert hij dit voertuig en neemt het terug in ontvangst.</p> <p>Toelichting: Voor de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche in een bedrijfsautobedrijf is het erg belangrijk de onderhoudscontracten van klanten te kennen, deze te begeleiden en hier in planningen op in te spelen. Op deze manier kan hij piekbelasting bij de technici in de werkplaats en wachttijden bij de klanten voorkomen. Aangezien vervangend vervoer bij bedrijfsauto's niet of nauwelijks is te realiseren, moet de Serviceadviseur in een bedrijfsautobedrijf bij tijdnood prioriteiten stellen t.a.v. werkzaamheden die onmiddellijk uitgevoerd moeten worden en werkzaamheden waarvoor een nieuwe afspraak gemaakt kan worden.</p>	1.1	Voert adviesgesprek met klant
	1.2	Handelt klachten af
	1.3	Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in
	1.4	Rondt klantcontact af

5.2 Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche maakt een werkorder van de opdracht die hij van de klant ontvangen heeft. Hij geeft aan welke onderdelen en materialen benodigd zijn. Hij raadpleegt de database en bekijkt de onderhoudshistorie van het voertuig. Eventueel raadpleegt hij ook (digitale) brongegevens over het voertuig. Relevante gegevens over het voertuig geeft hij door aan de uitvoerend technicus. Eventueel licht hij hierbij ook afwijkende werkzaamheden toe.</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche plant de werkzaamheden in de werkplaats in op basis van de ingeschatte werkzaamheden, benodigde arbeidsduur, de werkplaatscapaciteit en de deskundigheid van technici. Hij stemt de planning af met de Werkplaatsmanager.</p> <p>In het geval van onvoorziene extra reparatie(s)/werkzaamheden aan het voertuig, overlegt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche met de Werkplaatsmanager over benodigde reparatietijd, onderdelen en consequenties voor de werkplaatsplanning.</p> <p>Toelichting: In grotere (dealer)bedrijven moet de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche goed overleggen en afstemmen met de Werkplaatsmanager. In kleinere bedrijven is er niet altijd een Werkplaatsmanager aangesteld, of is dit een gecombineerde functie. Een bedrijfswagen móet op de afgesproken tijd rijden. Als werkzaamheden extra tijd kosten, moet de Serviceadviseur in een bedrijfsautobedrijf extra capaciteit regelen of de prioriteiten bepalen voor wat onmiddellijk moet worden uitgevoerd en wat kan wachten tot een volgende afspraak.</p>	2.1	Stelt werkorder op
	2.2	Plant werkzaamheden werkplaats in
	2.3	Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning

5.3 Kerntaak 3: Stelt facturen op

Kerntaak 3 Stelt facturen op	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche ontvangt de werkorder terug uit de werkplaats. Hij controleert de werkorder en vergelijkt deze met de vastgestelde reparatietijden (flat-rate tijden). Hij vraagt de uitvoerende technicus eventueel om een toelichting. Hij voert alle relevante gegevens van de werkorder in het administratieve systeem in, en maakt de factuur op (of laat deze opmaken). Hij controleert of alle in- en externe kosten op de factuur zijn vermeld en ziet er tijdens het opstellen van de factuur op toe dat alle werkzaamheden gefactureerd worden. Hij stemt met de leidinggevende af of coullance/goodwill van toepassing is en past de facturatie daarop aan.</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche controleert of garantiebepalingen van toepassing zijn. Indien de werkzaamheden binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd, past hij de factuur hierop aan. Eventueel overlegt hij hierover met zijn leidinggevende. Hij zet de garantieafhandeling in gang richting de fabrikant/leverancier: hij stuurt onderdelen retour, claimt de uitgevoerde werkzaamheden en stuurt het reparatieverslag op.</p> <p>Toelichting: Op het moment dat de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche de werkorder uit de werkplaats terug ontvangt, zijn de technische werkzaamheden afgerond en zijn de technische controles door de Werkplaatsmanager uitgevoerd. Indien de klant een specifieke klacht meldde, controleert de Werkplaatsmanager of de klacht verholpen is. In kleinere bedrijven is er niet altijd een Werkplaatsmanager aangesteld. In dat geval voert de Serviceadviseur deze controles zelf uit.</p>	3.1	Controleert werkorders en stelt facturen op
	3.2	Controleert of garantie van toepassing is

5.4 Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche neemt contact op met klanten. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de klant van de voordelen van een bepaalde dienst en/of aanvullende accessoires en attendeert de klant op eventuele (tijdelijke) acties. Hij benadert klanten pro-actief en staat hen hartelijk en beleefd te woord. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hierbij vraagt hij zoveel mogelijk door en herkent hij verkoopsignalen.</p> <p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette beleid op relatiebeheer uit in overleg met zijn leidinggevende(n) en de Aftersalesmanager. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem van de Aftersales afdeling. Hij gebruikt de informatie om gericht te acquireren of contacten te onderhouden. Hij onderhoudt ook contacten met externe organisaties en relaties.</p> <p>Toelichting: De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert zijn taken in het uitgezette beleid op acquisitie en relatiebeheer uit het imago van het bedrijf te verstevigen en (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren te stimuleren. In kleine bedrijven wordt de functie van Serviceadviseur vaak gecombineerd met bijvoorbeeld de Aftersalesmanager.</p>	4.1	Acquireert
	4.2	Beheert zijn relaties

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.


6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Voert adviesgesprek met klant					■				■		■							■				■				
1.2	Handelt klachten af					■													■		■					■	



Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.3	Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in									■		■															
1.4	Rondt klantcontact af									■																	

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Stelt werkorder op		■			■				■		■		■				■								
2.2	Plant werkzaamheden werkplaats in				■													■								
2.3	Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning				■						■							■								
																										



6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt facturen op

Kerntaak 3 Stelt facturen op		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Controleert werkorders en stelt facturen op					■				■										■						■
3.2	Controleert of garantie van toepassing is					■														■						

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Acquireert					■		■	■	■									■						■		
4.2	Beheert zijn relaties					■		■			■							■		■					■		

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Voert adviesgesprek met klant					x				x		x							x		
1.2	Handelt klachten af					x													x		
1.3	Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in									x		x						x	x		
1.4	Rondt klantcontact af									x									x		

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.1 werkproces: Voert adviesgesprek met klant			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert (telefonisch of in het bedrijf) naar de vraag van de klant. Hij staat de klant netjes te woord, ook al komt deze wellicht op een moment dat de Serviceadviseur druk is met andere werkzaamheden. Hij stelt de klant eventueel een aantal vragen om de exacte klantbehoefte te verhelderen. Hij adviseert de klant in service, diensten en producten.		
Gewenst resultaat	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft de klant beleefd en geduldig te woord gestaan en geadviseerd over producten of uit te voeren werkzaamheden aan de auto. De vraag van de klant is beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zijn leidinggevende of de Aftersalesmanager om hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulerie Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant heldere uitleg, waarbij hij zijn woordgebruik afstemt op het technisch begrip van de klant, zodat de klant de uitleg begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Serviceadviseur.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Legt op basis van zijn vakkennis relaties tussen de vraag van de klant en de mogelijkheden tot het verkopen van onderdelen en werkplaatsuren, zodat hij de klant een passend advies kan geven over producten of uit te voeren werkzaamheden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in een stressvolle situatie waarbij verschillende mensen zijn aandacht vragen en er uiteenlopende werkzaamheden verricht moeten worden, steeds beleefd naar de klant en staat deze geduldig te woord, zodat de vraag van de klant beantwoord wordt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Besteedt tijd en aandacht aan de klant, luistert naar zijn vraag en stelt hem verschillende vragen, zodat hij de exacte klantbehoefte kan bepalen en zijn advies hierop kan afstemmen.	

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.2 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert naar de klacht die de klant kenbaar maakt. Hij bespreekt de klacht met de klant en streeft ernaar de klant een passend voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de procedures voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Indien de Serviceadviseur niet zeker is over de toezeggingen die hij de klant kan doen, overlegt hij met een ervaren collega, de Aftersalesmanager of de direct leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft de klant beleefd en geduldig te woord gestaan en heeft aandacht besteed aan de klacht die de klant kenbaar maakte. Hij heeft de klant advies gegeven om tot een oplossing van de klacht te komen. De klant is tevreden over de afhandeling van de klacht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt een ervaren collega, de Aftersalesmanager of de direct leidinggevende om ondersteuning wanneer hij de klacht van een klant niet zelfstandig kan oplossen, zodat de klacht wordt opgelost en de klant netjes geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klachtenafhandeling Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulance Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste mate van serviceverlening.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Luistert naar de klant, neemt de klacht van de klant serieus en bespreekt de mogelijkheden om de klacht op te lossen met de klant, zodat zij samen tot afspraken komen waarmee de klant tevreden is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht van de klant af volgens de bedrijfsprocedures voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen zonder het bedrijfsbelang tekort te doen.	

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten

1.3 werkproces: Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in

Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche bepaalt op basis van het klantgesprek welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Hij maakt een inschatting van de benodigde reparatie(s) aan het voertuig en schat de duur van de werkzaamheden in. Hij maakt ook een berekening van de verwachte kosten en noemt dit aan de klant. Hij regelt eventueel vervangend vervoer voor de klant en neemt de sleutels van het voertuig van de klant aan. Wanneer blijkt dat er andere of meer werkzaamheden noodzakelijk zijn dan voorzien, berekent de Serviceadviseur de extra kosten en adviseert hij de klant over het al dan niet uitvoeren van deze extra werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	Een reële inschatting van benodigde werkzaamheden aan de auto, de arbeidsduur om deze uit te voeren en bijbehorende kosten. Eventueel vervangend vervoer voor de klant is geregeld. Extra kosten voor onvoorziene werkzaamheden zijn berekend. De klant is geadviseerd over het al dan niet laten uitvoeren van de extra werkzaamheden over en geïnformeerd over de wijziging in de kosten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft de klant een inschatting van de kosten, waarbij hij op deskundige wijze uitlegt welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, hoe lang deze gaan duren en wat de gevolgen zijn van het niet laten uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, zodat de klant begrijpt hoe de kosten zijn opgebouwd en vertrouwen heeft in de inschatting van de Serviceadviseur.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulantie Past de Nederlandse taal adequaat toe
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Maakt vlot globale berekeningen, zodat hij de noodzakelijke werkzaamheden en de benodigde arbeidsduur kan bepalen en hierbij een schatting van de kosten kan maken.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Zoekt eventueel vastgestelde flat-rate tijden op en koppelt deze aan de uit te voeren werkzaamheden om de vraag/het probleem op te lossen, zodat hij een reële schatting kan maken van de arbeidsduur. Houdt vervolgens bij het toezeggen van eventueel vervangend vervoer voor de klant rekening met de ingeschatte arbeidsduur en de beschikbare leenvoertuigen, zodat hij de klant kan garanderen dat deze gedurende de werkzaamheden over vervangend vervoer beschikt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Neemt contact op met de klant om hem te informeren over de wijziging in de tijdsduur en kosten en om af te spreken welke onvoorziene werkzaamheden uitgevoerd zullen worden, zodat de klant weet welke kosten en resultaten hij kan verwachten.	

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.4 werkproces: Rondt klantcontact af			
Omschrijving	Als de klant het voertuig komt ophalen, bespreekt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche de resultaten van de uitgevoerde opdracht met de klant, geeft uitleg op basis van de factuur, rekent af met de klant en geeft de sleutels terug. Indien de klant gebruik gemaakt heeft van vervangend vervoer, controleert hij dit voertuig en neemt het terug in ontvangst.		
Gewenst resultaat	De resultaten zijn besproken, de factuur is toegelicht en voldaan (of wordt toegezonden), de sleutels zijn teruggegeven en het eventuele leenvoertuig is gecontroleerd en terug in ontvangst genomen. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Informeert de klant zo volledig mogelijk over zijn bevindingen en de uitgevoerde werkzaamheden, waarbij hij zijn woordkeuze afstemt op het technisch begrip van de klant, zodat de klant begrijpt waarom welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en wat de resultaten daarvan zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulance Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Stelt vragen aan de klant om na te gaan of de klant tevreden is over het resultaat van de werkzaamheden, zodat hij zich ervan kan verzekeren dat aan de verwachtingen van de klant is voldaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert (indien van toepassing) het leenvoertuig en neemt het terug in ontvangst volgens de bedrijfsprocedures.	

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Stelt werkorder op		x								x		x		x						
2.2	Plant werkzaamheden werkplaats in					x												x			
2.3	Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning					x						x						x			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.1 werkproces: Stelt werkorder op			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche maakt een werkorder van de opdracht die hij van de klant ontvangen heeft. Hij geeft aan welke onderdelen en materialen benodigd zijn. Hij raadpleegt de database en bekijkt de onderhoudshistorie van het voertuig. Eventueel raadpleegt hij ook (digitale) brongegevens over het voertuig. Relevante gegevens over het voertuig geeft hij door aan de uitvoerend technicus. Eventueel licht hij hierbij ook afwijkende werkzaamheden toe.		
Gewenst resultaat	Een duidelijke werkorder, met melding van benodigde onderdelen en materialen. Voertuiggegevens zijn uit het klant- / voertuigstelsel overgenomen en eventuele afwijkende werkzaamheden zijn mondeling toegelicht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Levert de technicus de benodigde voertuiggegevens aan en wijst hem op afwijkende of bijzondere informatie die van belang is voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat de technicus precies weet welke werkzaamheden verwacht worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Levert de technicus de benodigde voertuiggegevens aan in de vorm van een duidelijke en volledige werkorder en wijst hem op afwijkende of bijzondere informatie die van belang is voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat de technicus precies weet welke werkzaamheden verwacht worden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt de materialen, onderdelen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen hiervan, zodat de opdracht in de werkorder doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Zoekt aanvullende technische en voertuiggegevens op, zodat hij de opdracht correct en volledig door kan geven aan de technicus.	

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.2 werkproces: Plant werkzaamheden werkplaats in			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche plant de werkzaamheden in de werkplaats in op basis van de ingeschatte werkzaamheden, benodigde arbeidsduur, de werkplaatscapaciteit en de deskundigheid van technici. Hij stemt de planning af met de Werkplaatsmanager.		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden zijn na overleg en afstemming met de Werkplaatsmanager efficiënt ingedeeld. De werkplaatscapaciteit en deskundigheid van technici zijn optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met de Werkplaatsmanager over de beschikbare werkplaatscapaciteit en stemt de verdeling en planning van de werkzaamheden met hem af, zodat de werkplaatscapaciteit optimaal benut wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Houdt bij het plannen van werkzaamheden rekening met de werkplaatscapaciteit en plant specifieke werkzaamheden in bij technici met deskundigheid op het betreffende gebied, zodat hij een effectieve en efficiënte werkplaatsplanning kan opstellen.	

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.3 werkproces: Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning			
Omschrijving	In het geval van onvoorziene extra reparatie(s)/werkzaamheden aan de auto overlegt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche met de Werkplaatsmanager over benodigde reparatietijd, onderdelen en consequenties voor de werkplaatsplanning. Een bedrijfswagen móet op de afgesproken tijd rijden. Als werkzaamheden extra tijd kosten, moet de Serviceadviseur in een bedrijfsautobedrijf extra capaciteit regelen of de prioriteiten bepalen voor wat onmiddellijk moet worden uitgevoerd en wat kan wachten tot een volgende afspraak.		
Gewenst resultaat	De extra werkzaamheden zijn efficiënt ingepland in de werkplaatsplanning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt met de Werkplaatsmanager over de noodzaak om onvoorziene werkzaamheden uit te voeren en de consequenties die dit heeft voor de werkplaatsplanning en de kosten voor de klant, zodat hij de klant kan adviseren om de extra werkzaamheden al dan niet uit te laten voeren.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulantie Past de Nederlandse taal adequaat toe
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Verbindt de informatie over de extra werkzaamheden aan zijn vakkennis en maakt vlot globale berekeningen, zodat hij de benodigde arbeidsduur en kosten kan inschatten.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	Schat de benodigde extra tijd realistisch in en houdt bij het plannen van de onvoorziene werkzaamheden rekening met de werkplaatscapaciteit, zodat de werkplaatscapaciteit effectief en efficiënt benut wordt.	

Kerntaak 3 Stelt facturen op

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Stelt facturen op		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Controleert werkorders en stelt facturen op					x					x										x
3.2	Controleert of garantie van toepassing is					x															x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Stelt facturen op			
3.1 werkproces: Controleert werkorders en stelt facturen op			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche ontvangt de werkorder terug uit de werkplaats. Hij controleert de werkorder en vergelijkt deze met de vastgestelde reparatietijden (flat-rate tijden). Hij vraagt de uitvoerende technicus eventueel om een toelichting. Hij voert alle relevante gegevens van de werkorder in het administratieve systeem in, en maakt de factuur op (of laat deze opmaken). Hij controleert of alle in- en externe kosten op de factuur zijn vermeld en ziet tijdens het opstellen van de factuur op toe dat alle werkzaamheden gefactureerd worden. Hij stemt met de leidinggevende af of coulance/goodwill van toepassing is en past de facturatie daarop aan. In bedrijven waar geen Werkplaatsmanager is aangesteld, voert de Serviceadviseur de technische controles aan de auto zelf uit, voordat hij de factuur opmaakt.		
Gewenst resultaat	Een volledige, correcte factuur en administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt de uitvoerende technicus om toelichting bij de werkorder en stemt met leidinggevende af of coulance/goodwill van toepassing is, opdat hij de correcte bedragen op de factuur kan verwerken.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill Kennis en toepassing van het administratie- en facturatiesysteem van het bedrijf Past de Nederlandse taal adequaat toe
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt alle relevante gegevens nauwkeurig op de factuur en in het administratieve systeem, zodat deze volledig en correct zijn.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Is zich bewust van de financiële consequenties van het toepassen van coulance/goodwill, zodat hij deze kan afwegen tegen de situatie en de gewenste mate van serviceverlening.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsprocedure voor facturatie toe en gebruikt de benodigde (digitale) systemen volgens voorschrift, zodat geen handelingen of controles van aangeleverde informatie overgeslagen worden en de factuur overeenkomstig de bedrijfsstandaard opgesteld wordt.	

Kerntaak 3 Stelt facturen op			
3.2 werkproces: Controleert of garantie van toepassing is			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche controleert of garantiebepalingen van toepassing zijn. Indien de werkzaamheden binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd, past hij de factuur hierop aan. Eventueel overlegt hij hierover met zijn leidinggevende. Hij zet de garantieafhandeling in gang richting de fabrikant/leverancier: hij stuurt onderdelen retour, claimt de uitgevoerde werkzaamheden en stuurt het reparatieverslag op.		
Gewenst resultaat	De facturatie is zonodig aangepast aan garantiebepalingen. De garantieafhandeling is in gang gezet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt eventueel met de leidinggevende over de toepassing van garantiebepalingen, zodat hij de factuur hierop kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill Kennis en toepassing van garantiebepalingen Kennis en toepassing van het administratie- en facturatiesysteem van het bedrijf Past de Nederlandse taal adequaat toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgescreven procedures 	Volgt bij het controleren van de garantie en aanpassen van de factuur de bedrijfsprocedures voor facturatie en garantieafhandeling, zodat alle handelingen en controles van aangeleverde informatie uitgevoerd zijn en de factuur overeenkomstig de bedrijfsstandaard opgesteld is.	

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
4.1	Acquireert					X		X	X	X									X							X	
4.2	Beheert zijn relaties					X		X			X							X			X					X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties			
4.1 werkproces: Acquireert			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette acquisitiebeleid uit in overleg met zijn leidinggevende(n) en de Aftersalesmanager. De Serviceadviseur neemt contact op met klanten. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de klant van de voordelen van een bepaalde dienst en/of aanvullende accessoires en attendeert de klant op eventuele (tijdelijke) acties. Hiermee verstevigt hij het imago van het bedrijf en stimuleert hij (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren. Hij benadert klanten pro-actief en staat hen hartelijk en beleefd te woord. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hierbij vraagt hij zoveel mogelijk door en herkent hij verkoopsignalen.		
Gewenst resultaat	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft zijn taken in het acquisitiebeleid uitgevoerd. Vragen en verzoeken van klanten zijn beantwoord en (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren is gestimuleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot acquisitie voor aan de Aftersalesmanager en/of andere leidinggevende(n) en vraagt bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden zijn leidinggevende om hulp, zodat de acquisitie efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Past de Nederlandse taal adequaat toe
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	Legt gemakkelijk contact met klanten, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn opgelegde acquisitiedoelstellingen kan realiseren en (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren wordt gestimuleerd.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Gebruikt verschillende argumenten en gebruikt argumenten die inspelen op de gevoelens van de klant, zodat deze overtuigd raakt van de voordelen van een bepaald product of bepaalde dienst.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	Legt klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaald onderdeel of een bepaalde dienst en brengt hen op de hoogte van eventuele acties, zodat zij een realistisch beeld hebben van het aanbod van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt. Hierbij staat hij klanten enthousiast, hartelijk en beleefd te woord, stemt hij zijn taal en benadering op hen af en reageert adequaat op hun reactie, zodat zij een positief beeld hebben van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt.	

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties			
4.1 werkproces: Acquireert			
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door actief te acquireren en zet zich in om de commerciële positie van de onderneming te versterken, opdat hij zijn persoonlijke acquisitiedoelstellingen behaalt en zijn bijdrage aan het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen levert.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Beantwoordt vragen en verzoeken van klanten en biedt hen informatie en toelichting over onderdelen en diensten, zodat hij aansluit bij hun behoeften en verwachtingen en zij een positief en realistisch beeld hebben van het bedrijf en het producten- en dienstenaanbod.	

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties			
4.2 werkproces: Beheert zijn relaties			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette beleid op relatiebeheer uit in overleg met zijn leidinggevende(n) en de Aftersalesmanager. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem van de Aftersales afdeling. Hij gebruikt de informatie om gericht te acquireren of contacten te onderhouden. Hij onderhoudt ook contacten met externe organisaties en relaties.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel klantenbeheersysteem. Contacten met klanten, externe organisaties en relaties zijn onderhouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot relatiebeheer voor aan de Aftersales manager en/of andere leidinggevende(n) en vraagt bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden zijn leidinggevende om hulp, zodat het relatiebeheer efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Past de Nederlandse taal adequaat toe
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	Onderhoudt zijn netwerk van relevante formele en informele contacten, gebruikt dit om doelen te kunnen bereiken, voorziet situaties waarin onenigheid of frustraties kunnen ontstaan en grijpt dan tactvol in, zodat zijn relaties 'warm' blijven en hij over een actueel relatiebestand beschikt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert zijn contacten met klanten, externe organisaties en relaties nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	Houdt bij het plannen van activiteiten om contacten te onderhouden rekening met gemaakte afspraken met relaties en stemt de verschillende plannen op elkaar af, zodat hij relevante contactpersonen tijdig kan benaderen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen, opdat hij zijn opgelegde doelstellingen met betrekking tot relatiebeheer behaalt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt bij het uitvoeren van het relatiebeheer de instructies en adviezen van ervaren collega's en zijn leidinggevende op, opdat hij de taken en doelen die hem opgelegd zijn kan realiseren en	

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

4.2 werkproces: Beheert zijn relaties
--

		hij en zijn collega's het relatiebeheer uitvoeren volgens de procedures van de onderneming.	
--	--	---	--

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door de Innovam Groep, afdeling Innovam Consult.

Werkgroepen:

Ontwikkelaars van Innovam Consult, functionarissen uit het bedrijfsleven en docenten ROC.

Paritaire commissie:

Onderwijs: drie Unit-directeuren Regionale Opleidingscentra (ROC).

Bedrijfsleven: één vakbondsmedewerker, één ondernemer Mobiliteitsbranche en één beleidsmedewerker van Bovag.

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier, wel zijn op de ontwikkelagenda de volgende twee onderwerpen gezet die door Innovam en onderstaande genoemde deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008- 2009.

Afstemming met deskundigen van het Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeen-schappelijke hantering van competenties.

Afstemming met deskundigen van relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.

Klanttevredenheidsonderzoek Innovam

Jaarlijks wordt door Innovam een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarin ook de tevredenheid over de kwalificatiedossiers wordt bevraagd. De algemene opmerkingen en aanbevelingen die dit opgeleverd heeft, worden als algemene aandachtspunten besproken met de ontwikkelaars en indien relevant ter harte genomen in de doorontwikkeling van het kwalificatiedossier. Daar waar het opmerkingen ten aanzien van een (deel in een) specifiek dossier betreffen, worden deze besproken en indien van toepassing in het betreffende dossier verwerkt. Over het dossier Serviceadviseur zijn geen specifieke opmerkingen geplaatst.

Raadplegen docenten

Docenten worden geraadpleegd door conceptversies van het dossier te bespreken in de vergaderingen van de onderstructuur van de Bedrijfstakgroep Motorvoertuigen, Carrosserie en Tweewielers (BTG-MCT). In deze vergaderingen zijn docenten aanwezig. Daarnaast informeren we docenten over ontwikkelingen in de dossiers via o.a. het magazine DePraktijkCentraal. We nodigen docenten uit deel te nemen in expert- en/of werkgroepen om samen met ons de doorontwikkeling van de dossiers te realiseren.

2.2 Verwantschap

Aan de basis voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier Serviceadviseur Mobiliteitsbranche ligt enkel het gelegitimeerde beroepscompetentieprofiel:

- Serviceadviseur (2 maart 2004)

Vanuit dit beroepscompetentieprofiel is in juni 2005 het Kwalificatiedossier Serviceadviseur opgeleverd, met een uitstroom Personenauto's en een uitstroom Bedrijfsauto's. Met het opstellen van het Kwalificatiedossier in het huidige verbeterde format is het onderscheid in de uitstromen komen te vervallen (zie 2.3).

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van beroepscompetentieprofielen naar een kwalificatiedossier is een tweetal stappen aan de orde:

1. de handelingen uit de Beroepscompetentieprofielen (BCP's) moeten worden benoemd in werkprocessen en de werkprocessen die samenhangen worden vervolgens geclusterd in kerntaken.
2. de 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar.

1. (Her)formuleren

Doordat de beroepsbeschrijving, de kerntaken en beroepscompetenties in het verbeterde format opgenomen moesten worden, is opnieuw gekeken naar de onderverdeling van deze kerntaken en de bijbehorende werkprocessen. De competenties uit het oorspronkelijke beroepscompetentieprofiel zijn - zij het in een andere formulering - terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in het kwalificatiedossier van 2005. De beroepscompetenties Functioneren in de organisatie en Beroepscompetenties ontwikkelen zijn niet opgenomen in het huidige kwalificatiedossier, aangezien deze ondergebracht zijn in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (september 2006).

De inhoud van kerntaken zoals die zijn geformuleerd in het onderliggende beroepscompetentieprofiel zijn terug te vinden in de uiteindelijke kerntaken in dit dossier met de volgende kanttekeningen:

- Het totaal aantal kerntaken is teruggebracht van 6 naar 4. Zowel de Paritaire Commissie als de werkgroep is van mening dat de aanvankelijke kerntaken Beheert bestaande relaties en communiceert met derden in het verbeterde format samengevoegd kunnen worden in één kerntaak, namelijk kerntaak 4: Aquireert en beheert zijn relaties. Hierbij zijn 2 werkprocessen opgenomen. Ook de aanvankelijke kerntaken Verwerkt klantgegevens administratief en Maakt facturen kunnen samengevoegd worden in één kerntaak, namelijk kerntaak 3: Stelt facturen op. Ook deze kerntaak kent 2 werkprocessen. Overigens waren deze kerntaken al als zodanig opgenomen in het Kwalificatiedossier van 2005.
- In alle kerntaken en werkprocessen is de verantwoordelijkheid van de Serviceadviseur in overeenstemming gebracht met de verantwoordelijkheden die een beginnend beroepsbeoefenaar aankan. Dit houdt in dat, waar nodig, in de kerntaakbeschrijvingen is opgenomen dat de Serviceadviseur bij problemen of twijfel hulp inroept van een ervaren collega, de Verkoopmanager of de direct leidinggevend. De vertaling naar een dossier voor een beginnend beroepsbeoefenaar heeft ertoe geleid dat het onderscheid in een diploma uitstroom voor Serviceadviseur Personenauto's en Serviceadviseur Bedrijfsauto's is komen te vervallen. Dit onderscheid was o.a. gebaseerd op het feit dat de Serviceadviseur Bedrijfsauto's een grote verantwoordelijkheid draagt voor het beheren van onderhoudscontracten van bedrijfswagens of gehele wagenparken van bedrijven. Door deze verantwoordelijkheid had de Serviceadviseur Bedrijfsauto's ook een proactieve rol in het onderhouden van contacten met zijn klanten en het acquireren van nieuwe klanten. Deze verantwoordelijkheden kwamen ter discussie te staan toen het verbeterde format in gebruik genomen werd. Uiteindelijk is besloten dat de verantwoordelijkheden te hoog zijn voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Hierdoor is het onderscheid tussen de beginnende Serviceadviseur Personenauto's en Serviceadviseur Bedrijfsauto's te verwaarlozen. Het Kwalificatiedossier 2006 draagt nu de naam Serviceadviseur Mobiliteitsbranche en kent geen onderscheidende diploma uitstromen. De Serviceadviseur kan werkzaam zijn in een personenautobedrijf of in een bedrijfsautobedrijf.

2. De vertaling

De vertaling van het niveau vakvolwassen (beroepscompetentieprofiel) naar het niveau beginnend beroepsbeoefenaar (kwalificatiedossier) vindt (ook) plaats binnen de kerntaken en de beroepscompetenties. Voor de kerntaken geldt dat na de clustering en herformulering, de beschrijving van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar vertaald is naar de beginnend beroepsbeoefenaar.

Bij de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar zijn in het algemeen de volgende aspecten in ogenschouw genomen:

- Rol en verantwoordelijkheid, hierbij is gekeken naar de mate van zelfstandigheid, de beslissingsbevoegdheden in het kader van te maken keuzes, de mate van overleg met zijn leidinggevende en de mate van complexiteit ten aanzien van de uitoefening van zijn taken. Vaak wordt de mate van verantwoordelijkheid tot uiting gebracht in het overleggen met zijn leidinggevende of een

ervaren collega. Met dit begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de eigenaar van de onderneming, maar dit kan ook een collega zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar.

- Ervaringscomponenten, hierbij is gekeken naar elementen die slechts na enige tijd ervaring in de beroepspraktijk haalbaar kunnen worden geacht. Daarbij zijn niet zonder meer die taken of werkprocessen geschrapt die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Het behoort bijvoorbeeld weliswaar in de praktijk tot de veelvoorkomende taak van een Serviceadviseur om zelfstandig klachten af te handelen en kosten van werkzaamheden in te schatten. Het spreekt vanzelf dat hij in deze zelfstandigheid moet groeien, omdat hij bij aanvang van zijn functie wellicht nog onvoldoende overzicht heeft over financiële consequenties toezeggingen die hij aan klanten doet. Toch zijn deze werkprocessen in het kwalificatiedossier opgenomen, omdat binnen de opleiding mogelijkheden bestaan om ervaring op te doen. Daarmee kan hij wel op de werkprocessen worden voorbereid.

2.4 Discussiepunten

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Het kenniscentrum onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier - vanwege de experimentele status in 2009 - opnieuw ingediend wordt, zal het kenniscentrum die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

Discussies binnen de Paritaire commissie

- Herschikking van de eerste generatie dossiers uit 2005 (verticale i.p.v. horizontale clustering), opdelen van kerntaken in werkprocessen, Naamgeving dossiers
- Overleg met vmbo/HBO
- Nederlands en (Moderne) Vreemde talen
- Raamwerk Rekenen en Wiskunde

Herschikking

De radicale omslag van horizontale naar verticale clustering heeft aanvankelijk veel weerstand gewekt binnen de werkgroepen en de Paritaire Commissie, vooral op grond van de geïnvesteerde tijd en energie. Ook het geruisloze verdwijnen van de schering en inslag met de Leer- en Burgerschapscompetenties en de Kernopgaven heeft voor de nodige irritatie gezorgd, vooral omdat ook hier erg veel tijd in is geïnvesteerd.

Wat veel goedmaakt en tot de uiteindelijke acceptatie heeft bijgedragen is het feit dat het nieuwe format voor scholen en bedrijfsleven veel meer houvast biedt voor het behandelen van onderwerpen en het toetsen van algemeen gehanteerde competenties.

Overleg met vmbo/HBO

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier, wel zijn op de ontwikkelagenda de volgende twee onderwerpen gezet die door Innovam en onderstaande deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008-2009. Afstemming met deskundigen van het Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties Afstemming met deskundigen van relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgoopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'

Nederlands en (Moderne) Vreemde talen

De tabellen in het Referentiedocument 'Talen in de kwalificatieprofielen' verzamelen voor Nederlands respectievelijk de niveaus 1 en 2 en de niveaus 3 en 4 in twee afzonderlijke tabellen. Voor vreemde talen wordt wel onderscheid gemaakt tussen niveau 1 en 2, maar niet tussen niveau 3 en 4. Dit biedt onvoldoende differentiatiemogelijkheden voor de te beschrijven beroepen. Voorts is de kolomindeling van het referentiedocument anders dan van het format. De kolom 'spreken' komt overeen met 'productie' en 'gesprekken voeren' met 'interactie'. Dit heeft verwarring tot gevolg gehad door een afwijkende kolomvolgorde.

Daarom zijn door de werkgroepen van de kwalificatiedossier (2005), met instemming van de Paritaire Commissie, de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de eisen, die in binnen de mobiliteitsbranche ten aanzien van vreemde talen aan de medewerkers gesteld mogen worden.

- Op niveau 1 mogen nog geen eisen gesteld worden aan competenties op het gebied van moderne vreemde talen.
- Op niveau 2 moet een beginnend beroepsbeoefenaar de technische basisbegrippen dusdanig beheersen dat hij met fabrieksgegevens en handleidingen in ten minste één moderne vreemde taal kan werken. Dat geldt in de eerste plaats voor het Engels - als wereldtaal - , in mindere mate voor het Duits, en in nog mindere mate voor het Frans. Hierbij kan het land van herkomst van het moederbedrijf en van grote toeleveranciers een rol spelen. Voor conversatie geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar een anderstalige bezoeker in eenvoudige bewoordingen moet kunnen doorverwijzen naar zijn leidinggevende, wanneer hij de boodschap of de vraag niet begrijpt.
- Niveau 3 bouwt voort op niveau 2, waarbij een grotere technische woordenschat verlangd wordt en waarbij een eenvoudige technische conversatie met een buitenlandse bezoeker gevoerd moet kunnen worden.

- Niveau 4 houdt een verdieping in van niveau 3, met daaraan toegevoegd de competentie om in ten minste één moderne vreemde taal eenvoudige schriftelijke rapportages te verzorgen en telefonisch inlichtingen te vragen en te verstrekken.

Voorts is bij de behandeling van de dossiers in het verbeterde format in de Paritaire Commissie opgemerkt dat het vereiste taalniveau zoals dat per opleidingsniveau in het Lissabon-akkoord is vastgesteld (CEF), zo'n groot deel zou opslokken van de beschikbare uren, met name in de BBL, dat voor de vakinhoudelijke component van de opleiding nauwelijks tijd overblijft. Daarom zijn binnen de Paritaire Commissie de niveaus van het referentiedocument opnieuw afgewogen tegenover de realiteit en haalbaarheid binnen het mbo. Dit heeft geleid tot een afzwakking van de vereiste niveaus binnen de dossiers ten opzichte van de niveaus zoals vermeld in het referentiedocument.

Raamwerk Rekenen en Wiskunde

De kruisjes in de tabellen rekenen en wiskunde (vastgelegd in het kwalificatiedossier bij de desbetreffende uitstroom) geven het minimaal te bereiken beheersingsniveau aan voor de beroepskwalificatie. Op basis van voorlopig onderzoek en kennis en ervaring van het Kenniscentrum Innovam is dit beheersingsniveau een eerste indicatie. Verder uit te voeren expertmeetings met bedrijfsleven en onderwijs zullen plaatsvinden voordat tot definitieve vaststelling van het beheersingsniveau voor de beroepskwalificatie kan worden overgegaan. Zie verder de beschrijving van het raamwerk 'rekenen en wiskunde' de gebieden en beheersingsniveaus onder: <http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde>.

Door de ontwikkelaars van Innovam, deskundigen uit het bedrijfsleven en onderwijs zijn met instemming van de Paritaire commissie de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de minimale te bereiken beheersingsniveaus (x1 t/m z2) zoals die gelden voor burgerschap. Deze minimale beheersingsniveaus voor burgerschap dienen door staatsecretaris OCW nog te worden vastgesteld.

In dit kwalificatiedossier is:

- Op niveau 3 in het raamwerk de kolom Verbanden, veranderingen het beheersingsniveau X2 toegevoegd. Het beheersingsniveau van de overige kolommen is gelijk aan het beheersingsniveau van burgerschap.

Met name kwalificaties op niveau 4 en niveau 3 geven verschillen aan van kolommen=deelgebieden en beheersingsniveaus (x1 t/m z2) vanwege het specialistische karakter van het beroep, denk hierbij aan bijvoorbeeld een technisch beroep op niveau 4 als Technisch Specialist Bedrijfsauto's en Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche. Op niveau 3 zijn er verschillen tussen de technische, servicegerichte en sales kwalificaties.

2.5 wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie opgenomen in de dossiers.

Voor het cohort 2010 – 2011 hebben de kenniscentra en COLO besloten om Nederlands en Rekenen/wiskunde als volgt op te nemen. De inhoud van de tabel voor Nederlands is gelijk aan die van het cohort 2009-2010. Op bepaalde punten kunnen afwijkingen voorkomen ten opzichte van het generieke niveau zoals in deel B is beschreven.

In het cohort 2011-2012 wordt de indeling 'Meijerink' opgenomen.

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	X	X		X	
B1	X	X	X	X	X
A2	X	X	X	X	X
A1	X	X	X	X	X

	Getallen / hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X		X	
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

2.5 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 het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, 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, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C 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.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier	Afstemming met Coördinatiepunt bijstellen o.a. prestatie-indicatoren, kennis en vaardigheden en (reductie) competenties	Innovam	Jaarlijks tot implementatiedatum
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid en actualiteitstoets BCP's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig BCP's actualiseren en kwalificatiedossier aanpassen	Innovam	Vanaf schooljaar 2010 en daarna elke vijf jaar
Instroom vanuit VMBO	Afstemming met Platform VMBO-Vt en Cevu over aansluiting tussen VMBO en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en Platform VMBO-vt	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	Afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'. Vermelden van de doorstroom competenties in samenwerking in de stuurgroep van het project. 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'.	Innovam en vertegenwoordigers HBO	Vanaf schooljaar 2011 - 2012
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid	Innovam in samenwerking met Colo en collega-kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Nederlands	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Moderne vreemde talen	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Rekenen en Wiskunde	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Rekenen en Wiskunde Omzetten van de tabellen beroepsuitoefening naar referentieniveaus	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012

Colo en de MBO raad hebben het verzoek gedaan om rust te bewaken in de kwalificatiedossiers. Daarom is door Innovam in overleg met de Paritaire Commissie besloten om voor het kwalificatiedossier Serviceadviseur dit jaar alleen de kleinere wijzigingen zoals omschreven onder 2.5 wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie op te nemen.