

4.1 Eerste Fietstechnicus

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Eerste Fietstechnicus werkt in een fietsenzaak.
Typerende beroepshouding	De Eerste Fietstechnicus werkt voor de klant en de ondernemer. Hij combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht. Dit vraagt een klantgerichte, servicegerichte en lerende instelling te bezitten, goede communicatieve vaardigheden, flexibel gedrag, een hoge kwaliteitsnorm, kennis van zaken en kundigheid in het oplossen van problemen. Een groot deel van taken van de Eerste Fietstechnicus betreft fysieke werkzaamheden. Daarvoor moeten zijn primaire zintuigen goed functioneren. Voor het bedienen van (meet)-gereedschappen moet hij accuraat werken, met oog voor detail. Het bedrijf verlangt daarnaast: accuraatheid en productiviteit, kostenbewustzijn en resultaatgerichtheid, vooruitkijken en het kunnen stellen van prioriteiten in de werkplanning. Hij heeft een hoge mate van zelfstandigheid in de uitvoering van zijn werkzaamheden en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van de kwaliteit en efficiëntie van zowel zijn eigen werk als het werk van zijn collega's. Een ander deel van zijn taak bestaat uit ondersteuning van de ondernemer, vooral op het vlak van inkoop- en verkoopbeleid en het begeleiden van medewerkers.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Eerste Fietstechnicus voert in principe alle standaardwerkzaamheden zelfstandig uit. Verder stuurt hij collega's aan en verdeelt het werk. De Eerste Fietstechnicus legt verantwoording af aan de ondernemer of bedrijfsleider/eigenaar. Hij is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en dat van de collega's die hij aanstuurt.
Complexiteit	Regelmatig wordt van een Eerste Fietstechnicus uitvoering van verschillende werkzaamheden verwacht op hetzelfde moment of in een kort tijdsbestek. Daarbij zijn in veel gevallen klanten aanwezig. De Eerste Fietstechnicus stelt juiste prioriteiten aan taken, zodat deze efficiënt en naar tevredenheid van de klant worden uitgevoerd. Een deel van de werkzaamheden van de Eerste Fietstechnicus bestaat uit routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure worden uitgevoerd. Daarnaast moet hij ook veel werkzaamheden naar eigen inzicht plannen en uitvoeren. Voor de werkzaamheden heeft de Eerste Fietstechnicus vaak speciale gereedschappen en (hef)apparatuur nodig. Dit vergt grote nauwkeurigheid en voorzichtigheid (kans op beschadiging). Bij het aansturen van collega's moet de Eerste Fietstechnicus een afweging maken wie doet welke klus. Efficiëntie van de werkplaats en variatie in werkzaamheden zijn daarbij het dilemma. De Eerste Fietstechnicus heeft gevorderde kennis en vaardigheden over werkingsprincipes, materialen, gereedschappen, meet- en testapparatuur en zoekstrategieën. De Eerste Fietstechnicus toont inzicht bij het opstellen van het inkoopbeleid, public relations en marketingactiviteiten.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

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.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

MVT naar keuze

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

2.3 Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers		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																					
2.1	Bereidt reparatiewerkzaamheden voor					X						X	X		X						X
2.2	Stelt diagnose aan tweewieler																				
2.3	Repareert tweewieler					X						X	X							X	X
2.4	Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af										X	X	X							X	
2.5	Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie									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. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.1 werkproces: Bereidt reparatiewerkzaamheden voor			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus ontvangt de opdracht voor de uit te voeren reparatie aan de fiets van de klant of de leidinggevende. Hij leest de opdracht en raadpleegt bij onduidelijkheden zijn leidinggevende of een collega. Eventueel zoekt hij gegevens op in handboeken of in andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde materialen, gereedschappen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. Hij controleert zijn eigen voorbereiding.		
Gewenst resultaat	De Eerste Fietstechnicus weet wat de klachten of gebreken zijn. De reparatiewerkzaamheden zijn optimaal voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zonodig een meer ervaren collega of leidinggevende om extra uitleg, zodat hij exact begrijpt wat de klachten en gebreken aan de fiets zijn en waar deze door veroorzaakt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kan instructies in het Nederlands lezen en begrijpen Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest de technische gegevens op de werkorder nauwkeurig en legt technische verbanden tussen mogelijke oorzaken van de klacht of storing en de reparatie daarvan zodat hij zijn werkzaamheden vlot en optimaal kan voorbereiden.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest materialen, (fiets)onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de gereedschappen van zijn keuze, opdat de reparatie van de fiets doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Stelt vragen aande klant of leidinggevende om informatie over de gewenste of noodzakelijke reparatie te achterhalen en zoekt relevante extra gegevens op in handboeken of (digitale) naslagwerken, zodat hij voldoende informatie heeft om de reparatiewerkzaamheden aan de fiets uit te kunnen voeren.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en fabrikant, opdat hij de reparatiewerkzaamheden van de fiets volgens voorschriften kan uitvoeren.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.3 werkproces: Repareert tweewieler

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus voert de benodigde reparatiewerkzaamheden uit. Per handeling kiest hij de juiste (meet)gereedschappen en materialen. Indien hij bij de reparatie problemen ervaart, of indien hij op onvoorziene werkzaamheden stuit, meldt hij deze tijdig aan de klant en/of zijn leidinggevende. Hij vervangt onderdelen die niet gerepareerd kunnen worden of waarvan reparatie teveel tijd en geld kost.		
Gewenst resultaat	De reparatie is volledig uitgevoerd, binnen de afgesproken tijd en volgens de wensen van de klant. Hierbij zijn de daarvoor bestemde materialen en onderdelen gebruikt. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld en met toestemming van de klant verholpen, de fiets kan veilig de weg op.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Vraagt een ervaren collega om ondersteuning bij werkzaamheden aan de fiets die hij niet zelfstandig uit kan voeren en meldt onvoorziene gebreken die om extra tijd en/of materialen vragen aan de klant en de leidinggevende zodat de reparatie volledig en naar wens van de klant wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">Gebreken en storingen aan fietsen herkennenKennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis en toepassing van bedrijfsproceduresKennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemenKennis van de veiligheidsvoorschriften waaraan de fiets moet voldoenKennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsenKennis van materialen en gereedschappen en hun
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Werkt snel en precies met (hand)gereedschappen en toont een goede oog hand coördinatie, waardoor de reparatie aan de fiets snel (flat rate) en doeltreffend wordt uitgevoerd. Is hierbij alert op andere gebreken/storingen dan de op de werkorder vermelde gebreken, zodat de Eerste Fietstechnicus deze ook kan verhelpen en de fiets volledig gerepareerd wordt.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezenMaterialen en middelen doeltreffend gebruiken	Kiest de geschikte materialen, (fiets)onderdelen en gereedschappen voor de te verrichten handeling tijdens de reparatie en zet deze effectief in, rekening houdend met het gebruiksdoel van de fiets, zodat de reparatie aan de fiets efficiënt wordt uitgevoerd.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Is continu alert op mogelijke nieuwe problemen of defecten die het gevolg kunnen zijn van zijn handelen, hij voorziet en voorkomt zoveel mogelijk deze nieuwe problemen op basis van zijn kennis en kunde, en zorgt ervoor dat hij bij tegenslagen geconcentreerd en zorgvuldig blijft werken, opdat de reparatiewerkzaamheden in één keer goed uitgevoerd worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform voorgeschreven procedures	Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de bedrijfsprocedures en instructies (uit fabrieksdocumentatie, van de leidinggevende of van meer ervaren collega's), zodat alle handelingen in de reparatie volgens voorschriften en op efficiënte wijze uitgevoerd worden en de fiets veilig de weg op kan.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers			
2.3 werkproces: Repareert tweewieler			
			toepassingsmogelijkheden

			toepassingsmogelijkheden
--	--	--	--------------------------

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers

2.4 werkproces: Controleert de reparatiewerkzaamheden en rondt zijn opdracht af

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden en de werkzaamheden van standaard en routinematige werkzaamheden die door collega's zijn uitgevoerd. Hij voert een test of proefrit uit om na te gaan of de gebreken verholpen zijn. Hij bergt materialen en gereedschappen op en ruimt de werkplek netjes op. Hij maakt een schriftelijke rapportage waarin hij zijn werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en belangrijke opmerkingen vastlegt. De Eerste Fietstechnicus is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen reparatiewerkzaamheden en tevens voor de uitvoering van standaard, routinematige werkzaamheden van minder ervaren collega's.		
Gewenst resultaat	De reparatie is gecontroleerd. De materialen en werkplek zijn opgeruimd. Er is een schriftelijke rapportage van de reparatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Schrijft een volledige rapportage van de reparatie aan de fiets, vermeldt daarin de uitgevoerde werkzaamheden, arbeidstijd en de verwerkte of gemonteerde materialen en onderdelen, zodat hij zich kan verantwoorden richting zijn leidinggevende en een factuur kan opmaken.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van de gebruikelijke vaktermenKennis van de opbouw van standaard checklistsKennis van meet- controle- en (hulp) gereedschappen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenVakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Toont bij het uitvoeren van de test en proefrit een goede ooghandcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch inzicht of de gebreken aan de fiets (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde reparatiewerkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat de materialen en de werkplaats voor de volgende gebruiker beschikbaar zijn.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenSystematisch werken	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie en die van de fietstechnicus of minder ervaren collega's systematisch (visueel, met behulp van een test of proefrit) om zich ervan te verzekeren dat alle gebreken aan de fiets verholpen zijn en het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	

Kerntaak 2 Voert reparaties uit aan tweewielers**2.5 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan klant over de uitgevoerde reparatie**

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus geeft de klant technische toelichting bij de uitgevoerde reparatie en beantwoordt eventuele vragen hierover. Tevens adviseert de Eerste Fietstechnicus de klant over toekomstig gebruik en (preventief) onderhoud om problemen in het vervolg te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke reparaties zijn uitgevoerd, zijn vragen zijn beantwoord en de klant begrijpt de toelichting van de Eerste Fietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft na afronding van de reparatie(s) aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en de handelingen die verricht zijn om het probleem op te lossen, beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant tips en advies, rekening houdend met het gebruiksdoel van de klant, opdat de klant weet welke werkzaamheden uitgevoerd zijn en begrijpt wat hij kan doen om de fiets in goede staat te houden.	<ul style="list-style-type: none">Is communicatief vaardig in de Nederlandse taalKennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemenKennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de reparatie zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers		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	Bereidt diagnose opdracht voor											x	x		x						x
3.2	Stelt diagnose aan fiets											x	x	x					x		
3.3	Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af					x					x	x	x						x	x	
3.4	Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose									x									x		
3.5	Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen											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 Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers			
3.1 werkproces: Bereidt diagnose opdracht voor			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus leest de werkorder nauwkeurig en neemt kennis van de gemelde klachten en/of gebreken. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende of de klant, of maakt hij een proefrit. Hij zoekt gegevens op in handboeken of andere (digitale) naslagwerken. Hij bepaalt de benodigde gereedschappen, (hulp)middelen en onderdelen en haalt of bestelt deze bij het magazijn. Hij controleert de eigen voorbereiding.		
Gewenst resultaat	De diagnoseopdracht is zodanig voorbereid dat de diagnosewerkzaamheden aan de fiets zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Leest en begrijpt de werkorder en de benodigde gegevens, bepaalt waar hij deze gegevens kan vinden en geeft blijk van inzicht in de aard van de te stellen diagnose aan de fiets, opdat hij deze kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken Kennis van materialen en gereedschappen en hun toepassingsmogelijkheden Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen Sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Kiest zelfstandig meet-, test- en diagnoseapparatuur en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen van de middelen van zijn keuze, opdat de diagnose aan de fiets doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Verzamelt zelfstandig voldoende fietstechnische informatie in handboeken of andere (digitale) naslagwerken, controleert eventuele aannames of zoekt aanvullende gegevens, opdat hij de oorzaken van klachten en storingen aan de fiets kan achterhalen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Houdt zich aan voorschriften en procedures van bedrijf en de fietsfabrikant, opdat hij de diagnosewerkzaamheden aan de fiets volgens voorschriften kan uitvoeren.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

3.2 werkproces: Stelt diagnose aan fiets

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus stelt diagnose door waar te nemen, te meten, te testen en de verzamelde gegevens te noteren en te analyseren. Hij vergelijkt de gemeten met de voorgeschreven waarden. Op basis hiervan trekt hij een conclusie en formuleert hij een reparatieadvies. Bij twijfel omtrent zijn conclusie raadpleegt hij collega's of externe bronnen zoals de fietsfabrikant. Hij noteert het (reparatie)advies op de werkorder. In het geval van een schade resulteert de diagnose in een schaderapport.		
Gewenst resultaat	De oorzaak van de klacht of storing aan de fiets is door middel van diagnose opgespoord. In geval van schade is er een schadetaxatie uitgevoerd. Er is een (reparatie)advies of een schaderapport geformuleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Toont inzicht in fietstechniek en abstractievermogen en neemt snel informatie in zich op, opdat hij met praktische oplossingen komt om de oorzaken van de storing of klacht aan de fiets te achterhalen. Daarbij werkt hij snel en precies met gereedschappen en diagnose- en testapparatuur en toont een goede oog-handcoördinatie, waardoor de diagnose aan de fiets doeltreffend wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Inzicht in oorzaken van en oplossingen voor veelvoorkomende gebreken of storingen aan fietsen zoals; versnellingsnaven, verlichting en spaken• Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures• Kennis en toepassing van klantgericht handelen• Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken	Maakt tijdens de diagnose aan de fiets verantwoord gebruik van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)middelen, op dat tijd en middelen doelmatig en kostenefficiënt ingezet worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Conclusies trekken	Komt tot logische gevolgtrekkingen uit de informatie op de werkorder, van de klant en de verkregen meetgegevens, weegt de consequenties af alvorens tot een conclusie en een reparatieadvies voor vervolgwerkzaamheden aan de fiets te komen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen• Systematisch werken	Voert de diagnose aan de fiets uit volgens de kwaliteitseisen van fietsfabrikant en of bedrijf, waarbij hij gebruik maakt van geldende checklists en de voorgeschreven gereedschappen en hulpmiddelen, richt zich daarbij in detailniveau op de hoogst mogelijke kwaliteit en accepteert niet dat het eigen werk kwalitatief beneden de maat is.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

3.3 werkproces: Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus controleert zijn werkzaamheden (eventueel met behulp van tests en/of een proefrit). Bij twijfel overlegt hij met een collega-deskundige voor een 'second opinion'. Wanneer een collega de vervolgwerkzaamheden heeft verricht, stelt hij aan de hand van de werkorder, checklist en/of mondelinge terugkoppeling vast of de reparatiewerkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Hij registreert de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en relevante opmerkingen op de werkorder. Hij controleert de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en ruimt zijn werkplek op.		
Gewenst resultaat	De diagnosewerkzaamheden aan de fiets zijn gerapporteerd en afgesloten, de gebruikte apparatuur, gereedschappen en hulpmiddelen en de werkplek zijn opgeruimd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Noteert op de werkorder accuraat de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden aan de fiets, de geconstateerde afwijkingen en gebruikte onderdelen, opdat de factuur opgemaakt kan worden en de klant kan worden geïnformeerd over de uitgevoerde werkzaamheden. Noteert tevens de gebruikte materialen en afwijkingen en beschadigingen aan (meet/hulp)-gereedschappen, opdat maatregelen genomen kunnen worden ter vervanging of reparatie.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassing van bedrijfsproceduresKennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappenVerzorgt diagnoseapparatuur
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Controleert, reinigt en verzorgt het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op, opdat het voor de volgende gebruiker van de fietswerkplaats weer beschikbaar is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Voert na controle van de diagnosewerkzaamheden de restmaterialen en afvalstoffen af volgens de bedrijfsprocedures en instructies.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenSystematisch werken	Controleert het resultaat van zijn uitgevoerde reparatie en die van minder ervaren collega's systematisch (visueel, met behulp van een test of proefrit) totdat alle gebreken van de fiets verholpen zijn, zodat het resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Overlegt bij twijfel tijdens de controle van de werkzaamheden met zijn leidinggevende, zodat deze een 'second opinion' kan geven en de controle zorgvuldig wordt uitgevoerd.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont bij het uitvoeren van de tests en proefrit een goede ooghandcoördinatie en bepaalt op basis van zijn technisch	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

3.3 werkproces: Controleert diagnosewerkzaamheden en rondt opdracht af

	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	inzicht of de gebreken (voldoende) verholpen zijn, zodat de uitgevoerde werkzaamheden efficiënt worden gecontroleerd.	
--	--	---	--

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers			
3.4 werkproces: Geeft (technische) toelichting aan de klant over de gestelde diagnose			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus geeft de klant (technische) toelichting over de uitgevoerde diagnosewerkzaamheden en beantwoordt eventuele vragen hierover.		
Gewenst resultaat	De klant weet welke diagnosewerkzaamheden zijn uitgevoerd en begrijpt de toelichting van de Eerste Fietstechnicus.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Vraagt de klant of hij de uitleg heeft begrepen en of hij tevreden is met het resultaat van de diagnose, zodat hij weet of hij aan de wensen van de klant heeft voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de gebruikelijke vaktermen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft na afronding van het diagnosestellen aan de fiets duidelijke toelichting aan de klant betreffende de gestelde diagnose en beantwoordt vragen van de klant, zodat de klant weet welke diagnose gesteld is.	

Kerntaak 3 Stelt diagnose aan tweewielers

3.5 werkproces: Draagt bij aan kennisdeling over diagnosestellen

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus volgt fabriek- of importeurstrainingen op het gebied van nieuwe modellen, technieken en diagnosemethoden. Wanneer hij nieuwe kennis en informatie heeft verworven, selecteert hij hieruit wat van belang is voor zijn collega's. Hij organiseert interne bijeenkomsten voor collega's en brengt hen op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.		
Gewenst resultaat	De Eerste Fietstechnicus en zijn directe collega's zijn op de hoogte van de meest relevante en up-to-date kennis van de fietstechniek. Zij kunnen deze kennis in hun werkzaamheden toepassen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Expertise delen	Draagt de nieuw verworven fietstechnische kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur en werkmethoden aan zijn collega's over, legt uit, demonstreert en beantwoordt vragen, zodat collega's geïnstrueerd zijn en kunnen profiteren van de door hem opgedane kennis.	<ul style="list-style-type: none">Kennis en toepassing van bedrijfsproceduresKennis van het assortiment (fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkhedenSociale vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie uiteenrafelen	Scheidt hoofd- en bijzaken in de nieuwverworven fietstechnische informatie en gegevens en brengt deze terug tot gestructureerde en voor zijn collega's hanteerbare eenheden, zodat zij deze informatie begrijpen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	Neemt zelf initiatieven om ontwikkelingen op zijn gebied te verzamelen en te selecteren en zijn vakkennis en vaardigheden op het gewenste peil voor zijn functioneren te houden, Toont hierbij interesse in nieuwe ontwikkelingen op fietstechnisch gebied, opdat hij op de hoogte is van nieuwe producten en diensten.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten inrichten	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Ontvangt en benadert klanten																		X		X
4.2	Voert verkoopgesprek met de klant betreffende onderdelen en accessoires																				
4.3	Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten					X				X									X		
4.4	Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets					X			X		X	X							X		
4.5	Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af					X												X		X	
4.6	Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer					X								X					X	X	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in		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																										
4.7	Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing					X													X							X
4.8	Handelt klachten af					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 Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.1 werkproces: Ontvangt en benadert klanten			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus ontvangt de klant in de verkooppriimte, observeert en bepaalt het inspringmoment om hem te benaderen. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luister goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen.		
Gewenst resultaat	De klant is op een klantvriendelijke wijze ontvangen. De Eerste Fietstechnicus kent de wensen en verwachtingen van de klant. De klant wordt deskundig geholpen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens behoeften en verwachtingen met betrekking tot fietsen, fietsonderdelen, fietsaccessoires en of diensten te achterhalen, zodat de klant deskundig geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Kennis van de verschillende fietssegmenten, zoals racefietsen, ATB's, stadsfietsen en bakfietsen Kennis van het assortiment en toepasmogelijkheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Benadert de klant volgens de bedrijfsprocedure zodat de klant op een klantvriendelijke wijze wordt ontvangen.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in**4.3 werkproces: Voert advies- en verkoopgesprek met de klant betreffende tweewielers en diensten**

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus verbindt de wensen en behoeften van de klant aan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van de klant en informeert hem over de toepassingsmogelijkheden, eigenschappen en prijzen van de producten en diensten. Hij informeert de klant ook over mogelijke alternatieve producten, aanvullende producten en eventuele garantiebepalingen. De Eerste Fietstechnicus attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Eerste Fietstechnicus de klant in contact met de betreffende maatschappij. Hij stemt af met de klant om over te gaan tot verkoop en verzorgt het eventuele logistieke proces van winkel naar werkplaats. Afspraken met de klant over kosten en levering legt hij vast en bij eventuele wijzigingen van afspraken informeert hij de klant. Bij overige vragen die hij niet kan beantwoorden, draagt hij de klant over zijn leidinggevende of een ervaren collega.		
Gewenst resultaat	De klant is deskundig geholpen en heeft informatie ontvangen over de aan te schaffen fiets en toepassingsmogelijkheden die aansluit bij zijn behoeften en verwachtingen. De klant is gewezen op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing en verzekering van de fiets. De Eerste Fietstechnicus heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Selecteert aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant en houdt hierbij o.a. rekening met toepassingsmogelijkheden, kosten, beschikbaarheid van het product, garantie, bedrijfsprocedure rondom de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van de fiets, zodat hij de klant een aantal geschikte producten kan presenteren.	<ul style="list-style-type: none">Is communicatief vaardig in de Nederlandse taalKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taalKennis en toepassing van bedrijfsproceduresKennis van het assortiment fietsen, fietsonderdelen, accessoires en toepassingsmogelijkhedenKennis van verkooptechnieken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Geeft deskundige uitleg bij en toelichting op de toepassingsmogelijkheden en beperkingen, eigenschappen en prijzen van producten en beantwoordt vragen van de klant, waarbij hij met woordkeuze en tempo aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, zodat de klant de informatie begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Eerste Fietstechnicus.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	Vraagt de leidinggevende om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden of wanneer hij de exacte informatie over een product wil controleren, zodat de klant deskundig geholpen wordt en alle informatie ontvangt die hij wenst.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in**4.4 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets**

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus beoordeelt de waarde van een fiets, bijvoorbeeld bij inruil of schade. Hij houdt onder andere rekening met de staat en eigenschappen van de fiets, schade, bijkomende kosten en de marktwaarde. Bij verkoop bepaalt hij de minimum verkoopprijs en de gewenste marge. Bij inruil en verkoop houdt hij zich in de onderhandelingen aan de maximum dan wel minimum prijs. Hij stelt een bod/prijs voor aan de klant, beargumenteert het voorstel en overtuigt de klant om over te gaan tot aan- of verkoop. Daarbij maakt hij continu afwegingen tussen vasthouden aan het voorstel of dalen met de prijs. In het geval van schadetaxatie onderhandelt hij met de schade-expert over de mate van schade en reparatiekosten en beargumenteert dit. Hij streeft in de inruil- en verkooponderhandelingen naar klanttevredenheid, en een zo hoog mogelijk rendement voor het bedrijf. In overleg met eigenaar en vervolgens met de klant bepaalt hij de uiteindelijke prijs.		
Gewenst resultaat	De inruilwaarde van de fiets is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan de fiets. De klant heeft een reëel bod ontvangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij de klant een weloverwogen koopovereenkomst voor de fiets kan aanbieden.	<ul style="list-style-type: none">Is communicatief vaardig in de Nederlandse taalKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taalKan onderhandelenKennis van dagwaarde van fietsKennis van de voorraadmix typen brom-/fietsenKennis van verkooptechniekenLegt relaties tussen de vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van een fietsRaadpleegt relevante informatiebronnen
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">OnderhandelenOvereenstemming nastreven	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden fiets en bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van de fiets. Bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en streeft naar overeenstemming met de klant door te komen tot een scherp inruilbod of gunstige verkoopprijs en maakt eventueel aanvullende afspraken, opdat hij met de klant een goede inruilwaarde en gunstige verkoopprijs overeenkomt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Luistert naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan, waarbij hij een afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie, zodat de klant zich serieus genomen voelt en tevreden is over de verkooponderhandelingen en deze succesvol voortgezet kunnen worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt bij twijfel of onzekerheid de inruilwaarde van de fiets, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met de leidinggevende of een ervaren collega, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen financiële schade van ondervindt.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.4 werkproces: Voert inruil- en verkooponderhandelingen fiets			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bepaalt de inruilwaarde van de fiets door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de fiets af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, de populariteit van het betreffende model en de eventuele onderhandelingsruimte in de aankoop die de klant gaat doen, opdat hij de klant een reëel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij foutloze berekeningen en correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.5 werkproces: Voert kassaverkoop uit en rondt verkoop af			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus handelt de verkooptransactie af door de producten op de kassa aan te slaan en het bedrag met de klant af te rekenen. Bij twijfel over de prijs van een product vraagt hij hulp aan een ervaren collega of de leidinggevende. Na het afrekenen neemt hij afscheid van de klant. Als hij een product verkoopt en ziet dat de voorraad van het betreffende product erg klein is, controleert hij of het product besteld moet worden.		
Gewenst resultaat	De verkochte producten en/ of diensten zijn afgerekend en de Eerste Fietstechnicus heeft afscheid genomen van de klant. Bij kleine voorraad is gecontroleerd of het product besteld moet worden		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop af overeenkomstig de standaard verkoopprocedure van de fietsenzaak, zodat alle kassahandelingen in de voorgeschreven volgorde en volgens de gebruikelijke procedures doorlopen zijn en op passende wijze afscheid is genomen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Signaleert bij het verkopen van een product de aanwezige voorraad en schat in of er nog voldoende aanwezig is, zodat hij op tijd producten kan (laten) bijbestellen en de voorraad op peil blijft.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden, zodat de verkoophandelingen correct en efficiënt kunnen worden afgerond.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in

4.6 werkproces: Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer

Omschrijving	<p>De Eerste Fietstechnicus brengt ideeën in m.b.t. het inkoopbeleid en bepaalt in overleg met de leidinggevende/verantwoordelijke welke (nieuwe) producten ingekocht moeten worden om het assortiment te optimaliseren. Daartoe controleert hij de voorraden, volgt hij product- en (regionale) marktontwikkelingen, leest catalogi, luistert goed naar klantwensen, etc. De Eerste Fietstechnicus onderhoudt contact met leveranciers en voert gesprekken met vertegenwoordigers. De Eerste Fietstechnicus koopt in overleg met zijn leidinggevende nieuwe fietsen, draagt zorg voor de inkoop van accessoires, kleding, materialen etc. en houdt hierbij rekening met de levertijd.</p> <p>De Eerste Fietstechnicus levert een bijdrage aan het overzicht over de voorraad, houdt deze netjes en signaleert tijdig tekorten in de voorraad. Hij houdt wijzigingen in de voorraad nauwkeurig en consequent bij in het (geautomatiseerde) voorraadbeheersysteem en ziet er op toe dat medewerkers gegevens correct invoeren. Hij controleert de nieuwe voorraad op kwaliteit en eventuele beschadigingen en neemt bij tekorten, defecten en/of verkeerde leveringen contact op met de leverancier(s). Hij draagt zorg voor een correcte (retour)afhandeling met de leverancier(s). De Eerste Fietstechnicus ziet er op toe dat alle producten op de juiste plek liggen.</p>		
Gewenst resultaat	<p>Er is een voorstel gemaakt waarin doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot het inkoopbeleid en het voorraadbeheer staan beschreven. Het voorstel biedt houvast voor de ontwikkeling van het verdere beleid.</p> <p>De voorraad is op peil en waarheidsgetrouw geadministreerd.</p> <p>Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsen	Controleert de inkoopgegevens, de voorraad en omzetgegevens, trekt conclusies en formuleert op basis daarvan voorstellen om te komen tot een optimale uitvoering van de doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot het inkoopbeleid en voorraadbeheer.	<ul style="list-style-type: none">Algemene kennis van voorraadbeheer en het invoeren van bestellingen in het daarvoor bestemde systeemHeeft zicht op de waarde van bedrijfseconomische (financiële) informatieIs communicatief vaardig in de Nederlandse taalKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taalKennis van dagwaarde van fietsKennis van de voorradmix typen brom-/fietsenKennis van het assortiment
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	Neemt kennis van het huidige inkoopbeleid en voorraadbeheer, raadpleegt relevante informatiebronnen en houdt rekening met de levertijd van fietsen, onderdelen en accessoires opdat hij met zijn suggesties een zinvolle bijdrage levert aan een kostenbewust en verantwoord inkoopbeleid en een optimaal voorraadbeheer.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Besprekt met de leidinggevende de ideeën met betrekking tot het inkoopbeleid om draagvlak te creëren, van elkaar te leren en tot gezamenlijk overeenstemming te komen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werken	Controleert zorgvuldig en op een systematische manier de voorraad en plaats op basis van het huidige inkoopbeleid zorgvuldig de noodzakelijke bestellingen en is alert op mogelijkheden tot verbetering in deze processen opdat hij het	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.6 werkproces: Ondersteunt het inkoopbeleid en het voorraadbeheer			
		huidige beleid corect uitvoert en bijdrage kan leveren aan toekomstige verbeteringen.	(fietsonderdelen en accessoires) en toepassingsmogelijkheden • Voorraadbeheer • Voorraadinventarisatie
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Legt actief contacten met leveranciers en klanten, onderhoudt de contacten door regelmatig in gesprek te gaan en een goede verstandhouding met zijn relaties op te bouwen, opdat hij zijn netwerk actueel houdt en met voorstellen omtrent inkoop kan aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klanten.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.7 werkproces: Ondersteunt activiteiten ten behoeve van public relations en marketing			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus levert een bijdrage aan public relations activiteiten Hij bouwt een netwerk met klanten op en bewerkstelligt mond-tot-mondreclame door een goede service en een goed product te leveren. Hij denkt mee over speciale acties en aanbiedingen en de manier waarop deze aan klanten worden gepresenteerd.		
Gewenst resultaat	Er is een voorstel gemaakt waarin doelstelling(en), strategie en formule met betrekking tot public relations- en marketingactiviteiten staan beschreven. Het voorstel biedt houvast voor de ontwikkeling van het verdere beleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Kostenbewust handelen Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	Neemt kennis van het huidige marketingbeleid van de onderneming, draagt pro-actief bij aan verbetervoorstellen door relevante informatiebronnen te raadplegen en houdt rekening met seizoensinvloeden in de fietsenbranche, concurrentie en overige omgevingsfactoren opdat speciale acties en aanbiedingen aan klanten kunnen worden gepresenteerd.	<ul style="list-style-type: none"> Heeft zicht op de waarde van bedrijfseconomische (financiële) informatie Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal Is creatief in het formuleren van commerciële voorstellen Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis en toepassing van klantgericht handelen Raadpleegt relevante informatiebronnen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Legt actief contact met klanten door regelmatig in gesprek te gaan en een goede verstandhouding op te bouwen en te onderhouden opdat hij zicht blijft houden op de tevredenheid van klanten over de geleverde service en producten en met voorstellen voor nieuwe acties kan aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de klanten.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Bespreekt met de leidinggevende zijn ideeën met betrekking tot het marketingbeleid om afstemming te bereiken tussen de doelstellingen van de onderneming en zijn voorstellen voor nieuwe acties en aanbiedingen.	

Kerntaak 4 Verkoopt producten en diensten en koopt ze in			
4.8 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen, gaat na met welke oplossing de klant tevreden kan worden gesteld en overlegt met de leidinggevende zijn voorstel over de klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure. Hij administreert de klacht zo mogelijk in het klantsysteem.		
Gewenst resultaat	De Eerste Fietstechnicus heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt verschillende vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen en zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is. Blijft vriendelijk en komt afspraken met de klant na.	<ul style="list-style-type: none"> Is communicatief vaardig in de Nederlandse taal Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures Raadpleegt relevante informatiebronnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, opdat hij de klant reële toezeggingen doet en het bedrijfsbelang niet tekort doet.	
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 mate van gewenste serviceverlening.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt toezeggingen aan de klant bij twijfel of onzekerheid af met zijn leidinggevende, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reële oplossing biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Beschrijft op welke wijze de klacht is afgehandeld zodat deze informatie tijdens overleg met de klant kan worden geraadpleegd.	

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

Proces-competentie-matrix Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
5.1	Plant en verdeelt werkzaamheden		x			x								x				x			
5.2	Stelt werkorders op		x								x			x	x			x			
5.3	(Bege)leidt medewerkers		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 Eerste Fietstechnicus

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers			
5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus inventariseert de hoeveelheid werk op een dag en doet een (in)planningsvoorstel aan zijn leidinggevende. Hij stemt de complexiteit van de in te plannen werkzaamheden af op de deskundigheid en ervaring van de collega's. Bij deze werkzaamheden houdt de Eerste Fietstechnicus rekening met prioriteit, personeelscapaciteit, deskundigheid en uitval van medewerkers. Bij afwijkingen signaleert hij deze tijdig aan zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Een efficiënte planning van te verrichten en uit te besteden (dagelijkse) werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn afgestemd, toegelicht en verdeeld op basis van aanwezige deskundigheid en ervaring van de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Diversiteit benutten 	Verdeelt, na afstemming met een leidinggevende, de werkzaamheden en taken door opdrachten toe te wijzen en uitleg te geven aan de medewerkers, oefent hierbij gezag uit door ervoor te zorgen dat iedereen de opdrachten daadwerkelijk uitvoert en maakt gebruik van de competenties van de medewerkers, zodat de werkbelasting en taken evenredig verdeeld worden en ieders capaciteit en deskundigheid benut wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • InzWeet welke (technische) deskundigheid benodigd is bij de werkzaamheden en kan dit koppelen aan de specialismen van de medewerkers • Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één vreemde taal lezen en begrijpen • Kan een gesprek voeren in één moderne vreemde taal • Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen • Kennis van computer (bedrijfssoftware) en zijn mogelijkheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Voert overleg over nieuwe werkorders, het plannen en het uitbesteden van werk aan externen, het contact met de externen en controle bij terugkomst van dit werk, zodat er duidelijke werkafspraken zijn over de taken die worden uitgevoerd en de werkorders efficiënt ingepland zijn.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen 	Controleert of op de werkorder de juiste flat reparatietijden opgenomen zijn en bepaalt of voldoende informatie beschikbaar is om de opdracht te kunnen uitvoeren, opdat de werkorder ingepland kan worden.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	Maakt een tijdsplanning van werkzaamheden voor de winkel en de werkplaats en werkzaamheden die door derden uitgevoerd worden en geeft aan welke werkzaamheden prioriteit hebben, zodat een effectieve en efficiënte (dag)planning voor de winkel/werkplaats kan worden opgezet.	

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers			
5.1 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden			
			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf• Kennis van meet- controle- en (hulp) gereedschappen• Kennis van planningstechnieken• Raadpleegt relevante informatiebronnen

			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen• Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf• Kennis van meet- controle- en (hulp) gereedschappen• Kennis van planningstechnieken• Raadpleegt relevante informatiebronnen
--	--	--	---

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

5.2 werkproces: Stelt werkorders op

Omschrijving	Na overleg met de klant stelt de Eerste Fietstechnicus de werkorder op. Hij noteert bijzonderheden en vraagt door bij afwijkingen of specifieke vragen van de klant. Op de werkorder staat aangegeven welke werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. Hij noteert relevante aanvullende gegevens zoals klantgegevens en ophaaldatum, etc. Hij voorziet de werkorders van een mondelinge of schriftelijke toelichting indien nodig. Afhankelijk van het type bedrijf worden de werkorders ingevoerd in een geautomatiseerd systeem.		
Gewenst resultaat	Volledige en logisch opgebouwde werkorders. De werkorders zijn helder (toegelicht) en maken een efficiënte uitvoering van werkzaamheden door de medewerkers mogelijk.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Richting geven Instructies en aanwijzingen geven 	Noteert op de werkorder de beste volgorde om de taken en werkzaamheden aan de fiets uit te voeren en vermeldt eventuele (veiligheids)instructies, zodat de werkzaamheden efficiënt worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> InzWeet welke (technische) deskundigheid benodigd is bij de werkzaamheden en kan dit koppelen aan de specialismen van de medewerkers Kennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemen Kennis van flat rate tijden voor werkzaamheden en reparaties aan fietsen Kennis van kwaliteitseisen van het bedrijf Kennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen Kennis van planningstechnieken Raadpleegt relevante informatiebronnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Formuleert op de werkorder de storing of klacht aan de fiets, de uit te voeren werkzaamheden en een inschatting van de kosten, opdat hij de klant hierover kan informeren en het voor de medewerker duidelijk is welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen 	Brengt een logische volgorde en structuur aan in de werkzaamheden op de werkorder, opdat de medewerker deze snel kan begrijpen en uitvoeren.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Stelt diverse vragen aan de klant en kijkt eventueel de onderhoudshistorie na en voert enkele systematische controles aan de fiets uit, opdat zo precies mogelijk op de werkorder genoteerd kan worden wat de opdracht inhoudt.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen 	Legt op de werkorder vast welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, opdat hij een inschatting kan maken van de benodigde tijd en deskundigheid van de medewerker om deze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren.	

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers**5.3 werkproces: (Bege)leidt medewerkers**

Omschrijving	De Eerste Fietstechnicus merkt op wanneer leerlingen of (minder ervaren) collega's vastlopen in hun reparatie- en onderhoudswerkzaamheden en biedt op eigen initiatief hulp en ondersteuning, ondanks de tijdsdruk van eigen werk. Hij stelt gerichte vragen, doet desgewenst werkzaamheden voor en geeft suggesties voor het vinden van nadere informatie en het vervolg van de werkzaamheden. De Eerste Fietstechnicus bepaalt of hij direct hulp biedt, of dat hij op een later moment uitleg biedt en eventueel een demonstratie van de handelingen geeft door het te bereiken leereffect, de kosten en tijdsdruk tegen elkaar af te wegen. Bij twijfel overlegt hij met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De werkplaatsmedewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de uit te voeren werkzaamheden en worden bij knelpunten zodanig begeleid dat zij hun werkzaamheden zelfstandig, vlot en veilig voort kunnen zetten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Functioneren van mensen controlerenInstructies en aanwijzingen geven	Geeft helder en duidelijk aan waar de medewerker vastloopt en instrueert hoe de medewerker de werkzaamheden verder moet of kan uitvoeren om het probleem op te lossen, opdat de problemen worden opgelost en de medewerker zijn werkzaamheden zelfstandig kan voortzetten.	<ul style="list-style-type: none">Kan artikelen die betrekking hebben op techniek zowel in het Nederlands als in één vreemde taal lezen en begrijpenKan een gesprek voeren in één moderne vreemde taalKennis en toepassing van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieuKennis van complexe (fiets)systemen en onderdelen, zoals elektrische systemen, verende voorvorken, hydraulische remsystemen en schakelsystemenKennis van kwaliteitseisen van het bedrijfKennis van meet-, test- en diagnoseapparatuur en (hulp)-gereedschappen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Toont technisch inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en zodoende het probleem van de medewerker te achterhalen, opdat hij komt tot praktische oplossingen voor het geconstateerde knelpunt.	

Kerntaak 5 Levert bijdrage aan de planning en het (bege)leiden van medewerkers

5.3 werkproces: (Bege)leidt medewerkers
--

			<ul style="list-style-type: none">• Kennis van planningstechnieken• Kennis van verschillende leiderschapsstijlen• Raadpleegt relevante informatiebronnen
--	--	--	--