



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	90850
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche	15
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Stuur het verkoopteam aan	18
5.2 Kerntaak 2: Stelt commercieel beleid op en voert het uit	20
5.3 Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Stuur het verkoopteam aan	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stelt commercieel beleid op en voert het uit	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's	30
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	31
1 Inleiding	31
2 Uitstromen	31
2.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche	32
3 Certificeerbare eenheden	68
<b>Deel D: Verantwoording</b>	69
1 Inleiding	69
2 Proces- en inhoudsinformatie	70
2.1 Betrokkenen	70
2.2 Verwantschap	71
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	72
2.4 Discussiepunten	74
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	77
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	78

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Verkoopmanager 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

In de mobiliteitsbranche vind je allerlei soorten bedrijven: van personenauto- en truckbedrijven tot tweewieler-, caravan- en aanhangwagenbedrijven. Van revisiebedrijven tot autowasbedrijven en tankstations. Grote dealerbedrijven met meerdere vestigingen komen vooral in de personenauto- en bedrijfsautobranche voor.

**Dealerbedrijven.** Zijn erkend verkoper van één merk (of meerdere merken) voertuigen. Hiervoor hebben ze een contract met de importeur van het merk. Dealerbedrijven moeten voldoen aan regels die de importeur stelt. De showroom moet bijvoorbeeld op een bepaalde manier worden ingericht. En er gelden vastgestelde kwaliteitsnormen.

### Waar ga je werken?

Als Verkoopmanager Mobiliteitsbranche (niveau 4) werk je meestal bij een groot dealerbedrijf van personenauto's of bedrijfsauto's.

### Wat doe je als Verkoopmanager Mobiliteitsbranche?

Als Verkoopmanager houd je je bezig met:

- Verkoopplan: je maakt het plan (inclusief begroting) voor de afdeling Verkoop en stemt dit af met de directie. Je houdt ook rekening met regels van de importeur.
- Markt volgen: je volgt de veranderingen in wensen van klanten. Daar stem je de verkoopplannen op af.
- Acquisitie en relatiebeheer: je benadert klanten en bedrijven en houdt contracten in de gaten. Je onderhoudt het contact met klanten en zorgt dat het klantenbestand actueel blijft.
- Voorraad: je bepaalt welke nieuwe auto's en occasions in voorraad worden gehouden. Dit doe je op basis van het verkoopplan en het deel van de markt dat je wilt bedienen.
- Verkoopteam: je verdeelt het werk over de Verkoopadviseurs, begeleidt en adviseert de Verkoopadviseurs, zorgt dat iedereen werkt volgens de (kwaliteits)normen en dat Verkoopadviseurs zo nodig een aanvullende opleiding krijgen. Je leidt het werkoverleg en bent medeverantwoordelijk voor het aannemen van nieuwe mensen. Je houdt de omzet en klanttevredenheid in de gaten en stuurt adviseurs bij als het niet goed gaat.
- Marketing en reclame: je bepaalt waar en wanneer er speciale aanbiedingen en advertenties komen, vooral plaatselijk en in de regio. In grote bedrijven bepaalt de marketingafdeling het marketing- en reclamebeleid en heb je hierin een ondersteunende rol minder te doen.
- Verkoop: je verkoopt auto's aan particulieren en aan grote en klanten (bedrijven) met ingewikkelde koop- en leaseconstructies en vervoersproblemen. Je gaat naar de klant toe of ontmoet hem in de showroom of op locatie, adviseert welke voertuigen voor hem geschikt zijn om zijn vervoersproblemen op te lossen, maakt offertes, onderhandelt over de prijs en stelt bestelorders op.

Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren, heb je commercieel en zakelijk inzicht nodig, en oog voor kansen in de markt. Je moet goed met mensen kunnen omgaan en de vragen van klanten kunnen vertalen in oplossingen en prijzen. Daarnaast moet je goede productkennis hebben, een begroting kunnen opstellen, coachen en leidinggeven.

### Wat heb je nodig om de opleiding te kunnen volgen?

Waar moet je van houden als je dit beroep wilt kiezen?

Je houdt van: auto's, verkoopstrategie bepalen, contact met mensen, oplossingen zoeken voor (zakelijke) klanten, de markt volgen, luisteren en gesprekken voeren, commercieel denken en handelen, verantwoordelijkheid nemen voor je werk en dat van anderen, initiatieven nemen om klanten te benaderen, werken bij een groot autobedrijf, mensen aansturen, rekenen en begroten, onderhandelen, afwisseling. Ook heb je doorgroeimogelijkheden. Afhankelijk van je ervaring en capaciteiten kun je doorgroeien naar een directiefunctie bij het dealerbedrijf of zelfstandig ondernemer worden, bijvoorbeeld directeur van een universeel autobedrijf.

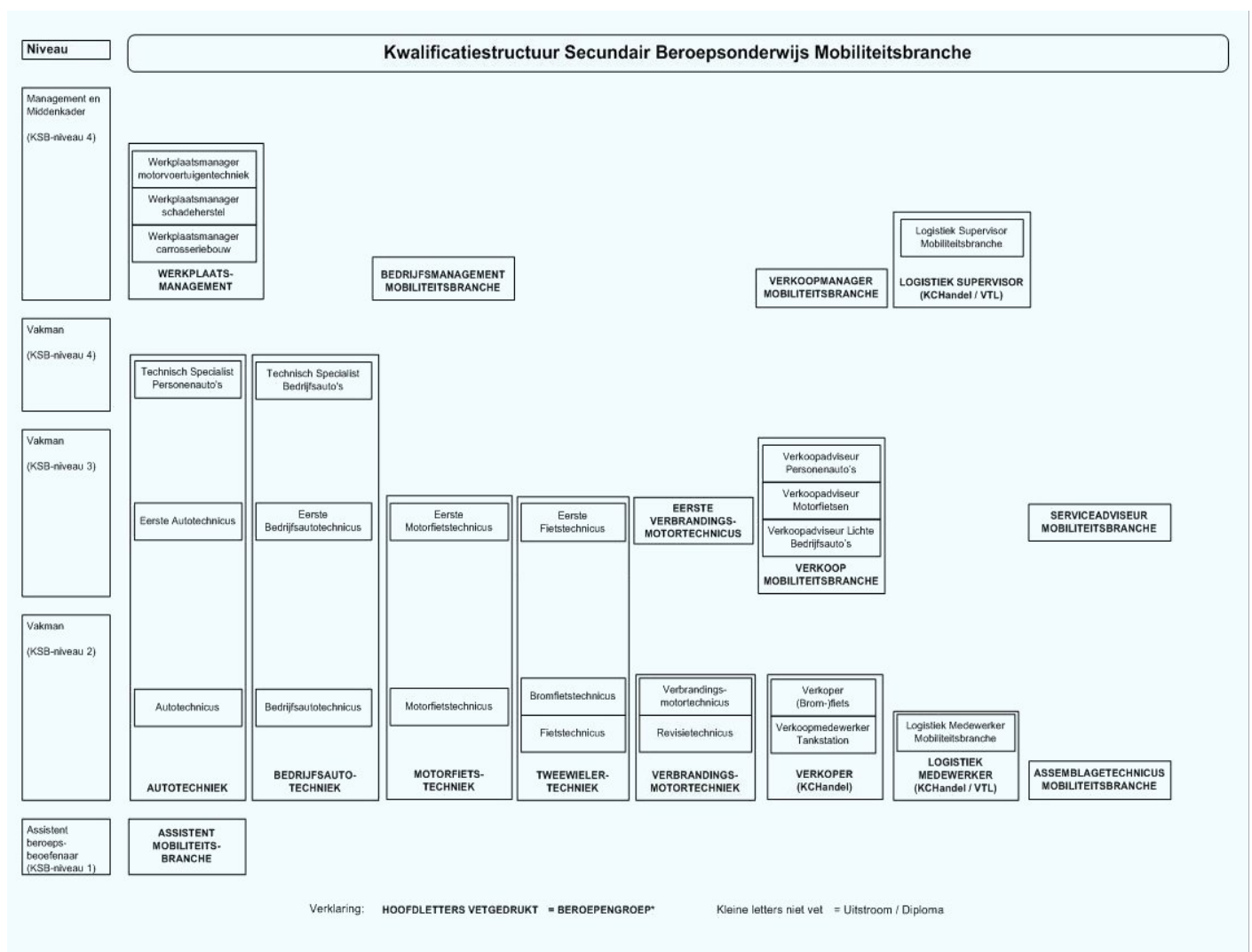
## Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Als Verkoopmanager Mobiliteitsbranche moet je goed kunnen communiceren met klanten en collega's, oplossingen bedenken voor klantvragen en problemen op de verkoopafdeling, de kwaliteit op de afdeling in de gaten houden, collega's aansturen en ondersteunen, onderhandelen, je bedrijf promoten en netwerken. Je kunt schrijven en rapporteren (doet bijvoorbeeld de administratie rond verkoopopdrachten) en beheerst één vreemde taal. Je bent actief en initiatiefrijk: het visitekaartje van je bedrijf.

## Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche valt binnen de kwalificatiestructuur beroepsonderwijs op niveau 4. Hieronder zie je een overzicht van die structuur met alle opleidingsmogelijkheden in de Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche.



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- *Verkoopmanager 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)	Verkoopmanager Mobiliteitsbranche - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
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 <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a>.</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 <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoopleider Bedrijfswagens (02-03-2004)</li> <li>• BCP Verkoopleider Personenauto's (02-03-2004)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

### Sector en branche

De mobiliteitsbranche omvat alle bedrijven die zich bezighouden met verkoop, verhuur, onderhoud en reparatie van personen- en bedrijfsauto's, caravans, aanhangwagens, scooters, fietsen, motor- en bromfietsen. Ook takel- en bergingsbedrijven, tankstations en autowasbedrijven horen bij de mobiliteitsbranche.

### Context

De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche is werkzaam binnen deze branche. Hij is over het algemeen werkzaam in (dealer)bedrijven die meerdere vestigingen hebben zoals personenautobedrijven (NDA-dealers) en truckdealerbedrijven (TDA-dealers). De werkplek van de Verkoopmanager is voornamelijk de showroom van het bedrijf. Vooral bij universele bedrijven komt het nogal eens voor dat het bedrijf geen showroom heeft of dat de 'showroom' buiten is. In geval van verkoop van voertuigen aan grote klanten (bedrijven) komt het voor dat de hij naar de klant toe gaat op een afgesproken locatie.

### Aard van werkzaamheden

De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche ondersteunt het bedrijfsmanagement en/of directie bij het formuleren van het verkoopbeleid, door het opstellen van marketing- en verkoopplannen. Hij is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het verkoopbeleid en het behalen van de daarmee verbonden financiële middelen. De Verkoopmanager stuurt zijn verkoopteam aan, zodanig dat zij de doelstellingen kunnen behalen. Hij geeft leiding aan de verkoopadviseurs op de verkoopafdeling. De Verkoopmanager verricht zelf ook verkoopactiviteiten, met name als het gaat om grote klanten en/of klanten met ingewikkelde koop- of leaseconstructies en vervoersproblemen.

### Essentiële beroepshouding

De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche heeft beleidsmatig en commercieel inzicht, kan goed omgaan met klanten en motiveert en stimuleert het verkooppersoneel. Hierbij stelt hij zich communicatief en besluitvaardig op. Hij is in staat om knelpunten ten aanzien van effectiviteit en efficiency van het bedrijfsbeleid (Verkoop) tijdig te signaleren en naar behoren op te lossen. Daarbij overziet hij ook tijdig en juist de consequenties van zijn geïnitieerde beleid. De Verkoopmanager toont interesse en inzicht in de werkprocessen binnen de vestiging/onderneming en staat open voor signalen en suggesties van de 'werkvloer'. Laat anderen meedenken over verbetering of vernieuwing en koppelt signalen terug naar de verkoopadviseurs /werknemers.

De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche kan goed omgaan met (werk)druk en laat zich daarbij niet snel van de wijs brengen door tegenvallers of door kritiek van klanten of Verkoopadviseurs. Hij neemt waar nodig zijn, verantwoordelijkheid, en durft daarbij ook vervelende of lastige beslissingen te nemen. Van de Verkoopmanager wordt verwacht dat hij het belang inziet van veilig en milieuverantwoord werken binnen de vestiging/onderneming, dat hij zich daar verantwoordelijk voor voelt en dat hij daar ook naar handelt. Bijvoorbeeld door het veilig en milieuverantwoord werken te stimuleren. De Verkoopmanager dient een pro-actieve houding aan te nemen teneinde bij te dragen aan een prettige werksfeer in het bedrijf en een positief bedrijfsimago.



## 2.4 Loopbaanperspectief

### Van vmbo naar mbo

Het vmbo kent vier verschillende leerwegen:

- Basisberoepsgerichte Leerweg (BB)
- Kaderberoepsgerichte Leerweg (KB)
- Gemengde Leerweg (GL)
- Theoretische leerweg (TL)

Elke leerweg biedt andere doorstroommogelijkheden naar het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). De basisberoepsgerichte leerweg leidt op naar mbo-opleidingen op niveau 2. De kaderberoepsgerichte, gemengde en theoretische leerwegen bereiden leerlingen voor op mbo-opleidingen op niveau 3 en 4 (zie onderstaande tabel).

			vmbo leerweg			
			BB	KB	GL	TL
mbo-niveau	1	Assistent opleiding	Drempelloos			
	2	Basisberoepsoefenaar/ mede werker	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	3	Zelfstandig beroepsoefenaar/  Vakopleiding	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	4	Gespecialiseerd beroepsoefenaar/ Middenkaderfunctionaris	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht

*Tabel: de wettelijke doorstroomregelingen van vmbo naar mbo*

In het vmbo wordt centraal geëxamineerd. Op de site [www.examenblad.nl](http://www.examenblad.nl) staat actuele informatie over de inhoud van de eindexamens.

### Binnen het mbo

Binnen het mbo is het mogelijk om na de opleiding Verkoopmanager op niveau 4 een tweede diploma op niveau 4 te behalen (zie het voorbeeld in de tabel hieronder).

<b>Van Verkoopmanager (4) naar:</b>
Bedrijfsmanager (4)

### Van mbo naar hbo

Vanaf niveau 4 Verkoopmanager is doorstroom mogelijk naar het hbo, bijvoorbeeld de opleiding Autotechniek. De voltijd hbo-opleiding Autotechniek duurt vier jaar, de deeltijdopleiding vier of vijf jaar. De deeltijd route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk. Vaak is er in de opleiding een keuze tussen een technische en een technisch commerciële richting.

Daarnaast zijn er deeltijd en voltijd hbo-opleidingen die opleiden voor het beroep van docent motorvoertuigentechniek. Voor studenten van mbo niveau 4 duurt de deeltijdopleiding voor docent motorvoertuigentechniek 4 jaar en voor studenten van mbo niveau 3 duurt de deeltijdopleiding 5 jaar. Delen van de hbo-opleiding kunnen duaal uitgevoerd worden. De duale route is bedoeld voor studenten die hun studie willen combineren met de praktijk en duurt vier jaar.

De hogescholen die in Nederland de opleiding Autotechniek aanbieden zijn: Fontys Hogeschool, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de Hogeschool Rotterdam. De hogescholen hebben een specialisatie/ doorstroomrichting op het gebied van management.

De opleiding tot docent motorvoertuigentechniek wordt aangeboden door Fontys Hogeschool, de Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Windesheim en NHL Hogeschool. Met het mbo-diploma Verkoopmanager bestaat de mogelijkheid van een verkort traject in het hbo, soms wordt hiermee al op het mbo gestart.

Daarnaast biedt een aantal hogescholen eentweejarig onderwijsprogramma in deeltijd aan, namelijk de Associate Degree. Het AD programma ligt tussen niveau van mbo en hbo en duurt twee jaar.

Op de website van de betreffende hogeschool of bij de studietoelating/coördinator/decaan van het mbo is meer informatie over de verschillende opleidingen en minors verkrijgbaar.

### Arbeidsmarkt

Binnen de mobiliteitsbranche zijn er diverse doorstroommogelijkheden van de Verkoopmanager tot Commercieel Directeur of Directeur/Bedrijfsmanager. De benamingen van deze functies kunnen per merk/importeur verschillen, maar over het algemeen worden wel de bovengenoemde functienamen en niveaus herkend en gehanteerd. Tevens kan hij door zijn ervaringen en inzicht in de dagelijkse beroepspraktijk en het bedrijfsleven in het bijzonder, bepaalde functies bekleden in overkoepelende of anderszins aan de branche gerelateerde organisaties als kenniscentra, brancheorganisaties of onderwijsinstellingen.

Overigens is binnen de gehele mobiliteitsbranche ruimte voor medewerkers met een brede basis op het gebied van motoren, voertuigen en elektr(on)ische toepassingen. Daarbij is te denken aan alle andere activiteiten binnen de Bovag-afdelingen zoals revisie, recreatievoertuigen, aanhangers, autoverhuur, tankstations en wasstraten. Of binnen FOCWA-secties als schadeherstel, carrosseriebouw en aanverwante Bedrijven (caravan- en camperservice, motorfietsschadeherstelbedrijven, autopoetsbedrijven, autorestaurobedrijven, autoruitherstelbedrijven en autobekleedbedrijven).

## 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><b>Arbeidsmarkt</b></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).</p> <p>Het arbeidsmarktperspectief voor de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche is matig positief. Dit perspectief is sterk onderhevig aan ontwikkelingen in de markt.</p> <p>Meer informatie over de arbeidsmarkt is te vinden in de volgende rapporten: Vacatureonderzoek Mobiliteitsbranche 2009-2010, Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2008 - 2009, Trendonderzoek Personenauto- en Truckbranche, kwalitatieve personeelsbehoefte tot 2010 (OOMT, 2006). Deze rapporten zijn op te vragen bij <a href="mailto:info@innovam.nl">info@innovam.nl</a>.</p> <p><b>Beroepspraktijkvorming</b></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 managementberoepen 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.</p> <p>Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a> en <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a>.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De Wet op het Financieel Toezicht (2007) is van invloed op de voorlichting die de Verkoopmanager geeft aan de klant op het gebied van financiering, leasing en verzekering. Op dit moment is geen zicht op nieuwe ontwikkelingen in wet- en regelgeving die concrete gevolgen kunnen hebben voor de beroepsuitoefening.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p><b>Technologisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer aandacht voor het milieu door o.a. hergebruik van materialen, zuinigere en stillere motoren en een lagere emissie.</li> <li>• Minder onderhoudsbeurten en een langere interval tussen de onderhoudsbeurten van de voertuigen door een hogere kwaliteit van de materialen, componenten en vloeistoffen.</li> <li>• Een toenemende complexiteit en geavanceerdheid van technologie in en aan de voertuigen op het gebied van veiligheid, comfort en communicatie. Bijvoorbeeld: boordcomputers, tracking- en tracingsystemen, meer geavanceerde managementsystemen.</li> <li>• Toename van de informatie- en computertechnologie in de autobranche (bijvoorbeeld software voor het uitlezen van storingen en diagnose stellen).</li> <li>• Kennis van PC's en databanken is steeds belangrijker.</li> </ul>

- De opkomst van e-commerce, het handelen via Internet, zowel door klanten als de B-to-B markt.

Bovenstaande heeft tot gevolg dat de Verkoopmanager continue aandacht dient te hebben voor deze technologische ontwikkelingen niet in de zin van uitvoering of handelingen maar wel in de zin dat hij zijn team verkoopadviseurs daar op moet voorbereiden.

### **Bedrijfsorganisatorisch**

De procesvoering wordt binnen veel grote organisaties geherstructureerd, met name door het scheiden van frontoffice- en backoffice-taken en een nieuwe markbenadering. Tevens komt er meer aandacht voor Human Resource Management (HRM). De bedrijven gaan van een vaak onsamenhangend personeelsmanagement naar een gestructureerd personeelsmanagement.

Bovengenoemde ontwikkelingen leiden er in het algemeen toe dat aan de verkoopmanager binnen de mobiliteitsbranche concrete marketing- en verkoopplannen kunnen ontwikkelen om verkopen te stimuleren.

De verkoopmanager is verantwoordelijk voor het creëren van de structuur en middelen waarin de verkoopadviseurs hun werk succesvol kunnen verrichten. Steeds hogere eisen worden gesteld aan zijn management- en commerciële vaardigheden, klantgerichtheid, en het werken met computers en communicatiemiddelen in brede zin.

### **Internet**

De meeste bedrijven in de mobiliteitsbranche beschikken over een eigen website. Ook hebben in de meeste bedrijven de medewerkers toegang tot internet. Klanten hebben via internet toegang tot zeer veel informatie. Met die kennis komen ze in het bedrijf.

Het gevolg hiervan is dat kennis en vaardigheden vereist zijn op het gebied van:

- Digitale communicatie voor het verstrekken van informatie en het verkopen van producten en diensten.
- Het afhandelen van bijna alle garantiegevallen en ook veel verzekeringsgevallen.
- Het online raadplegen van technische gegevens.
- Het bestellen van onderdelen bij importeurs en toeleveranciers.
- Het aan- of afmelden van personeel voor trainingen en opleidingen.
- Het voorbereiden, uitvoeren en toetsen van (Web Based) trainingen.

### **Internationaal**

Door de eenwording van Europa vindt verkoop, distributie en onderhoud en service van voertuig(en)(onderdelen) veel meer in Europees verband plaats. Voor de Verkoopmanager heeft dit tot gevolg dat hij op de hoogte moet zijn van buitenlandse in- en uitvoeringeisen en richtlijnen en moet hierover in een vreemde taal 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: Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
<b>Kerntaak 1: Stuur het verkoopteam aan</b>		
	1.1 Stuur Verkoopadviseurs aan	x
	1.2 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs	x
	1.3 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs	x
	1.4 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	x
	1.5 Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	x
<b>Kerntaak 2: Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>		
	2.1 Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid	x
	2.2 Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit	x
	2.3 Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	x
	2.4 Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie	x
	2.5 Bewaakt en evalueert verkoopcijfers	x
	2.6 Signaleert en handelt klachten af	x
	2.7 Acquireert	x
	2.8 Onderhoudt externe contacten	x
<b>Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's</b>		
	3.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	x
	3.2 Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten	x
	3.3 Bepaalt inruilwaarde van voertuigen	x
	3.4 Voert verkooponderhandelingen	x
	3.5 Rondt verkoop af	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:

- *Verkoopmanager Mobiliteitsbranche*

## 4.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche is werkzaam binnen de mobiliteitsbranche. Binnen deze branche vinden we o.a. de bedrijven die zich bezighouden met verkoop, verhuur, onderhoud en reparatie van personen- en bedrijfsauto's, caravans, aanhangwagens, scooters, fietsen, motor- en bromfietsen. Ook takel- en bergingsbedrijven, tankstations en autowasbedrijven horen bij de mobiliteitsbranche.</p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche verricht verkoopactiviteiten hoofdzakelijk in de showroom van het bedrijf, als het gaat om grote klanten en/of klanten met ingewikkelde koop- of leaseconstructies bezoekt hij deze op een afgesproken locatie.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche werkt zowel samen met het bedrijfsmanagement en/of directie van de onderneming als met de Verkoopadviseurs. Daarnaast heeft hij uiteraard regelmatig contact met klanten en relaties van het bedrijf (bijvoorbeeld importeurs).</p> <p>De beroepshouding van de Verkoopmanager kenmerkt zich door een combinatie aan commerciële, communicatieve, leidinggevende en sociale vaardigheden. Hij moet prioriteiten kunnen stellen en besluiten nemen. De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche heeft beleidsmatig en commercieel inzicht.</p> <p>Hij draagt bij aan het opstellen van het commercieel beleidsplan en kan dit beleid omzetten naar concrete plannen voor zijn afdeling (o.a. het verkoopplan) en de individuele werknemers (de Verkoopadviseurs). Hij kan resultaten en consequenties van het beleid juist inschatten en stelt, indien nodig, tussentijds de plannen bij.</p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche dient zich niet van de wijs te laten brengen door tegenvallers en door kritiek van klanten en of personeelsleden; waar nodig dient hij zijn verantwoordelijkheid te nemen. De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche kan goed omgaan met werkdruk.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche heeft afhankelijk van grootte en aard van het bedrijf een:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beleidsondersteunende rol naar directie v.w.b het ontwikkelen en samenstellen van commercieel beleid;</li> <li>• een beleidsbepalende rol aan directie in vaststellen van de verkoopdoelen;</li> <li>• een organiserende rol in het samenstellen van het verkoopteam en de gehele cyclus van personeelsbeleid (werving, selectie, aanname, introductie, ondersteuning/begeleiding, promotie en uitstroom (ontslag, e.d.);</li> <li>• een aansturende rol als door op een passende wijze leiding te geven aan het verkooppersoneel, te zorgen voor duidelijkheid over zaken die het verkooppersoneel betreft, door het verkooppersoneel te motiveren en door in het verkooppersoneel te investeren;</li> <li>• een uitvoerende rol in het voorraadbeheer van nieuwe en gebruikte auto's en het verkopen van voertuigen aan particulieren, grote klanten en/of klanten met ingewikkelde koop- of leaseconstructies.</li> </ul> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche is verantwoordelijk voor de uitvoering van het eigen takenpakket. Hij heeft daarnaast zowel een collectieve verantwoordelijkheid als een hiërarchische verantwoordelijkheid bijv. voor wat betreft planning, administratie, beheer of ontwikkeling van een productiecycclus. Het takenpakket bestaat uit zowel het combineren van standaardprocedures als voor een deel het ontwikkelen van nieuwe verkoopprocedures.</p>

	<p>In bovengenoemde aandachtsgebieden spelen uiteraard ook strategische elementen een rol. In dat opzicht kan de verantwoordelijkheid van de Verkoopmanager als volgt worden omschreven: hij betreft de Verkoopadviseurs en eventueel andere managers in de ontwikkeling en uitvoering van doelen, plannen en procedures; hij is verantwoordelijk voor het behalen van de afgesproken (verkoop)doelstellingen van zijn team; hij bepaalt welke taken (of onderdelen daarvan) hij zelf uitvoert en welke taken hij uitbesteedt aan Verkoopadviseurs, andere medewerkers binnen het bedrijf of aan derden.</p>
Complexiteit	<p><b>Aard van het werk</b></p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche heeft een diversiteit aan werkzaamheden, waarvan slechts een deel routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, administratie, beheer of ontwikkeling van een productiecycclus, het functioneren van verkoopadviseurs waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan.</p> <p>In zijn werk moet de Verkoopmanager een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de overige werkzaamheden. De Verkoopmanager levert in zijn ondersteunende rol naar de directie zijn bijdrage aan het opstellen van het commercieel beleidsplan waarin hij adviezen moet kunnen formuleren op basis van zijn inzichten in de markt en waarbij hij rekening houdt met wat hij realiseerbaar acht voor de onderneming en zijn verkoopteam.</p> <p>De Verkoopmanager moet alles in het werk stellen om de afgesproken verkoopdoelen te realiseren. Een groot aantal factoren dat van invloed is op het verkoopresultaat heeft de Verkoopmanager echter niet in de hand. Hij moet hierdoor voortdurend inspelen op wisselende marktsituaties. De Verkoopmanager moet steeds de optimale mix samenstellen van verschillende modellen voertuigen. De verkoopcijfers en dus de voorraad zijn afhankelijk van vele factoren die niet allemaal van tevoren in te schatten zijn. Hij moet een afweging maken tussen aantrekkelijkheid (bijvoorbeeld bijzondere uitvoering en kleur) en gemakkelijke verkoopbaarheid van demonstratie- en showroommodellen. Hij moet de invloed van importeurs op de dealerorganisatie kunnen inschatten en vervolgens weten te managen. De beschreven punten vereisen dat de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche bestand is tegen externe druk en oplossingsgericht werkt.</p> <p><b>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</b></p> <p>De Verkoopmanager heeft specialistische kennis en –managementvaardigheden nodig voor uitvoeren van de bedrijfsvoering in de verkoop.</p>
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 3F.</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>



	Engels of Duits					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2					
	B1	x	x	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: Stuurt het verkoopteam aan

Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche instrueert en begeleidt Verkoopadviseurs voorafgaand en tijdens de (verkoop)werkzaamheden over de te verrichten (verkoop)taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen (verkoop)resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de (verkoop)werkzaamheden en ziet erop toe dat de Verkoopadviseurs de (verkoop)werkzaamheden uitvoeren met de hiervoor benodigde arbeidsmiddelen en conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan Verkoopadviseurs met betrekking tot hun werk en hun handelen.</p> <p>De Verkoopmanager zorgt ervoor dat de Verkoopadviseurs geïnformeerd worden over zaken die het bedrijfs- en verkoopbeleid aangaan. Hij deelt informatie over (technische) ontwikkelingen die tevens bijdragen aan de ontwikkeling van verkoopadviseurs. Informeert hen over nieuwe modellen. De Verkoopmanager vertelt de verkoopadviseurs wat van hen verwacht wordt en wat hun eventuele rechten en plichten zijn. De Verkoopmanager voert werkoverleg met het verkoopteam. Hij stelt de agenda op voor het overleg, hij selecteert belangrijke onderwerpen uit notities en circulaire. Hij signaleert en rapporteert behoeften bij het verkoopteam t.a.v. verkoopprocessen. Hij formuleert actiepunten om tegemoet te kunnen komen aan deze behoeften. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt hij een verslag met daarin de opgenomen actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.</p> <p>De Verkoopmanager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met verkoopadviseurs. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende verkoopadviseur(s). Daaropvolgend stelt hij, eventueel samen met de desbetreffende verkoopadviseur(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken besluit de Verkoopmanager of een verkoopadviseur in aanmerking komt voor promotie (verandering van functie), een verhoging in salaris of een extra beloning., maar ook of de verkoopadviseur in aanmerking komt voor verandering in functie of beloning. De Verkoopmanager bespreekt deze zaken tevens met het bedrijfsmanagement/directie van de vestiging. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.</p> <p>Aan de hand van de door de Verkoopmanager verzamelde informatie, het werkoverleg en het verslag met actiepunten, evaluatie van processen/procedures afdeling verkoop en functionerings- en beoordelingsgesprekken met verkoopadviseurs, maakt de Verkoopmanager investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de afdeling verkoop. Hij motiveert verkoopadviseurs om bijdrage te leveren aan het verkoopproces middels voorstellen welke hij leest en/of bespreekt en beoordeelt. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement en/of directie.</p>	1.1	Stuurt Verkoopadviseurs aan
	1.2	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs
	1.3	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs
	1.4	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen
	1.5	Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs

<p>De Verkoopmanager werft en selecteert nieuw verkooppersoneel en/of ontslaat verkooppersoneel. De Verkoopmanager baseert zich voor werving, selectie en ontslag op informatie die hij verzamelt vanuit het bedrijfsmanagement en/of directie en verkooppersoneel en op de gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken. Op basis van een verkoopplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures en de eventueel gemaakte afspraken met ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging en/of afdeling Human Resource Management (HRM).</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 5.2 Kerntaak 2: Stelt commercieel beleid op en voert het uit

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit	Werkprocessen bij kerntaak 2																
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche ondersteunt de directie bij het op- en vaststellen van het commercieel beleid. In het commercieel beleidsplan verwerkt hij het marketing- en het verkoopplan. De Verkoopmanager stemt af met het bedrijfsmanagement en/of directie ten aanzien van de beleidsvorming. Hij levert feiten aan over behaalde verkoopcijfers, geeft inzicht middels uitleg in marktontwikkelingen en de consequenties daarvan voor de toekomstige verkoopresultaten. Hij doet schriftelijke voorstellen aan het bedrijfsmanagement en/of directie over de wijze waarop de onderneming hierop zou kunnen reageren of anticiperen.</p> <p>De Verkoopmanager stelt het marketing- en verkoopplan op dat de specifieke doelstellingen, plannen en budget voor het verkoopteam beschrijft. Dit plan legt hij ter goedkeuring voor aan het bedrijfsmanagement en/of directie. Presenteren van dit plan aan directie, na goedkeuring aan verkoopteam.</p> <p>De Verkoopmanager stelt op basis van het verkoopplan de ideale voorraadmix vast. Hij hanteert hierbij de richtlijnen en eisen van het bedrijfsmanagement en importeurs. Hij bepaalt welke inruilauto's direct worden verkocht aan een ander kanaal (een handelaar) en welke voertuigen hij in voorraad houdt. Hij stemt de voorraad af op het te bedienen marktsegment. Hij moet flexibel kunnen inspelen op onverwachte ontwikkelingen. Hij accordeert de inkoop van nieuwe en gebruikte (inruil)auto's die buiten de bevoegdheden van de Verkoopadviseurs vallen. Daarnaast bepaalt hij de voorraad demonstratie/ showroommodellen, rekening houdend met de voorraad bij de importeurs of andere vestigingen.</p> <p>De Verkoopmanager registreert de in- en verkooptransacties van voertuigen (nieuw en occasion) en van andere kosten van de verkoopafdeling. Hij zorgt ervoor dat de diverse administratieve processen betreffende deze transacties op juiste wijze worden uitgevoerd, zodat de informatie toegepast kan worden in het managementinformatiesysteem. Indien hij taken delegeert (bijvoorbeeld aan administratief medewerkers of Verkoopadviseurs) houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.</p> <p>De Verkoopmanager ziet erop toe dat de vastgestelde verkoopprocedures uitgevoerd worden, controleert of voldoende voortgang behaald wordt en bepaalt of gestelde prognoses en targets reëel haalbaar zijn of dat een bijstelling noodzakelijk is. Dit doet hij voor zowel het verkoopteam als geheel als voor de doelstelling en resultaten van de individuele Verkoopadviseurs. Hierbij gebruikt hij tevens informatie uit andere interne afdelingen, zoals de verkoopadministratie en de klantenonderzoeken (bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek). Indien de behaalde resultaten achterblijven bij de doelstellingen bepaalt hij interventies om te kunnen bijsturen. Zijn interventieplan stemt hij af met bedrijfsmanagement-/directie en hij legt commerciële verantwoording af voor de resultaten van het verkoopteam.</p> <p>De Verkoopmanager signaleert klachten (tijdens contacten met klanten/derden) of krijgt melding van klachten door bijvoorbeeld de klantenservice van de onderneming. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke</p>	<table> <tr> <td data-bbox="1015 266 1075 371">2.1</td><td data-bbox="1082 266 1469 371">Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 371 1075 454">2.2</td><td data-bbox="1082 371 1469 454">Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 454 1075 535">2.3</td><td data-bbox="1082 454 1469 535">Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 535 1075 618">2.4</td><td data-bbox="1082 535 1469 618">Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 618 1075 678">2.5</td><td data-bbox="1082 618 1469 678">Bewaakt en evalueert verkoopcijfers</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 678 1075 759">2.6</td><td data-bbox="1082 678 1469 759">Signaleert en handelt klachten af</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 759 1075 799">2.7</td><td data-bbox="1082 759 1469 799">Acquireert</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 799 1075 846">2.8</td><td data-bbox="1082 799 1469 846">Onderhoudt externe contacten</td></tr> </table>	2.1	Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid	2.2	Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit	2.3	Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	2.4	Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie	2.5	Bewaakt en evalueert verkoopcijfers	2.6	Signaleert en handelt klachten af	2.7	Acquireert	2.8	Onderhoudt externe contacten
2.1	Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid																
2.2	Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit																
2.3	Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's																
2.4	Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie																
2.5	Bewaakt en evalueert verkoopcijfers																
2.6	Signaleert en handelt klachten af																
2.7	Acquireert																
2.8	Onderhoudt externe contacten																

oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en registreert deze in het klantsysteem.

De Verkoopmanager voert het uitgezette beleid op acquisitie en relatiebeheer uit. Hij verstevigt het imago van het bedrijf en stimuleert (herhalings)verkoop door contact te leggen met (potentiële) klanten. Hij benadert (potentiële) klanten pro-actief en staat hen hartelijk en beleefd te woord. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. In het gesprek met de (potentiële) klant stelt hij vast in hoeverre deze persoon of dit bedrijf een belangrijk contact kan worden/ dient te blijven van de onderneming. Hij stemt zijn acquisitie investering hierop af.

De Verkoopmanager legt en onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe (verkoop)adviseurs en collega-managers en bouwt zodoende een eigen netwerk op. Hij onderhoudt deze contacten met externen door het participeren in netwerken van stakeholders (investeerders, leveranciers, importeurs, brancheorganisaties, collega's uit de branche, e.d.). Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang kunnen zijn voor het continueren van de vestiging/onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor de vestiging/onderneming.

**Toelichting:**

Is de Verkoopmanager werkzaam in een dealerbedrijf, dan houdt hij in het schrijven ook rekening met de uitgangspunten in het dealercontract. In een marketing- en verkoopplan worden de volgende aandachtsgebieden opgenomen: Commercie / marketing / Human Resource Management (HRM), personeelsbeleid / Financieel.

### 5.3 Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's	Werkprocessen bij kerntaak 3										
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een personenauto of lichte bedrijfsauto. Hiertoe stelt hij verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, zodat hij de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant achterhaalt. Hij selecteert en presenteert personenauto's of lichte bedrijfsauto's uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. De Verkoopmanager biedt uitgebreide informatie (aan de hand van documentatiemateriaal/folders etc.) over de personenauto of lichte bedrijfsauto, door de mogelijke accessoires en opties te benoemen en toe te lichten en technische informatie te geven en toe te lichten. Hij adviseert de klant over onderhoud aan de personenauto en/of lichte bedrijfsauto. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van het voertuig vraagt, kan de Verkoopmanager een technicus raadplegen.</p> <p>De Verkoopmanager 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 Verkoopmanager hem in contact met de betreffende maatschappij. Indien het bedrijf een financieel deskundige in dienst heeft of deze is ingehuurd tijdens speciale verkoopacties, kan deze als (financiële) tussenpersoon fungeren voor de klant.</p> <p>De Verkoopmanager taxeert het inruilvoertuig van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Bij het bepalen van de inruilwaarde schat hij in wat er aan de personenauto of lichte bedrijfsauto gedaan moet worden om het te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van het motorvoertuig zal zijn. Eventueel vraagt hij hierbij advies aan de Werkplaatsmanager of een ervaren technicus. Tevens maakt hij een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden. Hierbij houdt hij rekening met de voorraadmix.</p> <p>De Verkoopmanager start de verkooponderhandelingen op het juiste moment. Hierbij is het belangrijk dat hij aandacht besteedt aan de bezwaren die de klant kenbaar maakt en dat hij de klant oplossingen of alternatieven aanreikt. Hij organiseert ook een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopmanager op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Bedrijfsmanagermanager of raadpleegt een ervaren collega. Indien de klant besluit tot aankoop van het motorvoertuig, stelt de Verkoopmanager de koopovereenkomst op. Als het verkochte motorvoertuig niet op voorraad is, zorgt de Verkoopmanager ervoor dat het motorvoertuig besteld wordt.</p> <p>De Verkoopmanager rondt de verkoop af. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering en de wijze van betaling. Als de klant het voertuig komt halen, neemt de Verkoopmanager ook het, indien van toepassing, inruilvoertuig in. Hij controleert het inruilvoertuig en zorgt voor vrijwaring ervan. Hij voert tevens laatste controles uit aan het verkochte voertuig voordat hij het aan de klant aflevert. Hij geeft de klant instructie en bespreekt laatste formaliteiten.</p> <p>Toelichting:</p>	<table border="1"> <tr> <td>3.1</td><td>Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</td></tr> <tr> <td>3.2</td><td>Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten</td></tr> <tr> <td>3.3</td><td>Bepaalt inruilwaarde van voertuigen</td></tr> <tr> <td>3.4</td><td>Voert verkooponderhandelingen</td></tr> <tr> <td>3.5</td><td>Rondt verkoop af</td></tr> </table>	3.1	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	3.2	Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten	3.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen	3.4	Voert verkooponderhandelingen	3.5	Rondt verkoop af
3.1	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod										
3.2	Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten										
3.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen										
3.4	Voert verkooponderhandelingen										
3.5	Rondt verkoop af										

Indien het bedrijf een financieel deskundige in dienst heeft of deze is ingehuurd tijdens speciale verkoopacties, kan deze als (financiële) tussenpersoon fungeren voor de klant.

De Verkoopmanager moet zijn verkooptargets halen die het verkoopteam en hijzelf opgelegd krijgen vanuit het verkoopplan van de onderneming en de importeurs. Deze verkooptargets spelen mee in de verkooponderhandelingen en kunnen meewegen in het aanprijzen van bepaalde modellen en/of merken.


Voor de beginnende Verkoopmanager is het verkopen van motorvoertuigen (personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's) één van zijn primaire werkzaamheden maar dit is afhankelijk van het soort en grootte van het mobiliteitsbedrijf. Daarbij hoeft het niet alleen te gaan om 'kale' auto's, maar kan hij in het geval van (bestaande) lichte bedrijfsauto's ook op- en ombouw verkopen. Enerzijds zal de verkoop van motorvoertuigen plaatsvinden in de showroom van de eigen vestiging of zal de Verkoopmanager naar de klant gaan op locatie. Hij zal hierbij meestal de grote en klanten met een ingewikkelde koop- en/of leaseconstructies en vervoersprobleem bedienen.



## 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: Stuur het verkoopteam aan





Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Stuurt Verkoopadviseurs aan		■	■		■												■									
1.2	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs					■				■	■	■															
1.3	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs				■		■																				

Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan		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																												
1.4	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					■					■																	
1.5	Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	■					■															■						

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stelt commercieel beleid op en voert het uit

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit		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	Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid					■				■	■																■
2.2	Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit					■				■	■															■	

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit		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																										
2.3	Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	■																		■						■
2.4	Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie		■							■			■													
2.5	Bewaakt en evalueert verkoopcijfers									■			■													
2.6	Signaleert en handelt klachten af				■	■		■											■		■					■
2.7	Acquireert							■	■		■								■						■	

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit		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																										
2.8	Onderhoudt externe contacten																									

## 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod					■			■										■								
3.2	Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten																		■								
3.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen					■			■			■															
3.4	Voert verkooponderhandelingen					■			■		■	■											■			■	

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's		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																											
3.5	Rondt verkoop af									■										■							



## **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 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

### Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan

#### Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan		Competenties																					
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
		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
Bedrijfsmatig handelen																							
Ondernemend en commercieel handelen																							
Gedrevenheid en ambitie tonen																							
Werkprocessen																							
1.1	Stuurt Verkoopadviseurs aan		x	x		x												x					
1.2	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs					x				x	x	x											
1.3	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs				x		x				x												
1.4	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x	x		x	x								
1.5	Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	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 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

<b>Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan</b>			
<b>1.1 werkproces: Stuurt Verkoopadviseurs aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche instrueert en begeleidt Verkoopadviseurs voorafgaand en tijdens de (verkoop)werkzaamheden over de te verrichten (verkoop)taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen (verkoop)resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de (verkoop)werkzaamheden en ziet erop toe dat de Verkoopadviseurs de (verkoop)werkzaamheden uitvoeren met de hiervoor benodigde arbeidsmiddelen en conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan Verkoopadviseurs met betrekking tot hun werk en hun handelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Verkoopadviseurs zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de (verkoop)werkzaamheden (m.b.t. taakverdeling, werkwijze, wettelijke eisen, bedrijfsinstructies en tijdsschema) en worden zodanig aangestuurd en begeleid dat de (verkoop)werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Diversiteit benutten</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	Vertelt de verkoopadviseurs welke doelen en prioriteiten er in het totale commerciële beleids-, marketing- en verkoopplan opgesteld zijn, geeft hierbij aan wat de resultaatafspraken zijn voor het verkoopteam, wijst taken toe aan verkoopadviseurs, opdat alle betrokkenen weten wat hun taak, rol en verantwoordelijkheden zijn binnen het verkoopteam en hoe dat bijdraagt aan het bereiken van de verkoopdoelstellingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li> <li>• Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li> <li>• Kan planmatig en projectmatig werken</li> <li>• Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen</li> <li>• Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li> <li>• Lezen van voorschriften/communiceren</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren</li> <li>• Motiveren</li> </ul>	Begeleidt verkoopadviseurs in het uitvoeren van hun verkooptaken, adviseert hen een andere aanpak te kiezen die tot hetzelfde eindresultaat komt, opdat verkoopadviseurs goed geadviseerd en gemotiveerd zijn om hun (verkoop)taken (verder) af te ronden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen van de teamgeest</li> <li>• Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	Bevordert de teamgeest en een goede verstandhouding tussen de verkoopadviseurs in de verkoopafdeling door hieraan zelf constructief bij te dragen en toont openlijk waardering voor ideeën, initiatieven en bijdragen die verkoopadviseurs inbrengen, betreft de verkoopadviseurs bij het bedrijfsbeleid en door tijdig zaken aan de orde te stellen die het functioneren en de harmonie in het verkoopteam verstoren, opdat iedereen zich gewaardeerd weet en merkt dat bijdragen van iedereen serieus genomen worden.	

<b>Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan</b>			
<b>1.1 werkproces: Stuurt Verkoopadviseurs aan</b>			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Stelt vast welke middelen en mensen nodig zijn om de diverse (verkoop)taken uit te voeren en houdt hierbij rekening met arbeidsmiddelen en deskundigheid van verkoopadviseurs, opdat iedereen de juiste arbeidsmiddelen tot zijn beschikking heeft om de verkooptaken vlot en veilig uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li> </ul>

**Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan****1.2 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager zorgt ervoor dat de Verkoopadviseurs geïnformeerd worden over zaken die het bedrijfs- en verkoopbeleid aangaan. Hij deelt informatie over (technische) ontwikkelingen die tevens bijdragen aan de ontwikkeling van verkoopadviseurs. Informeert hen over nieuwe modellen. De Verkoopmanager vertelt de verkoopadviseurs wat van hen verwacht wordt en wat hun eventuele rechten en plichten zijn. De Verkoopmanager voert werkoverleg met het verkoopteam. Hij stelt de agenda op voor het overleg, hij selecteert belangrijke onderwerpen uit notities en circulaires. In elk werkoverleg is tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de Verkoopadviseurs. Hij signaleert en rapporteert behoeften bij het verkoopteam t.a.v. verkoopprocessen. Hij formuleert actiepunten om tegemoet te kunnen komen aan deze behoeften. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt hij een verslag met daarin de opgenomen actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Verkoopadviseurs binnen het bedrijf worden structureel geïnformeerd en voorgelicht over wat van hen verwacht wordt en wat hen te wachten staat. Onder de verkoopadviseurs is draagvlak voor en vertrouwen in de aan hen overgedragen informatie en deze draagt bij aan hun verdere ontwikkeling. Verslag van werkoverleg is vastgelegd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li><li>• Openhartig en oprecht communiceren</li></ul>	<p>Belegt regelmatig werkoverleg waarin hij de verkoopadviseurs informeert over ontwikkelingen die hen te wachten staan, welke invloed dit heeft op hun verkoopwerkzaamheden en welke (wettelijke) verplichtingen en rechten dit met zich meebrengt, opdat de verkoopadviseurs op de hoogte zijn op wat gaat komen.</p> <p>Daarbij staat hij open voor de opmerkingen en suggesties vanuit de verkoopadviseurs en geeft hierop een duidelijke en eerlijke reactie, opdat de verkoopadviseurs de gelegenheid heeft zicht uit te spreken, zich gehoord voelt en vragen beantwoord worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>• Beheerst gesprekstechnieken en past deze toe</li><li>• Herkent en interpreteert gedrag van mensen</li><li>• Kan de context van sociaal beleid duiden</li><li>• Kan moeilijke situaties hanteren</li><li>• Kent de structuren en culturen van organisaties</li><li>• Kent interventietechnieken en kan deze toepassen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li></ul>	Geeft op enthousiaste en duidelijke wijze uitleg over voor de verkoopadviseurs relevante informatie, toont zich deskundig over hetgeen hij overbrengt, zorgt daarbij voor interactie tussen hem en zijn verkoopadviseurs en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van zijn verkoopadviseurs, opdat deze de informatie begrijpen en hierin vertrouwen hebben.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de verkoopadviseurs die besproken zijn in het	

**Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan****1.2 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs**

		(werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan bedrijfsmanagement en/of directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kent personeelsinstrumenten en kan deze toepassen</li><li>• Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>• Lezen van voorschriften/communiceren</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	Draagt nieuwverworven (technische) kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur, werk- en verkoopmethoden op begrijpelijke wijze aan verkoopadviseurs tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van verkoopadviseurs duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe (technische) kennis en informatie tevens bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten</li><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>

**Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan****1.3 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met verkoopadviseurs. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende verkoopadviseur(s). Daaropvolgend stelt hij, eventueel samen met de desbetreffende verkoopadviseur(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken besluit de Verkoopmanager of een verkoopadviseur in aanmerking komt voor promotie (verandering van functie), een verhoging in salaris of een extra beloning, maar ook of de verkoopadviseur in aanmerking komt voor verandering in functie of beloning. De Verkoopmanager bespreekt deze zaken tevens met het bedrijfsmanagement/directie van de vestiging. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearriveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën zijn gecommuniceerd met verkoopadviseur en bedrijfsmanagement en/of directie en zo mogelijk vertaald naar een persoonlijk opleidingsplan (POP). De voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking zijn besproken met verkoopadviseur en bedrijfsmanagement en/of directie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse tonen</li><li>• Luisteren</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li></ul>	Toont interesse door zich belangstellend en betrokken naar de verkoopadviseur op te stellen, luistert aandachtig en geduldig naar wat hij te vertellen heeft en toont daarbij begrip voor diens houding en standpunten, opdat hij zich een beeld kan vormen van de wensen en mogelijkheden betreffende de persoonlijke ontwikkeling van de verkoopadviseur.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>• Beheerst gesprekstechnieken en past deze toe</li><li>• Herkent en interpreteert gedrag van mensen</li><li>• Kan de context van sociaal beleid duiden</li><li>• Kan moeilijke situaties hanteren</li><li>• Kent de structuren en culturen van organisaties</li><li>• Kent interventietechnieken en kan deze toepassen</li></ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ethisch handelen</li><li>• Integer handelen</li></ul>	Handelt ethisch door verkoopadviseurs gelijk te behandelen en consequent te werken volgens de afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt, ook als dit van hem vraagt een impopulair standpunt in te nemen, is open en eerlijk naar verkoopadviseur en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, opdat verkoopadviseurs merken serieus te worden genomen en gelijk te worden behandeld.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Rapporteert volledig en nauwkeurig alle gesprekken en afspraken met de verkoopadviseur in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier ter inzage en beschikbaar is voor directie en bedrijfsmanagement en/of directie.	

**Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan****1.3 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs**

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Kent personeelsinstrumenten en kan deze toepassen</li><li>• Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>• Lezen van voorschriften/communiceren</li><li>• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten</li><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<b>Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan</b>			
<b>1.4 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen</b>			
<b>Omschrijving</b>	Aan de hand van de door de verkoopmanager verzamelde informatie, het werkoverleg en het verslag met actiepunten, evaluatie van processen/procedures afdeling verkoop en functionerings- en beoordelingsgesprekken met verkoopadviseurs, maakt de Verkoopmanager investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor de afdeling verkoop. Hij motiveert verkoopadviseurs om bijdrage te leveren aan het verkoopproces middels voorstellen welke hij leest en/of bespreekt en beoordeelt. De investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen koppelt hij terug aan het bedrijfsmanagement en/of directie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Maakt en beoordeelt verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar verkoopadviseurs, bedrijfsmanagement en/of directie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	Creëert een sfeer waarin de verkoopadviseurs gedreven zijn om zelf en gezamenlijk goede invulling te geven aan het verkoopproces, opdat iedereen zichzelf en zijn bijdrage aan het bedrijfsproces gewaardeerd weet en zich verbonden voelt met het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li> <li>Heeft kennis van managementinformatiesy stemen</li> <li>Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li> <li>Kan planmatig werken</li> <li>Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen</li> <li>Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li> <li>Lezen van voorschriften/communiceren</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	Formuleert aan de hand van evaluatiegegevens bondige en heldere investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen, zodat deze begrijpelijk en werkbaar zijn voor het bedrijfsmanagement en/of directie.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Leest en bespreekt de informatie uit verschillende bronnen, geeft blijkt van (technisch) inzicht en abstractievermogen door snel nieuwe informatie in zich op te nemen en te beoordelen, opdat hij genoeg gegevens heeft voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen voor verkoopadviseurs en verkoopafdeling.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	Toetst (ingediende) investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen kritisch op (economische) haalbaarheid, juistheid, en volledigheid en op de consequenties die de voorstellen met zich meebrengen, zodat bedrijfsmanagement en/of directie verdergaande beslissingen over deze voorstellen kan nemen.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> <li>Vanuit meerdere invalshoeken kijken</li> </ul>	Verzamelt uitgebreide informatie en evalueert de verkoopprocedures, de routing en relevante processen van verkoopafdeling naar overige afdelingen, de competenties van verkoopadviseurs en mogelijke toekomstige (technische)	

**Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan****1.4 werkproces: Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen**

		ontwikkelingen, opdat hij een compleet beeld heeft bij het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan</b>			
<b>1.5 werkproces: Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager werft en selecteert nieuw verkoopadviseurs en/of ontslaat verkoopadviseurs en baseert zich voor deze werving, selectie en ontslag (hierbij is hij gebonden aan wettelijke kaders/regelingen) op informatie vanuit personeelsvertegenwoordiging of het bedrijfsmanagement en/of directie en op de gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken. Op basis van een formatieplan gaat hij te werk volgens de daarvoor opgestelde procedures en de eventueel gemaakte afspraken met ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging en/of afdeling Human Resource Management (HRM).		
<b>Gewenst resultaat</b>	Verkoopadviseurs worden geworven, geselecteerd of ontslagen volgens vastgelegde procedures en/of gemaakte afspraken en op basis van door de verkoopmanager verzamelde informatie vanuit personeelsvertegenwoordiging, bedrijfsmanagement en/of directie en informatie uit functionerings- en beoordelingsgesprekken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> <li>Zelfvertrouwen tonen</li> </ul>	Neemt op basis van informatie en overleg met het bedrijfsmanagement en/of directie de nodige beslissingen t.a.v. verkoopadviseurs, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen en hij tijdig de knoop doorhakt, neemt hiervoor verantwoordelijkheid en toont zelfvertrouwen door op te komen voor zijn eigen standpunten en keuzes, zodat er altijd een juiste balans is tussen hoeveelheid werk en aantal verkoopadviseurs met de juiste competenties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li> <li>Beheerst gesprekstechnieken en past deze toe</li> <li>Herkent en interpreteert gedrag van mensen</li> <li>Kan de context van sociaal beleid duiden</li> <li>Kan moeilijke situaties hanteren</li> <li>Kent de structuren en culturen van organisaties</li> <li>Kent interventietechnieken en kan deze toepassen</li> <li>Kent personeelsinstrumenten en kan deze toepassen</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ethisch handelen</li> <li>Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	Handelt ethisch door bij beslissingen over personele zaken de verkoopadviseurs en sollicitanten gelijk te behandelen en consequent te werken volgens de procedures en afspraken die hierover binnen het bedrijf zijn gemaakt, opdat iedereen gelijke mogelijkheden krijgt en volgens gelijke procedures behandeld wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.	

**Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan****1.5 werkproces: Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs**

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>• Lezen van voorschriften/communiceren</li><li>• Onderkent eigen communicatieve gedrag en kan dit aanpassen en inzetten</li><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit

### Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit		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	Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid					x				x	x										
2.2	Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit					x				x	x										
2.3	Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	x																		x	
2.4	Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie		x								x			x							
2.5	Bewaakt en evalueert verkoopcijfers										x			x							
2.6	Signaleert en handelt klachten af				x	x		x											x		x
2.7	Acquireert							x	x		x								x		

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit		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																										
2.8	Onderhoudt externe contacten							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 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche ondersteunt de directie bij het op- en vaststellen van het commercieel beleid. In het commercieel beleidsplan verwerkt hij het marketing- en het verkoopplan. De Verkoopmanager stemt af met het bedrijfsmanagement en/of directie ten aanzien van de beleidsvorming. Hij levert feiten aan over behaalde verkoopcijfers, geeft inzicht middels uitleg in marktontwikkelingen en de consequenties daarvan voor de toekomstige verkoopresultaten. Hij doet schriftelijke voorstellen aan het bedrijfsmanagement en/of directie over de wijze waarop de onderneming hierop zou kunnen reageren of anticiperen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een commercieel beleidsplan, dat o.a. is opgesteld op basis van de door de Verkoopmanager aangeleverde informatie over o.a. behaalde verkoopresultaten en inzichten in marktontwikkelingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	Overlegt met het bedrijfsmanagement/directie over de commerciële beleidsvorming, opdat deze zich ondersteund voelt bij het vaststellen en uitvoeren hiervan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li> <li>Heeft kennis van managementinformatiesy stemen</li> <li>Kan planmatig en projectmatig werken</li> <li>Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li> <li>Lezen van voorschriften/communiceren</li> <li>Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Geeft duidelijke uitleg bij het beschreven deel marketing en verkoop binnen het commerciële beleidsplan en andere (algemene) informatie die relevant is, beantwoordt vragen, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van betrokkene, wekt vertrouwen op basis van zijn getoonde deskundigheid en de betrokkene zijn uitleg goed begrijpen, zodat zij het commerciële beleid zullen steunen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Structuur aanbrengen</li> <li>Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	<p>Formuleert schriftelijke bondige en heldere beleidsvoorstellen, richt zich daarbij op de kern van de zaak/problematiek, opdat deze begrijpelijk en werkbaar zijn voor het bedrijfsmanagement/de leiding.</p> <p>Verwerkt het marketing- en verkoopplan op een logische en gestructureerde wijze binnen het totale commerciële beleidsplan, zodat een lees- en werkbaar beleidsplan ontstaat voor betrokkenen.</p>	

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.1 werkproces: Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid**

Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li></ul>	Toont inzicht in het dynamisch functioneren van de organisatie door bij het mede opstellen en ondersteunen van het commerciële beleid, te anticiperen op eventuele in- en externe marktontwikkelingen die van invloed zijn op het commerciële beleid en de totale bedrijfsvoering, opdat het een goede basis vormt voor de verdere commerciële (beleids)ontwikkeling van het bedrijf.	
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.2 werkproces: Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager stelt, op basis van het commercieel beleidsplan dat voor verschillende afdelingen geldt, het marketing- en verkoopplan op dat de specifieke doelstellingen, plannen en budget voor het verkoopteam beschrijft. Dit plan legt hij ter goedkeuring voor aan het bedrijfsmanagement en/of directie. Presenteren van dit plan aan directie, na bespreking en goedkeuring verkoopteam. Is de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche werkzaam in een dealerbedrijf, dan houdt hij in het schrijven ook rekening met de uitgangspunten in het dealercontract. In een marketing- en verkoopplan worden de volgende aandachtsgebieden opgenomen: Commercie / marketing / HRM, personeelsbeleid / Financieel.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een marketing- en verkoopplan waarin specifieke doelstellingen, plannen en budget voor het verkoopteam staan beschreven. Het marketing- en verkoopplan komt voort uit het commercieel beleidsplan en is goedgekeurd door de directie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li><li>Openhartig en oprecht communiceren</li><li>Bevorderen van de teamgeest</li></ul>	Overlegt met de verkoopadviseurs over het opgestelde marketing- en verkoopplan, spreekt hen aan als één team, communiceert openhartig en oprecht met de verkoopadviseurs, opdat iedereen zich verbonden voelt met het plan en op de hoogte is en weet wat er van hen verwacht wordt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li><li>Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li><li>Kan planmatig en projectmatig werken</li><li>Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>Lezen van voorschriften/communiceren</li><li>Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>Enthousiasme uitstralen</li></ul>	Geeft duidelijke uitleg bij het beschreven marketing- en verkoopplan en andere (algemene) informatie die relevant is, beantwoordt eventuele vragen, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de doelgroep, wekt vertrouwen op basis van zijn getoonde deskundigheid en de doelgroep zijn uitleg goed begrijpen, zodat zijn het marketing- en verkoopplan zullen steunen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Structuur aanbrengen</li><li>Vlot en bondig formuleren</li></ul>	Formuleert een bondig en helder marketing- en verkoopplan en legt de doelstelling(en), strategie en formule/budget op een logische en gestructureerde wijze binnen dit plan vast, zodat een lees- en werkbaar marketing- en verkoopplan ontstaat voor betrokkenen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li><li>Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li></ul>	Volgt alle markttrends en komt op basis van zijn marktanalyse tot uitdagende activiteiten/doelstellingen die in het marketingplan opgenomen worden, opdat hij met zijn marketingactiviteiten kan aansluiten bij of voorlopen op de actualiteiten en de commerciële positie van het bedrijf	

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit</b>			
		verstevigd wordt en de commerciële groei gestimuleerd zal worden.	

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.3 werkproces: Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager stelt op basis van het verkoopplan de ideale voorraadmix vast. Hij hanteert hierbij de richtlijnen en eisen van het bedrijfsmanagement en importeurs. Hij bepaalt welke inruilauto's direct worden verkocht aan een ander kanaal (een handelaar) en welke auto's hij in voorraad houdt. Hij stemt de voorraad af op het te bedienen marktsegment. Hij moet flexibel kunnen inspelen op onverwachte ontwikkelingen. Hij accordeert de inkoop van nieuwe en gebruikte (inruil)auto's die buiten de bevoegdheden van de Verkoopadviseurs vallen. Daarnaast bepaalt hij de voorraad demonstratie/ showroommodellen, rekening houdend met de voorraad bij de importeurs of andere vestigingen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad nieuwe voertuigen en occasions voldoet aan de eisen die gesteld zijn in het verkoopplan en komt overeen met de richtlijnen en eisen die het bedrijfsmanagement en importeurs stellen. Ook de voorraad demonstratie/showroommodellen voldoet aan de richtlijnen en is afgestemd op voorraden bij importeurs en andere vestigingen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li></ul>	Neemt op basis van informatie uit het verkoopplan en overleg met het bedrijfsmanagement en/of directie de nodige beslissingen t.a.v. voorraad auto's, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen en hij tijdig de knoop doorhakt, neemt hiervoor verantwoordelijkheid en toont zelfvertrouwen door op te komen voor zijn eigen standpunten en keuzes, zodat er altijd een ideale voorraadmix binnen de vestiging aanwezig is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li><li>Kan planmatig en projectmatig werken</li><li>Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>Kent richtlijnen en eisen importeurs</li><li>Lezen van voorschriften/communiceren</li><li>Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Overweegt bij het vaststellen van een scherp en concurrerend tarief/kostprijs wat de consequenties hiervan zijn voor het realiseren van de begroting, opdat de kosten en de tarieven in overeenstemming zijn met de opgestelde begroting en passen bij de concurrentiepositie van de vestiging/onderneming.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgescreven procedures</li></ul>	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat de voorraad voertuigen volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.	

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.4 werkproces: Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager registreert de in- en verkooptransacties van voertuigen (nieuw en occasion) en van andere kosten van de verkoopafdeling. Hij zorgt ervoor dat de diverse administratieve processen betreffende deze transacties op juiste wijze worden uitgevoerd, zodat de informatie toegepast kan worden in het managementinformatiesysteem. Indien hij taken delegeert (bijvoorbeeld aan administratief medewerkers of Verkoopadviseurs) houdt hij zicht op deze zaken door regelmatige controle op basis van overzichten en rapportages.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Alle verkooptransacties en overige kosten van de verkoopafdeling zijn geregistreerd en in het managementinformatiesysteem geadmineistreerd. Indien taken gedelegeerd zijn, houdt de Verkoopmanager toezicht op de correcte uitvoering van de taken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li></ul>	Wijst verkoopadviseurs bevoegdheden toe, opdat zij binnen hun eigen verantwoordelijkheid administraties/registraties binnen de verkoopafdeling kunnen beheren en uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"><li>Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>Heeft inzicht in deskundigheid van medewerkers</li><li>Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li><li>Kan planmatig en projectmatig werken</li><li>Kent de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze tijdig signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen</li><li>Kent relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>Lezen van voorschriften/communiceren</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Zorgt voor een nauwkeurige en volledige verslaglegging van het aantal ingekochte en verkochte voertuigen en andere kosten van de verkoopafdeling, zodat deze informatie beschikbaar is voor bedrijfsmanagement en/of directie.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	Controleert of de gegevens in de diverse administraties/registraties ingevoerd zijn en betrouwbaar en volledig zijn en vraagt verkoopadviseurs desgewenst om een aanvulling of onderbouwing, opdat de administratie/registratie verzorgd en inzichtelijk is en voldoet aan de wettelijke voorwaarden en kan worden opgenomen in het managementinformatiesysteem.	

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.5 werkproces: Bewaakt en evalueert verkoopcijfers**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager ziet erop toe dat de vastgestelde verkoopprocedures uitgevoerd worden, controleert of voldoende voortgang behaald wordt en bepaalt of gestelde prognoses en targets reëel haalbaar zijn of dat een bijstelling noodzakelijk is. Hij is (eind)verantwoordelijk voor de behaalde resultaten van zijn team en op dit gebied is hij aanspreekpunt voor de directie. Dit doet hij voor zowel het verkoopteam als geheel als voor de doelstelling en resultaten van de individuele Verkoopadviseurs. Hierbij gebruikt hij tevens informatie uit andere interne afdelingen, zoals de verkoopadministratie en de klantenonderzoeken (bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek). Indien de behaalde resultaten achterblijven bij de doelstellingen bepaalt hij interventies om te kunnen bijsturen. Zijn interventieplan stemt hij af met bedrijfsmanagement/directie en hij legt commerciële verantwoording af voor de resultaten van het verkoopteam.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een continue overzicht van de financiële processen verkoopafdeling is beschikbaar en de mogelijkheid om dit bij te sturen en te verbeteren (te anticiperen). Een volledige en onderbouwde financiële verslaglegging is beschikbaar.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Zorgt voor een nauwkeurige en volledige financiële verslaglegging verkoopcijfers, resultatenrekening, opdat voor bedrijfsmanagement en/of directie duidelijk is wat de financiële situatie op elk moment ten aanzien van de verkoopcijfers van de vestiging/onderneming is.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kan (investerings)voorstellen opstellen</li><li>Kan budgetteren</li><li>Kan een financierings- en balansanalyse uitvoeren</li><li>Kan kengetallen lezen en interpreteren</li><li>Kent de kostprijsproblematiek</li><li>Kent de verschillende kostenindelingen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie genereren uit gegevens</li><li>Conclusies trekken</li></ul>	<p>Genereert informatie door de betekenis van financiële gegevens te onderzoeken en relaties te leggen tussen de verschillende gegevens en hun gevolgen voor de exploitatie- en liquiditeitsbegroting, opdat de financiële processen binnen de verkoopafdeling tijdig kunnen worden verbeterd of bijgestuurd.</p> <p>Daarbij trekt hij conclusies uit de geanalyseerde informatie na het afwegen van voor- en nadelen en het bekijken van alternatieven, om tijdig en adequaat te anticiperen op invloeden op het financieel beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kent de waarde van bedrijfseconomische (financiële) informatie voor sturing van een organisatie</li><li>Kent methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen</li><li>Weet welke relevante informatiebronnen hij kan</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Bewaakt en evalueert verkoopcijfers</b>			
			raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.6 werkproces: Signaleert en handelt klachten af**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager signaleert klachten (tijdens contacten met klanten/derden) of krijgt melding van klachten door bijvoorbeeld de klantenservice van de onderneming. Hij schat de ernst van de klachten in en onderzoekt de oorzaak van de klacht. Hij gaat na met welke oplossingen de klachten kunnen worden opgelost, weegt oplossingen tegen elkaar af en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en registreert deze in het klantsysteem. Bij het oplossen van klachten maakt de Verkoopmanager de afweging tussen de belangen van het bedrijf en van de opdrachtgever. Oplossingen worden op een aantrekkelijke wijze aan de klant/opdrachtgever gepresenteerd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is volgens procedures afgehandeld. De Verkoopmanager heeft getracht de klacht (en oorzaak) naar tevredenheid van de klanten en /of opdrachtgevers en de onderneming op te lossen en af te handelen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren</li><li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li></ul>	Neemt de tijd om naar de klacht van de klant te luisteren en hierover na te denken, geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, gaat niet in discussie maar probeert vanuit het standpunt van de klant te denken, opdat hij de klant tevreden kan stellen door een gepaste oplossing aan te bieden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>• Beheerst gesprekstechnieken en past deze toe</li><li>• Kan planmatig en projectmatig werken</li><li>• Kent marketinginstrumenten (marketingmix) en kan deze toepassen</li><li>• Kent methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen</li><li>• Lezen van voorschriften/communiceren</li><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Raadpleegt verkoopadviseurs om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt ondersteuning bij specifieke en technische vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op zijn vraag krijgt.	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	Behoudt goede klantrelaties bij moeilijkheden door in geval van klachten tijdig actie te ondernemen en mogelijke problemen op tactvolle wijze op te lossen, opdat ergernis en frustratie kan worden voorkomen of verminderd.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Controleert de klanttevredenheid en besteedt tijd en aandacht aan klanten die een klacht geuit hebben, stelt verschillende vragen om de exacte klantbehoefte te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, opdat zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is.	



Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			
2.6 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>		raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.	

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.7 werkproces: Acquireert**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager voert het acquisitiebeleid uit. Hij verstevigt het imago van het bedrijf en stimuleert (herhalings)verkoop door contact te leggen met (potentiële) klanten. Hij benadert (potentiële) klanten pro-actief en staat hen hartelijk en beleefd te woord. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. In het gesprek met de (potentiële) klant stelt hij vast in hoeverre deze persoon of dit bedrijf een belangrijk contact kan worden/ dient te blijven van de onderneming. Hij stemt zijn acquisitie investering hierop af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Kwalificatie van de klant door inschatting van belang van de klant voor de onderneming. De (potentiële) klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie, het producten en/of dienstenaanbod. Er zijn afspraak gemaakt voor vervolgactiviteiten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li></ul>	Legt gemakkelijk contact met bekende en potentieel nieuwe klanten evenals met andere potentieel belangrijke personen, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn relatiebestand kan uitbreiden en zijn opgelegde acquisitiedoelstellingen kan realiseren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>• Beheerst gesprekstechnieken en past deze toe</li><li>• Kan planmatig en projectmatig werken</li><li>• Kent marketinginstrumenten (marketingmix) en kan deze toepassen</li><li>• Kent methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen</li><li>• Lezen van voorschriften/communiceren</li><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indruk maken op anderen</li><li>• Gesprekken richting geven</li></ul>	Maakt indruk door in zijn presentatie naar de (potentiële) klant een krachtig en positief beeld neer te zetten van zichzelf en het bedrijf dat hij vertegenwoordigt, geeft gesprekken met potentiële en bestaande opdrachtgevers richting, opdat het gesprek leidt tot duidelijke conclusies en/of afspraken betreffende vervolgactiviteiten.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Registreert zijn contacten met klanten nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li><li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li></ul>	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door actief klanten 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"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	Inventariseert de klantbehoeften en diens verwachtingen en sluit hierbij aan door deze in relatie te brengen met de door het bedrijf aangeboden diensten/producten, opdat hij kan inschatten	

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>
----------------------------------------------------------------

<b>2.7 werkproces: Acquireert</b>
-----------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	wat het belang van de klant voor het bedrijf is en hij hem een interessant voorstel kan doen voor vervolgactiviteiten.	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit****2.8 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager legt en onderhoudt (externe) contacten met klanten, leveranciers en externe (verkoop)adviseurs en collega-managers en bouwt zodoende een eigen netwerk op. Hij onderhoudt deze contacten met externen door het participeren in netwerken van stakeholders (investeerdere, leveranciers, importeurs, brancheorganisaties, collega's uit de branche, e.d.). Hij raadpleegt externe contacten om informatie te verkrijgen die van belang kunnen zijn voor het continueren van de vestiging/onderneming en profileert zich positief binnen zijn netwerk afgestemd op de doelgroep. Hij maakt mede op basis van de informatie afkomstig uit zijn netwerk keuzes voor de vestiging/onderneming.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Bouwt en onderhoudt zijn netwerk van relevante formele en informele contacten door bijeenkomsten te bezoeken, actief contacten te leggen en informatie uit wisselen, opdat hij zichzelf en het bedrijf kan profileren, hij steeds over een actueel relatiebestand beschikt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheerst één vreemde taal om voor de beroepsuitoefening relevante informatie te kunnen lezen en te vertalen</li><li>• Beheerst gesprekstechnieken en past deze toe</li><li>• Kan planmatig en projectmatig werken</li><li>• Kent marketinginstrumenten (marketingmix) en kan deze toepassen</li><li>• Kent methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen</li><li>• Lezen van voorschriften/communiceren en</li><li>• Weet welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen zijn en weet deze ook te gebruiken</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderhoudend communiceren</li></ul>	Stelt zich in wisselende situaties zelfbewust en innemend op door in een daarop aansluitende wijze ongedwongen en onderhoudend met anderen te communiceren, opdat hij zichzelf en het bedrijf gunstig profileert zodat de ander een realistisch en positief beeld heeft van het bedrijf.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li><li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li></ul>	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen en zet zich in om de commerciële positie van de onderneming te versterken, opdat hij zijn persoonlijke commerciële doelstellingen behaalt en zijn bijdrage levert aan het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen.	

### Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

#### Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod					X				X									X		
3.2	Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten																		X		X
3.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen					X			X			X									
3.4	Voert verkooponderhandelingen					X			X		X	X									X
3.5	Rondt verkoop 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 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

### **Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's**

#### **3.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een personenauto of lichte bedrijfsauto. Hiertoe stelt hij verschillende vragen aan de klant en luister goed naar wat de klant vertelt, zodat hij de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant achterhaalt. Hij selecteert en presenteert personenauto's of lichte bedrijfsauto's uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Afhankelijk van de grootte van de onderneming heeft de onderneming een showroom en/of een buitenterrein waar de modellen getoond kunnen worden. De Verkoopmanager biedt uitgebreide informatie over de personenauto of lichte bedrijfsauto, door de mogelijke accessoires en opties te benoemen en toe te lichten en technische informatie te geven en toe te lichten. Hij adviseert de klant over onderhoud aan de personenauto of lichte bedrijfsauto. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van het voertuig vraagt, kan de Verkoopmanager een technicus raadplegen. Indien de klant vragen heeft over financierings-, leasings- en verzekeringscontracten zal de Verkoopmanager de klant verwijzen naar de bevoegde autoriteiten op dit gebied.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoopmanager kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige wijze beantwoord, eventueel na overleg met technische collega's in het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt een ervaren technicus bij specifieke vragen over technische mogelijkheden die hij niet kan beantwoorden of waarover hij de exacte informatie wil controleren, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op alle vragen kan krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is communicatief vaardig</li> <li>Kan berekeningen maken</li> <li>Kan onderhandelen</li> <li>Kennis van optionele onderdelen aan personen- en bedrijfsauto's</li> <li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van extra diensten of producten</li> <li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personen- en bedrijfsauto's</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op verschillende personen- en/of lichte bedrijfsauto's, noemt prijzen en berekent totaalbedragen en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, op- en ombouw van lichte bedrijfsauto's, opties en garanties, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, opdat hij deskundig en begrijpelijk overkomt bij de klant.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van de gewenste auto's te achterhalen opdat hij hierbij kan aansluiten door een gerichte selectie uit het assortiment te presenteren.	

<b>Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's</b>			
<b>3.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</b>			
			<ul style="list-style-type: none"><li>• Weet welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Weet welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn</li></ul>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

#### 3.2 werkproces: Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager 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 Verkoopmanager hem in contact met de betreffende maatschappij. Indien het bedrijf een financieel deskundige in dienst heeft of deze is ingehuurd tijdens speciale verkoopacties, kan deze als (financiële) tussenpersoon fungeren voor de klant.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant is geattendeerd op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing en verzekering van het voertuig. De Verkoopmanager heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	Spant zich in om de klant alle gewenste informatie over financiering, leasing en verzekering te leveren, opdat de klant volledig geïnformeerd is en weloverwogen tot besluit van aankoop van een voertuig kan komen.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is communicatief vaardig</li><li>Kennis van optionele onderdelen aan personen- en bedrijfsauto's</li><li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van extra diensten of producten</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Attendeert de klant volgens de bedrijfsprocedure op de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van de personen- en/of lichte bedrijfsauto, opdat de klant de gewenste informatie ontvangt en hierbij voldoende toelichting krijgt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personen- en bedrijfsauto's</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li><li>Weet welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn</li></ul>



### Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

#### 3.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager taxeert het inruilvoertuig van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Bij het bepalen van de inruilwaarde schat hij in wat er aan de personenauto of lichte bedrijfsauto gedaan moet worden om het te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van het motorvoertuig zal zijn. Eventueel vraagt hij hierbij advies aan de Werkplaatsmanager of een ervaren technicus. Tevens maakt hij een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden. Hierbij houdt hij rekening met de voorraadmix.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De inruilwaarde van het voertuig is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid, controle aan de voorraadmix en de kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan het voertuig.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Doet geen uitspraken over de inruilwaarde als hij niet zeker is over de huidige waarde van de occasion, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties en daardoor de financiële consequenties voor het bedrijf onvoldoende overziet, maar stemt dan eerst af met de Bedrijfsmanager of de Werkplaatsmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is communicatief vaardig</li><li>Kan berekeningen maken</li><li>Kan onderhandelen</li><li>Kennis van dagwaarde van occasions</li><li>Kent de gewenste en de actuele voorraadmix van het bedrijf</li><li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personen- en bedrijfsauto's</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li><li>Overeenstemming nastreven</li></ul>	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden occasion, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherp inruilbod te geven en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij een goede inruilwaarde overeenkomt met de klant.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Bepaalt de inruilwaarde van de occasion door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de occasion 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.	

### Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

#### 3.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager start de verkooponderhandelingen op het juiste moment. Hierbij is het belangrijk dat hij aandacht besteedt aan de bezwaren die de klant kenbaar maakt en dat hij de klant oplossingen of alternatieven aanreikt. Hij organiseert ook een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopmanager op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Bedrijfsmanager of raadpleegt een ervaren collega. Indien de klant besluit tot aankoop van het motorvoertuig, stelt de Verkoopmanager de koopovereenkomst op. Als het verkochte motorvoertuig niet op voorraad is, zorgt de Verkoopmanager ervoor dat het motorvoertuig besteld wordt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd, de koopovereenkomst is opgesteld, de personen- en/of lichte bedrijfsauto is tegen een gunstige prijs verkocht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	Doet geen uitspraken over de prijs van voertuigen of eventuele kortingen als hij twijfelt aan deze bedragen en daardoor de financiële consequenties voor het bedrijf onvoldoende overziet, maar stemt dan eerst af met de Bedrijfsmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel bedrag noemt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<ul style="list-style-type: none"><li>Is alert op commerciële kansen</li><li>Is communicatief vaardig</li><li>Is vindingrijk in het oplossen van problemen</li><li>Kan berekeningen maken</li><li>Kan onderhandelen</li><li>Overziet financiële relaties en consequenties</li><li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Onderhandelen</li><li>Overeenstemming nastreven</li></ul>	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag en inruilwaarde van de voertuigen, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële biedingen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherpe verkoopprijs te bieden en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij een goede koop sluit met de klant.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Correct formuleren</li><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Observeert de klant en bepaalt op basis van zijn reacties wat het geschikte moment is om de verkooponderhandelingen te starten, zodat dit tijdig gebeurt. Gebruikt vervolgens verkooptechnieken en maakt kostenberekeningen voor de klant, zodat de verkooponderhandelingen soepel verlopen.	

### Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's

#### 3.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen

Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	Kent het verkooptarget van de onderneming, houdt hier bij klantbenadering en verkooponderhandelingen rekening mee en kan deze prestatiedruk omzetten naar een persoonlijke motivatie opdat hij zich enthousiast inspent voor het verkopen van voldoende personen- en/of lichte bedrijfsauto's, hierdoor de verkoopdoelstellingen kan realiseren of overtreffen en een voorbeeld is voor collega's.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij weloverwogen koopovereenkomsten de personen- en/of lichte bedrijfsauto met de klant kan sluiten.	

**Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's****3.5 werkproces: Rondt verkoop af**

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering en de wijze van betaling. Als de klant het motorvoertuig komt halen, neemt de Verkoopmanager indien van toepassing ook het inruilvoertuig in. Hij controleert de gegevens van het inruilvoertuig met behulp van de kentekenset en zorgt volgens bedrijfsinstructies voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij voert tevens laatste controles uit aan het verkochte voertuig voordat hij het aan de klant aflevert. Hij geeft de klant instructie en/of demonstratie en bespreekt de laatste formaliteiten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht. Het inruilvoertuig is ingenomen, het verkochte voertuig is afgeleverd aan de klant die veilig de weg op kan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li></ul>	Geeft aan de klant deskundige uitleg bij en toelichting over de bediening van het voertuig, de functies-/eigenschappen van de eventuele bijbehorende accessoires waarbij hij het tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, opdat de klant alles begrijpt en veilig met het voertuig de weg op kan.	<ul style="list-style-type: none"><li>Kent de bedrijfsprocedures voor het afleveren van een voertuig</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de bedrijfsprocedures op voor het afronden van verkooptransacties, zodat hij alle handelingen zoals het bestellen van voertuigen, het controleren en vrijwaren van het inruilvoertuig en de betaling van het verkochte voertuig in de juiste volgorde uitvoert (of uit laat voeren) en geen handelingen overslaat.	

### **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 gemeenschappelijke 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 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche 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 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche liggen de volgende gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen:

- Verkoop leider Personenauto's (02-03-2004)
- Verkoop leider Bedrijfswagens (02-03-2004)

Het volgende kwalificatiedossier vormt mede de basis voor dit dossier:

- Verkoopmanager Mobiliteitsbranche (13-06-05)

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen Verkoop leider Personenauto's, Verkoop leider Bedrijfswagens kenmerken zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken (en inherent daaraan de onderliggende werkprocessen) en beroepscompetenties en vormen een afgebakende beroepengroep management 'Sales' binnen de mobiliteitsbranche. Het gaat daarbij voornamelijk om de aandachtsgebieden: aansturing van het team verkoopadviseurs, ondersteuning van directie t.a.v. het commercieel beleid en de uitvoering hiervan.

Het beroepscompetentieprofiel Verkoop leider bedrijfsauto's is gebruikt bij de totstandkoming van dit dossier, echter binnen het dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche wordt alléén gesproken over personen- en lichte bedrijfsauto's. Het beroep 'Verkoopmanager zware bedrijfswagens' is een loopbaanberoep, voortkomend uit de techniek of de verkoop, maar in ieder geval uit de bedrijfswagenbranche, een wereld apart. De passie voor zware bedrijfswagen ontstaat vaak al op jeugdige leeftijd. Opleidingen op dit gebied worden bijna allemaal door de fabrikant of importeur verzorgd, zowel techniek als verkoop. Dit is ook bevestigd door de branchevertegenwoordigers in de werkgroepen die de technische profielen voor bedrijfsauto's ontwikkelden. Om die reden is dit dossier alleen gericht op personen- en lichte bedrijfswagens.

Vooralsnog is er geen onderzoek gedaan naar verschillen en overeenkomsten tussen de beroepscompetentieprofielen uit het dossier Verkoop Mobiliteitsbranche (niveau 3) en genoemde bcp's van verkoop leider personen- en bedrijfswagens in dit dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche (niveau 4). Wel kan worden opgemerkt dat een belangrijk verschil in werkzaamheden van genoemde beroepen verkoopadviseur en verkoopmanager in genoemde dossiers het managen is zoals dit is beschreven in de kerntaken 1 en 2. van dit dossier.

Verder zijn zoals omschreven in de tekst onder 'De toepassing van het referentiekader' onder 2.3 modelwerkprocessen ontwikkeld voor dossiers met beroepen op managementniveau, vandaar dat het samengaan met bijvoorbeeld het dossier Verkoop Mobiliteitsbranche (niveau 3) niet tot de mogelijkheid behoort.



## 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. Clusteren en (her)formuleren

De samenhang tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is met het clusteren/samenvoegen tot één kwalificatiedossier stringenter gemaakt door het vormgeven/herformuleren van de gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen. De competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen zijn - zij het in een andere formulering - alle terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in de dossiers van 2005. In 2007 is een start gemaakt met het beschrijven van het kwalificatiedossier; 'Verkoopmanager Mobiliteitsbranche' volgens het 'verbeterd format' Landelijke Kwalificaties MBO'. Een belangrijk kenmerk van dit 'verbeterd format', is het per kerntaak formuleren van werkprocessen die als opgeteld geheel, de kerntaak volledig afdekken. Deze werkprocessen worden in het kwalificatiedossier beschreven in termen van handelingen, waardoor een overzichtelijk geheel ontstaat aan activiteiten die de functionaris verricht binnen de context van een kerntaak. Om tot een juiste formulering van werkprocessen te komen, hebben de ontwikkelaars van Innovam het eerste generatie dossier 'Verkoopmanager Mobiliteitsbranche' van 2005 opnieuw tegen het licht gehouden. De eerder ontwikkelde beroepscompetentieprofielen en huidige management dossiers werkplaats- en bedrijfsmanagement 2007 dienden daarbij als uitgangspunt, evenals de filosofie achter de indeling in kerntaken. Voor zowel de huidige als de vernieuwde dossiers is gewerkt volgens de gedachte dat er binnen de managementdossiers onderscheid gemaakt kan worden tussen strategische, tactische en operationele activiteiten. Deze filosofie is daarom ook verder uitgewerkt in de beschrijving van de werkprocessen.

Voor 'ondernemen' en 'managen' (incl. leidinggeven) hebben ontwikkelaars van kenniscentra in een viertal bijeenkomsten in de periode van medio juli tot begin oktober 2006 standaard modelwerkprocessen samengesteld. Reden hiervoor was om de samenhang en transparantie met betrekking tot de dossiers rond de thema's 'ondernemen' en 'managen' (incl. leidinggeven) in de kwalificatiestructuur te bevorderen.

Aanleiding voor de ontwikkelaars van Innovam om hier in belangrijke mate aan bij te dragen was, dat men de gedragslijn van het coördinatiepunt in hoge mate onderschrijft, die, kort samengevat, neerkomt op het principe: 'Wat gelijk is gelijk nemen (samenvoegen), wat vergelijkbaar is vergelijkbaar formuleren.

In dat kader hebben de ontwikkelaars ervoor gekozen om zich - waar mogelijk en mits zinvol - zo veel mogelijk te conformeren aan de opzet van het referentiekader en de daarin omgenomen beschrijvingen van de modelwerkprocessen.

### 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. Met dit begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de bedrijfsmanager/directie maar dit kan ook een collega manager 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 taak van een Verkoopmanager om een team verkoopadviseurs te aan te sturen, maar het spreekt vanzelf dat hij dit pas kan doen als hij zelf de

nodige werkervaring op dit gebied heeft opgedaan. Toch is een kerntaak 'Stuurt het verkoopteam aan' en bijbehorende werkprocessen in het kwalificatiedossier opgenomen, omdat binnen de opleiding ruime mogelijkheden bestaan om op deze kerntaak en zijn onderliggende werkprocessen te 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

- Naamgeving kwalificatiedossier
- Kerntaak 'Het verkopen van voertuigen'
- Overleg met Vmbo en HBO
- Nederlands en (Moderne) Vreemde talen
- Raamwerk Rekenen en wiskunde

### Naamgeving kwalificatiedossier

Vooralsnog heeft de Paritaire commissie besloten de naamgeving van dit dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche te noemen in tegenstelling tot de twee andere managementdossiers van Innovam die in samenwerking met VOC zijn ontwikkeld namelijk de dossiers Werkplaatsmanagement Mobiliteitsbranche met drie uitstromen (motorvoertuigentechniek (Innovam), schadeherstel en carrosseriebouw (VOC) en het dossier Bedrijfsmanagement Mobiliteitsbranche met één uitstroom maar met twee afzonderlijke crebonummers Innovam en VOC.

### Kerntaak 'Het verkopen van voertuigen'

Aangezien deze kerntaak (het verkopen van voertuigen) voor de Verkoopmanager als beginnend beroepsbeoefenaar de voornaamste werkzaamheden omvat, is uiteindelijk besloten deze kerntaak op gelijk niveau te stellen als de Verkoopadviseur (niveau 3). Het onderscheid tussen de Verkoopadviseur en de Verkoopmanager blijkt met name uit zijn leidinggevende werkzaamheden die ondergebracht zijn in kerntaak 1 en 2.

### 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 genoemde deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008-2009.

### 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 personenautowerkplaatsen 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 - in het geval van een dealerbedrijf - het land van herkomst van het gevoerde merk een rol spelen.
- Voor conversatie geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar een anderstalige klant in eenvoudige bewoordingen moet kunnen doorverwijzen naar zijn leidinggevende, wanneer hij de boodschap of de

vraag niet begrijpt. Hierbij zijn ook regionale overwegingen relevant (oostelijke grensregio's en internationaal georiënteerde regio's rond vliegvelden en zeehavens).

- Niveau 3 bouwt voort op niveau 2, waarbij een grotere technische woordenschat verlangd wordt en waarbij een eenvoudige technische conversatie met een buitenlandse klant 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:

In het raamwerk rekenen en wiskunde in de kolom 'Getallen/maten' en in de kolom Gegevensverwerking, onzekerheid Y1 toegevoegd. De kolom 'Ruimte en vorm' is gelijk aan het niveau van burgerschap en in de kolom 'Verbanden, veranderingen' Y1 toegevoegd.

Nederlands

	Luister	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2	x		x	

Y1	x		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 Cevo 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
Referentiemodel werkprocessen	Evaluatie uitvoerbaarheid en herkenbaarheid van de model-werkprocessen van het referentiemodel Verkoop en klantcontact en/of Leidinggeven. Overleg met kbb's over werkbaarheid van het referentiemodel	Innovam in samenwerking met andere kbb's	Voor indiening 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 de punten die in de ontwikkelagenda voor indiening schooljaar 2009-2010 staan genoteerd te verschuiven naar schooljaar 2010-2011. Voor indiening van de kwalificatiedossiers 2009-2010 zijn alleen de kleinere wijzigingen zoals omschreven onder 2.5 wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie opgenomen in de dossiers.