



Landelijke Kwalificaties MBO

Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	90850
Sector:	Techniek
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	11
2.5 Trends en innovaties	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	14
4 Beschrijving van de kwalificaties	15
4.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche	16
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	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's	27
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	28
1 Inleiding	28
2 Kwalificaties	28
2.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche	29
3 Certificeerbare eenheden	64
Deel D: Verantwoording	65
1 Inleiding	65
2 Proces- en inhoudsinformatie	66
2.1 Betrokkenen	66
2.2 Verwantschap	67
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	68
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	70
2.5 Discussiepunten	74
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	79
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	80

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 procescompetentie-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.

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.

Niveau

Management en Middenkader (KSB-niveau 4)	Vakman (KSB-niveau 4)	Vakman (KSB-niveau 3)	Vakman (KSB-niveau 2)	Assistent Beroeps- beoefenaar (KSB-niveau 1)
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

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 (030 608 77 59)
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie. Op: 09-12-2010 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"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.coördinatiepunt.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoopleider Bedrijfswagens (02-03-2004) • BCP Verkoopleider Personenauto's (02-03-2004)

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.

De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche ziet ethisch en integer handelen als basis voor professioneel werkgeverschap en duurzaam relatiebeheer in de mobiliteitsbranche.

2.4 Loopbaanperspectief

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).

Van Verkoopmanager (4) naar:
Bedrijfsmanager (4)

Van mbo naar hbo

Vanaf niveau 4 Verkoopmanager is doorstroommogelijk 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 studietoördinator/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 mede werkers 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, autorestauroatiebedrijven, 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><u>Arbeidsmarkt</u></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>De meest recente rapporten zijn op te vragen via info@innovam.nl. Vraagt u naar de laatste versie van 'Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Mobiliteitsbranche' en/of 'Branche in Cijfers' en/of 'Vacatureonderzoek'.</p> <p>Onderstaande teksten m.b.t. Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming hebben betrekking op de resultaten uit de onderzoeken van 2010:</p> <p>In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gematigd gunstig. Ruim een kwart van de bedrijven in de mobiliteitsbranche heeft in 2009-2010 behoefte aan nieuw personeel. Dit is een daling van 9% ten opzichte van 2008-2009. Tot 2008 was een stijging in het aantal dienstverbanden zichtbaar.</p> <p>Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends, waarbij verminderde onderhoudsintervallen, als gevolg van technologische ontwikkelingen, kunnen zorgen voor een lagere personeelsbehoefte.</p> <p><u>Beroepspraktijkvorming</u></p> <p>Ook het BPV-perspectief is gematigd gunstig. In 2009-2010 hebben bedrijven behoefte aan 1400 nieuwe BBL'ers. Dit is een daling van 31% ten opzichte van 2008-2009. 25% van de bedrijven heeft behoefte aan een stagiaire (BOL/vmbo) en 44% van de bedrijven is bereid een stageplaats aan te bieden.</p> <p>De arbeidsvraag is niet heel sterk en bedrijven staan onder financiële druk. De marges zijn beperkt en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten.</p> <p>De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl.</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	<ul style="list-style-type: none"> • <i>De verkoopverantwoordelijke bedrijfsautobranche de komende 5 jaar:</i> Voor verkopers blijft het ook de komende jaren van cruciaal belang dat zij goed kunnen netwerken, met mensen kunnen omgaan en hun vragen kunnen vertalen in passende oplossingen én prijzen. In het belang van de klant zorgt hij ervoor dat het gehele verkooptraject in één keer goed gebeurt, om de gunsten van de klant niet te verliezen en een duurzame relatie met de klant op te bouwen of te behouden. Het is van belang dat hij de technische mogelijkheden en (on)mogelijkheden met betrekking tot maatwerk duidelijk op het netvlies heeft.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• <i>De verkoopmanager personenautobranche de komende 5 jaar:</i> De verkoopmanager is in de praktijk veelal een “doorgegroeide” verkoper die goed was in het verkopen van auto's. Gezien de ontwikkelingen is het echter wenselijk dat de verkoopmanager steeds meer beschikt over concrete managementcapaciteiten, zoals financiële aansturing. Zeker als er sprake is van scheiding tussen sales en aftersales zal de verkoopmanager zijn 'eigen winkel' beheren. De veranderde klant vergt bovendien andere kwaliteiten en andere aansturing van de salesmedewerkers. Het gaat niet meer alleen om verkopen, maar om écht contact maken met de klant. |
|--|---|

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Stuurt het verkoopteam aan		
	1.1 Stuurt 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
Kerntaak 2: Stelt commercieel beleid op en voert het uit		
	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
Kerntaak 3: Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's		
	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 kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Verkoopmanager Mobiliteitsbranche*

4.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<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">• beleidsondersteunende rol naar directie v.w.b het ontwikkelen en samenstellen van commercieel beleid;• een beleidsbepalende rol aan directie in vaststellen van de verkoopdoelen;• een organiserende rol in het samenstellen van het verkoopteam en de gehele cyclus van personeelsbeleid (werving, selectie, aanname, introductie, ondersteuning/begeleiding, promotie en kwalificatie (ontslag, e.d.);• 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;• 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. <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 productiecyclus. 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>Aard van het werk</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>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</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>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing voor de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

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 zich 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>	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 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.</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>	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 kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.


6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Stuurt 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	Met druk en 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	■	■	■							■																
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					■				■	■														■	
2.3	Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	■																		■						■
2.4	Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie		■								■		■													


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																											
2.5	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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
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 initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	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 kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie 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. Kwalificaties

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 Stuur het verkoopteam aan

Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Stuur 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
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							x												
1.4	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x	x		x									
1.5	Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	x																		x			

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan			
1.1 werkproces: Stuurt Verkoopadviseurs aan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseurs zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de (verkoop)werkzaamheden (m.b.t. taakverdeling, werkwijze, wettelijke eisen, bedrijfsinstructies en tijdschema) en worden zodanig aangestuurd en begeleid dat de (verkoop)werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Uitoefenen van gezag • Diversiteit benutten • Richting geven 	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"> • Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen • Heeft kennis van managementinformatiesy stemen
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Motiveren 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Kan planmatig en projectmatig werken • Heeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage van anderen waarderen 	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven • Kan voorschriften duiden en communiceren hierover • Heeft kennis van welke relevante

Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan			
1.1 werkproces: Stuurt Verkoopadviseurs aan			
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	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.	informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren• Openhartig en oprecht communiceren	<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">• Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen• Kan gesprekstechnieken toepassen• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren• Kan de context van sociaal beleid duiden• Kan moeilijke situaties hanteren
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Enthousiasme uitstralen	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.	<ul style="list-style-type: none">• Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties• Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen• Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de verkoopadviseurs die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en	

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

		rapporteert dit aan bedrijfsmanagement en/of directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none">• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover• Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	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.	

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none">• Coachen• Anderen ontwikkelen	Voert op basis van beoordelingsgegevens en signalen vanuit de verkoopadviseur, een eerlijk en open gesprek over het functioneren van de medewerker, wat mogelijke verbeteringen zijn en welke opleidingsmogelijkheden en -wensen hierbij een rol kunnen spelen, opdat zij in gezamenlijkheid afspraken kunnen maken over goed of beter functioneren en persoonlijke ontwikkeling van de verkoopadviseur.	<ul style="list-style-type: none">• Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen• Kan gesprekstechnieken toepassen• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren• Kan de context van sociaal beleid duiden• Kan moeilijke situaties hanteren• Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties• Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen• Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Op eigen initiatief handelen	Neemt op basis van het functioneren en beoordelen van de verkoopadviseur, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker of mogelijk beëindiging waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen of de consequenties van deze afwegingen en opkomt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de verkoopadviseur het gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kans te krijgen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	Rapporteert volledig en nauwkeurig alle gesprekken en afspraken met de verkoopadviseur in een dossier en archiveert	

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

		dit, opdat het dossier ter inzage en beschikbaar is voor directie en bedrijfsmanagement en/of directie.	<ul style="list-style-type: none">• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover• Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Functioneren van mensen controleren	Signaleert of mensen functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, herkent ineffectief en inefficiënt gedrag en onderneemt actie indien mensen niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat hij voldoende gegevens heeft om het functioneren van de medewerker te bespreken en te beoordelen.	

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Maakt en beoordeelt verantwoorde investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen die kunnen worden teruggekoppeld naar verkoopadviseurs, bedrijfsmanagement en/of directie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Bijdrage van anderen waarderen	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">Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalenHeeft kennis van managementinformatiesystemenKan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatieKan planmatig en projectmatig werkenHeeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomenHeeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering gevenKan voorschriften duiden en communiceren hierover
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Vlot en bondig formuleren	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">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">Gegevens controleren en aannames toetsenInformatie genereren uit gegevens	Verzamelt en genereert informatie, waaronder ook (ingediende) investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen en toetst deze kritisch op (economische) haalbaarheid, juistheid, en volledigheid en op de consequenties die de voorstellen met zich meebrengen en legt daarbij relaties met informatie uit (verkoop)processen en procedures, de routing naar overige afdelingen, de competenties van verkoopadviseurs en mogelijke toekomstige (technische) ontwikkelingen en vormt dit om tot relevante informatie, opdat hij een compleet beeld kan schetsen	

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

		op basis waarvan bedrijfsmanagementsen/of directie verdergaande beslissingen kan nemen.	<ul style="list-style-type: none">• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
--	--	---	---

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

Omschrijving	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).		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten• Zelfvertrouwen tonen	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">• Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen• Kan gesprekstechnieken toepassen• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren• Kan de context van sociaal beleid duiden• Kan moeilijke situaties hanteren
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat werving, selectie en ontslag volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt en ieder gelijk behandeld wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties• Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen• Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven

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

			<ul style="list-style-type: none">• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover• Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
--	--	--	---

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
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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			
2.1 werkproces: Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	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"> Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen Heeft kennis van managementinformatiesy stemen Kan planmatig en projectmatig werken Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven Kan voorschriften duiden en communiceren hierover Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	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"> Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	<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">Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	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			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Openhartig en oprecht communiceren Bevorderen van de teamgeest 	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"> Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen Heeft kennis van managementinformatiesystemen Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie Kan planmatig en projectmatig werken Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven Kan voorschriften duiden en communiceren hierover Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen Enthousiasme uitstralen 	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"> Structuur aanbrengen Vlot en bondig formuleren 	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"> De markt en de spelers daarin kennen Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	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 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			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten 	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"> Heeft kennis van managementinformatiesystemen Kan planmatig en projectmatig werken Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven Heeft kennis van richtlijnen en eisen van importeurs Kan voorschriften duiden en communiceren hierover Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	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"> Werken conform voorgeschreven procedures 	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven	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">Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalenHeeft inzicht in deskundigheid van medewerkersHeeft kennis van managementinformatiesystemenKan planmatig en projectmatig werkenHeeft kennis van de valkuilen waardoor het werkproces kan stagneren, kan deze signaleren en binnen alle redelijkheid voorkomenHeeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering gevenKan voorschriften duiden en communiceren hieroverHeeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">Gegevens controleren en aannames toetsen	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.	

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			
2.4 werkproces: Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie			
			raadplegen en weet deze ook te gebruiken

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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">Kan (investerings)voorstellen opstellenKan budgetterenKan een financierings- en balansanalyse uitvoerenKan kengetallen lezen en interpreterenHeeft kennis van de kostprijsproblematiekHeeft kennis van de verschillende kostenindelingen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensConclusies trekken	<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">Heeft kennis van de waarde van bedrijfseconomische (financiële) informatie voor sturing van een organisatieHeeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			
2.5 werkproces: Bewaakt en evalueert verkoopcijfers			
			<ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			
2.6 werkproces: Signaleert en handelt klachten af			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	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.	<ul style="list-style-type: none"> Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen Kan gesprekstechnieken toepassen Kan planmatig en projectmatig werken Heeft kennis van marketinginstrumenten (marketingmix) en kan deze toepassen Heeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen Kan voorschriften duiden en communiceren hierover Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	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"> Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de mate van gewenste serviceverlening.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	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, neemt de wens van de klant serieus, probeert vanuit het standpunt van de klant te denken en bekijkt de wensen van de klant in relatie tot de mogelijkheden en bespreekt deze 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			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	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"> • Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen • Kan gesprekstechnieken toepassen • Kan planmatig en projectmatig werken • Heeft kennis van marketinginstrumenten (marketingmix) en kan deze toepassen • Heeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen • Kan voorschriften duiden en communiceren hierover • Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven 	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"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door actief 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"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	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	

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

2.7 werkproces: Acquireert

	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Een actueel netwerk en een effectief gebruik hiervan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten	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">• Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen• Kan gesprekstechnieken toepassen• Kan planmatig en projectmatig werken• Heeft kennis van marketinginstrumenten (marketingmix) en kan deze toepassen• Heeft kennis van methoden en technieken die bedrijfseconomische informatie opleveren en kan deze toepassen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Onderhoudend communiceren	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.	<ul style="list-style-type: none">• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren• Kansen en mogelijkheden benutten• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door 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		
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 kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. 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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	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"> Kan communiceren in de Nederlandse taal Kan berekeningen maken Kan onderhandelen Heeft kennis van optionele onderdelen aan personen- en bedrijfsauto's Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van extra diensten of producten Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden om personen- en bedrijfsauto's te verkopen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	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"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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.	

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's			
3.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
			<ul style="list-style-type: none">• Kan relevante informatiebronnen raadplegen• Heeft kennis van welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn

			<ul style="list-style-type: none">• Kan relevante informatiebronnen raadplegen• Heeft kennis van welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn
--	--	--	--

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's			
3.2 werkproces: Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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"> Kan communiceren in de Nederlandse taal Heeft kennis van optionele onderdelen aan personen- en bedrijfsauto's Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van extra diensten of producten Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden om personen- en bedrijfsauto's te verkopen Kan relevante informatiebronnen raadplegen Heeft kennis van welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	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.	

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

3.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De inruilwaarde van het voertuig is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid, controle aan de voorraadmix en de kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan het voertuig.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	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">Kan communiceren in de Nederlandse taalKan berekeningen makenKan onderhandelenHeeft kennis van dagwaarde van occasionsHeeft kennis van de gewenste en de actuele voorraadmix van het bedrijfKan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden om personen- en bedrijfsauto's te verkopenKan relevante informatiebronnen raadplegen
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">OnderhandelenOvereenstemming nastreven	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden 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">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd, de koopovereenkomst is opgesteld, de personen- en/of lichte bedrijfsauto is tegen een gunstige prijs verkocht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	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">Kan commerciële kansen signalerenKan communiceren in de Nederlandse taalKan problemen vindingrijk oplossenKan berekeningen makenKan onderhandelenKan financiële relaties en consequenties overzienKan relevante informatiebronnen raadplegen
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">OnderhandelenOvereenstemming nastreven	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">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	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">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">Effectief blijven presteren onder druk	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">Financieel bewustzijn tonen	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**

Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht. Het inruilvoertuig is ingenomen, het verkochte voertuig is afgeleverd aan de klant die veilig de weg op kan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	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">• Heeft kennis van de bedrijfsprocedures voor het afleveren van een voertuig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures	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. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. 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 vertegenwoordigers uit directies van Regionale Opleidingscentra (ROC).

Bedrijfsleven: één ondernemer Mobiliteitsbranche, één vertegenwoordiger namens branchevereniging Bovag en één vertegenwoordiger namens de vakbonden.

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier. Vanuit het kenniscentrum is wel samenwerking met het Platform Vmbo-Mobiliteit en worden de ontwikkelingen in het HBO gevolgd.

Regionale Arbeidsmarktcommissies

In de Regionale Arbeidsmarktcommissies (RAC) worden, indien relevant, ontwikkelingen in de Kwalificatiedossiers en/of beroepscompetentieprofielen ter toets voorgelegd aan de leden. De RAC's kunnen ook startpunt zijn van nieuwe ontwikkelingen in de kwalificatiestructuur, zoals bijvoorbeeld het geval was in de ontwikkeling van twee nieuwe kwalificaties in het kwalificatiedossier Tweewielertechniek.

Klanttevredenheidsonderzoek Innovam

Innovam voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit 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*.

Sinds 2010 is het voor docenten mogelijk hun mening over een kwalificatiedossiers te communiceren via 'mijnkwalificatiedossier.nl'. De reacties die Innovam op deze manier ontvangt, worden meegenomen in de doorontwikkeling van de dossiers.

Daarnaast informeren we docenten over ontwikkelingen in de dossiers via o.a. innovam.nl. Ook nodigen we docenten uit deel te nemen in expert- en/of werkgroepen om samen met ons de doorontwikkeling van de dossiers te realiseren.

In 2011 staat een aantal evaluatiebezoeken bij docententeams gepland.

2.2 Verwantschap

Aan de basis voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche liggen de volgende gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen:

- Verkoopleider Personenauto's (02-03-2004)
- Verkoopleider Bedrijfswagens (02-03-2004)

Het volgende kwalificatiedossier vormt mede de basis voor dit dossier:

- Verkoopmanager Mobiliteitsbranche (13-06-05)

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen Verkoopleider Personenauto's, Verkoopleider 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 Verkoopleider 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 verkoopleider 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 toepassing van het referentiekader
3. 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 toepassing van het referentiekader

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 werkprocessen 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.

In het toetsingskader voor het cohort 2011-2012 is een aantal nieuwe voorwaarden gecommuniceerd voor vaststelling van de kwalificatiedossiers voor schooljaar 2011-2012. Zo heeft het Coördinatiepunt er op aangedrongen om het aantal competenties van kwalificatiedossiers op niveau 4 terug te brengen tot maximaal 16.

De ontwikkelaars van VOC en Innovam hebben de reductie van competenties in samenhang met andere managementdossiers opgepakt. Hierbij zijn de referentiedocumenten Leidinggeven, Verkopen & klantcontact en Ondernemerschap als leidraad gebruikt. Uitgangspunt van de Paritaire Commissies was dat de reductie van competenties niet ten koste gaat van de herkenbaarheid en uitvoerbaarheid van de dossiers.

In de Paritaire Commissie van 18 juni 2010 zijn deze aanpassingen besproken en goedgekeurd en vervolgens ingediend voor Toets III. Het resultaat hiervan was dat het dossier Verkoopmanager kon worden aangeboden voor eindcontrole.

3. 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 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Taalprofiel Dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

4 Lezen (in Referentiekader onderverdeeld in Zakelijke en Fictionele teksten; voor mbo alleen Zakelijke teksten)

5 Schrijven.

Verkoopmanager Mobiliteitsbranche niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Stuurt Verkoopadviseurs aan	Instrueren van verkoopadviseurs, feedback geven aan verkoopadviseurs	1/2/3	3F
1.2 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs	Werkoverleg leiden en rapporteren, kennis en ervaring delen over procedures en ontwikkelingen, behoeften peilen en rapporteren	1/2/3/5	3F
1.3 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs	Gesprekken voeren in de beoordelingscyclus van het bedrijf en deze samenvatten tot conclusies en aanbevelingen. Verslagleggen van de gevoerde gesprekken.	1/2/3/5	3F
1.4 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Bespreken en rapporteren van voorstellen met medewerkers en management / directie, informatie verzamelen en bespreken, voorstellen formuleren	1/2/3/4/5	3F
1.5 Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	Opstellen van advertenties (of tekstbijdrage leveren). Sollicitatiebrieven lezen en beoordelen. Sollicitatiegesprekken voeren. Adviezen/ voorstellen doen op basis van gevoerde gesprekken in de beoordelingscyclus.	1/4/5	3F
Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			

2.1 Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid	Overleggen met bedrijfsmanagement/directie, commerciële beleidsplannen formuleren en toelichten	1/2/3/4/5	3F
2.2 Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit	Overleggen met bedrijfsmanagement/directie, marketing en verkoopplan formuleren en toelichten	1/2/3/4/5	3F
2.3 Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	Overleggen met bedrijfsmanagement/directie, verkoopadviseurs instrueren, in- en verkooptransacties registreren	1/3/5	3F
2.4 Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie	Verkoopadviseurs instrueren, registreren en rapporteren van gegevens	3/5	3F
2.5 Bewaakt en evalueert verkoopcijfers	Gegevens verzamelen, bespreken en interventieplan opstellen	1/2/4/5	3F
2.6 Signaleert en handelt klachten af	Overleggen met medewerkers en klanten over klantbehoefte en oorzaak van klachten, rapporteren van bevindingen	1/2/5	3F
2.7 Acquireert	Gesprekken voeren met klanten, leveranciers en externen, rapporteren van bevindingen	1/5	3F
2.8 Onderhoudt externe contacten	Gesprekken voeren met klanten, leveranciers en externen, rapporteren van bevindingen	1/5	3F
Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's			
3.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	Klanten informeren en adviseren, indien nodig technicus raadplegen.	1/2/3	3F
3.2 Attendeert op financierings-, lease- en verzekeringscontracten	Mogelijkheden presenteren	1/2/3	3F
3.3 Bepaalt inruilwaarde van voertuigen	Overeenstemming zoeken met de klant, technisch advies vragen	1/2	3F
3.4 Voert verkooponderhandelingen	Prijsonderhandelingen voeren, overleggen met leidinggevende of ervaren collega	1/2	3F
3.5 Rondt verkoop af	Klant instrueren, demonstratie geven, rapporteren/registreren van relevante gegevens	1/3/5	3F

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde: 3F
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Rekenprofiel Dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Verkoopmanager Mobiliteitsbranche niveau 4			
Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Stuurt Verkoopadviseurs aan	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.2 Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.3 Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. ontwikkeling van / investering in medewerkers	1/4	3F
1.4 Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen	Toetsen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen op (economische) haalbaarheid, juistheid, volledigheid en consequenties	1/4	3F
1.5 Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	Berekenen kosten en opbrengsten t.b.v. aanname en afscheid van medewerkers	1/4	3F
Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit			
2.1 Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid	Cijfermatige gegevens verzamelen, berekenen van kosten en opbrengsten t.b.v. commercieel beleid	1/4	3F
2.2 Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit	Cijfermatige gegevens verzamelen (marktanalyse), berekenen van kosten en opbrengsten t.b.v. verkoop en marketing	1/4	3F
2.3 Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	Cijfermatige gegevens verzamelen, berekenen van kosten en opbrengsten	1/4	3F
2.4 Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie	Cijfermatige gegevens verzamelen en ordenen	1/4	3F

2.5 Bewaakt en evalueert verkoopcijfers	Cijfermatige gegevens verzamelen, targets en prognoses vaststellen en bijstellen	1/4	3F
2.6 Signaleert klachten en handelt deze af	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
2.7 Acquireert	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	3F
2.8 Onderhoudt externe contacten	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	3F
Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's			
3.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	Snel rekenen met cijfermatige gegevens die klant aandraagt, mogelijkheden inschatten	1/4	3F
3.2 Attendeert op financierings-, lease- en verzekeringscontracten	Snel omrekenen naar kosten per kilometer of tijdseenheid	1/2/4	3F
3.3 Bepaalt inruilwaarde van voertuigen	Snel rekenen met voertuiggegevens (uitvoering, bouwjaar, kilometerstand e.d.), marges, targets en kortingsmogelijkheden	1/2/4	3F
3.4 Voert verkooponderhandelingen	Offerte opstellen op basis van berekeningen	1/2/4	3F
3.5 Rondt verkoop af	Facturatie controleren	1/2	3F

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

2.5 Discussiepunten

Discussies binnen de Paritaire commissie

- Reductie van competenties
- Wijzigingen Vakkennis & Vaardigheden
- Naamgeving kwalificatiedossier
- Kerntaak 'Het verkopen van voertuigen'
- Certificeerbare eenheid Ondernemerschap
- Generieke eisen Engels voor niveau 4
- Taal en Rekenen in de Kwalificatiedossiers
- Instroom en doorstroom

Reductie van competenties

In de paritaire commissie is gesproken over reduceren van competenties.

In het toetsingskader voor het cohort 2011-2012 is een aantal nieuwe voorwaarden gecommuniceerd voor vaststelling van de kwalificatiedossiers voor schooljaar 2011-2012. Zo heeft het Coördinatiepunt er op aangedrongen om het aantal competenties van kwalificatiedossiers op niveau 4 terug te brengen tot maximaal 16. Voor de kwalificatiedossiers waarin sprake is van ondernemerschap mag hiervan worden afgeweken.

De ontwikkelaars van VOC en Innovam hebben de reductie van competenties in samenhang met andere managementdossiers opgepakt. Hierbij zijn de referentiedocumenten Leidinggeven, Verkopen & klantcontact en Ondernemerschap als leidraad gebruikt. Uitgangspunt van de Paritaire Commissies was dat de reductie van competenties niet ten koste gaat van de herkenbaarheid en uitvoerbaarheid van de dossiers.

In de Paritaire Commissie van 18 juni 2010 zijn deze aanpassingen besproken en goedgekeurd en vervolgens ingediend voor Toets III. Het resultaat hiervan was dat het dossier Verkoopmanager kon worden aangeboden voor eindcontrole.

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 kwalificaties (motorvoertuigentechniek (Innovam), schadeherstel en carrosseriebouw (VOC) en het dossier Bedrijfsmanagement Mobiliteitsbranche met één kwalificatie 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.

Certificeerbare eenheid Ondernemerschap

De Paritaire Commissie ziet voor de mobiliteitsbranche geen meerwaarde voor de Certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Wel wordt samen met de branche besproken hoe onderdelen van deze Certificeerbare Eenheid opgenomen kunnen worden in de kwalificatiedossiers.

Generieke eisen Engels voor niveau 4

De paritaire commissies van Innovam en van VOC hebben gezamenlijk besloten om de generieke eisen voor Engels op te nemen in de kwalificaties op niveau 4 in de dossiers van het cohort 2011-2012 om hiermee de eisen voor MVT voor het beroep gelijk te stellen aan de eisen voor het generieke niveau.

Taal en rekenen in de kwalificatiedossiers

Vanaf schooljaar 2011-2012 zijn door het ministerie van OCW generieke eisen vastgesteld voor Taal en Rekenen.

Deze eisen zijn vastgelegd in het Referentiekader Taal en Rekenen en volgen het rapport van de Commissie Meijerink. Het betreffende document is te vinden op:
http://www.taalenrekenen.nl/referentiekader/rel_doc/referentie/Referentieniveaus.pdf geldt als vervanger van het Raamwerk Taal en Rekenen.

Voor de mbo-niveaus 1, 2 en 3 geldt 2F als generieke eis, voor mbo-niveau 4 geldt 3F.

Dit zijn eisen waar de deelnemer aan het eind van zijn opleiding hoe dan ook aan moet voldoen. Naar het oordeel van de ontwikkelgroepen (onderwijs en bedrijfsleven) gelden de taal- en rekeneisen bij sommige kerntaken en/of werkprocessen niet of in mindere mate. Het heeft geen zin deze inschattingen onder het wettelijk vereiste niveau in het dossier te vermelden, want dat zou mogelijk tot toetsing beneden het wettelijk vereiste niveau kunnen leiden.

Bij het vertalen – op basis van vergelijkingstabellen – zijn de taal- en rekeneisen voor het beroep uit het raamwerk omgezet naar de niveaus en domeinen van het Referentiekader. Daarbij is gestreefd naar een zo groot mogelijke uniformiteit en conformering aan het Referentiekader.

De ontwikkelgroepen hebben voor sommige werkprocessen op niveau 3 voor het beroep hogere taal- en rekeneisen aangegeven dan het Referentiekader. Dat geldt met name voor een aantal kwalificaties op niveau 3.

Om dit inzichtelijk te maken is voor niveau 2F bij een aantal kwalificaties een ruime bandbreedte gehanteerd. Het ligt immers voor de hand dat deelnemers aan een niveau 3 opleiding door moeten kunnen stromen naar niveau 4.

Voor Rekenen staan in het Referentiekader behalve de F-niveaus (Functioneel) ook S-niveaus (Streef) geformuleerd. Niveau 2S is daarbij gericht op doorstroming en raakt aan niveau 3F.

Voor Taal is een dergelijke differentiatie niet opgenomen in het Referentiekader. Daarom is in de Taalprofielen gekozen voor een + (plus) bij sommige werkprocessen op niveau 3.

In de Taal- en Rekenprofielen hieronder staan alle werkprocessen vermeld waarbij taal- en rekenhandelingen voorkomen. Daarbij zijn globaal praktische voorbeelden opgenomen. Deze zijn gebaseerd op de beschrijvingen van de werkprocessen en prestatie-indicatoren en dienen als richtinggevend hulpmiddel voor de onderwijsuitvoering.

Leeswijzer voor de Taal- en Rekenprofielen

De uitgangspunten bij het ontwikkelen van het dossier zijn:

- Zo weinig mogelijk afwijken van de generieke norm.
- Een zo beknopt en leesbaar mogelijk dossier.

Daarom staan in deel C bij Vakkennis en Vaardigheden alleen taal- en rekenhandelingen vermeld wanneer deze uitstijgen boven de generieke norm. In de praktijk is dit alleen het geval bij niveau 3 kwalificaties. In de Taal- en Rekenprofielen is vervolgens terug te vinden op welke handelingen deze afwijkingen betrekking hebben.

Niveau 4 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche Nederlands

2010-2011 Raamwerk						2011-2012 Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging
C1										

B2	x	x	x	x	x	4F				
B1	x	x	x	x	x	3F	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x	2F				
A1	x	x	x	x	x	1F				

Niveau 4 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche Rekenen en wiskunde

2010-2011					2011-2012				
Raamwerk					Referentiekader				
	Getallen, hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen		Getallen	Verhoudingen	Metten, meetkunde	Verbanden
Z2									
Z1					4F				
Y2	x		x		3F	x	x	x	x
Y1	x		x	x	2F				
X2	x	x	x	x	1F				
X1	x	x	x	x					

Niveau 4 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche Moderne vreemde talen

2010-2011						2011-2012					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven
C1						C1					
B2						B2					
B1	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
Engels of Duits						Engels of Duits					

Instroom en doorstroom

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier. Vanuit het kenniscentrum is wel samenwerking met het Platform Vmbo-Mobiliteit en worden de ontwikkelingen in het HBO gevolgd.

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	Basisberoepsbeoefenaar/ medewerker	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	3	Zelfstandig beroepsbeoefenaar/ vakopleiding	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	4	Gespecialiseerd beroepsbeoefenaar/ 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 <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).

Van Verkoopmanager (4) naar:
Bedrijfsmanager (4)

Van mbo naar hbo

Vanaf niveau 4 Verkoopmanager is doorstroommogelijk 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 studietoecoördinator/decaan van het mbo is meer informatie over de verschillende opleidingen en minors verkrijgbaar.

2.6 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 kwalificaties, 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.

In deel D is de nieuwe informatie met betrekking tot taal en rekenen opgenomen. Ter verduidelijking zijn taal- en rekenprofielen geplaatst waarin concrete voorbeelden uit de beroepspraktijk genoemd worden. Er is een redactionele aanpassing doorgevoerd in de formulering van de items in de kolommen voor Vakkennis en Vaardigheden. Ongewenste dubbelingen zijn verwijderd. Tevens zijn de items actief geformuleerd met een duidelijker onderscheid tussen *vakkennis* en *vakvaardigheid*.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Structurele controle op kwaliteit van het kwalificatiedossier	Verbeteringen en aanpassingen doorvoeren indien noodzakelijk: gebruikerservaringen en feedback verzamelen en verwerken controles op richtlijnen format	Innovam	Jaarlijks
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek en onderzoek naar Trends en Innovaties	Innovam	Voor indiening schooljaar 2011-2012

De MBO-raad, Innovam en Colo streven naar rust in de kwalificatiedossiers. In 2010 is in het kwalificatiedossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche een aantal wijzigingen doorgevoerd. Het doel is daarom om dit dossier nu voor een periode van tenminste vier schooljaren ongewijzigd te laten voortbestaan.

Echter, indien er zich in de context van het beroep relevante ontwikkelingen voordoen die aanpassingen in het dossier noodzakelijk maken, zullen wij die doorvoeren. Daarom wordt jaarlijks het onderzoek naar arbeidsmarktontwikkelingen en trends en innovaties geraadpleegd.

Ook gebruikerservaringen kunnen leiden tot aanpassingen in het dossier binnen de termijn van vier schooljaren.

Actualiteit BCP's

Wij nemen een bcp in onderhoud zodra er signalen uit de branche zijn, zodra we hier vanuit feedback verzoeken info over krijgen of wanneer we zelf weten dat er ontwikkelingen in het beroep zijn die tot aanpassing van het bcp zouden kunnen leiden. Geen van deze drie punten is hier van toepassing. Er staat dus geen onderhoud gepland.