



Landelijke  
Kwalificaties MBO

# Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	22106, 93390
Sector:	Detailhandel auto en motor
Branche:	Mobiliteitsbranche
Opleidingsdomein:	Mobiliteit en voertuigen
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepengroep</b>	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b>	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	15
4 Beschrijving van de kwalificaties	16
4.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten	
5.2 Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning	
5.3 Kerntaak 3: Stelt facturen op	
5.4 Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	22
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten	23
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning	24
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Stelt facturen op	25
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties	26
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b>	27
1 Inleiding	27
2 Kwalificaties	27
2.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	28
3 Certificeerbare eenheden	46
<b>Deel D: Verantwoording</b>	47
1 Inleiding	47
2 Proces- en inhoudsinformatie	48
2.1 Betrokkenen	48
2.2 Verwantschap	49
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	50
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	52
2.5 Discussiepunten	55
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	59
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	60

## Inleiding

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

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

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

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

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

## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Korte omschrijving

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

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

### Waar ga je werken?

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

### Wat doe je als Serviceadviseur?

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

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

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

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

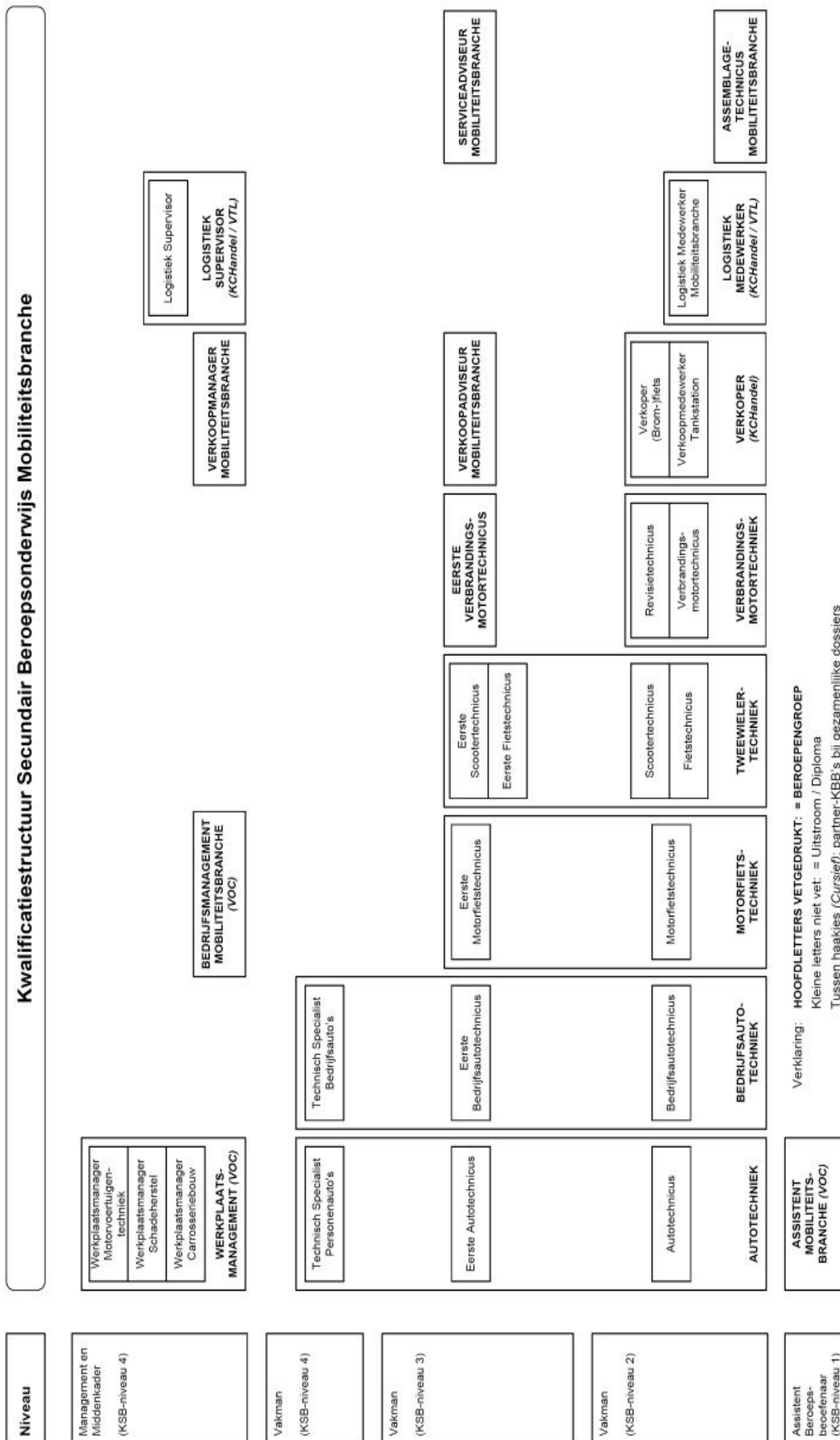
Waar moet je van houden als je voor dit beroep wilt kiezen? Je houdt van: personenauto's of bedrijfsauto's, techniek, dynamiek, omgaan met mensen, oplossen van technische problemen, verkopen, verantwoordelijkheid nemen voor je eigen werk en dat van anderen (technici), overzicht houden, commercieel denken,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

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

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

## **Het dossier en de kwalificatiestructuur**

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





## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- [Serviceadviseur Mobiliteitsbranche](#)

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Innovam
Ontwikkeld door	Innovam Consult 030 608 77 59
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie. Op: 08-12-2010 Te: Nieuwegein



## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Serviceadviseur Mobiliteitsbranche - 3
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
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"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a> .
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Serviceadviseur (02-03-2004)</li> </ul>

## **2.3 Typering beroepengroep**

### **Sector en branche**

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

### **Context**

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

### **Aard van de werkzaamheden**

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

### **Essentiële beroepshouding**

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

## 2.4 Loopbaanperspectief

### Binnen het mbo

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

### Arbeidsmarkt

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

## 2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p><u>Arbeidsmarkt</u> 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 <a href="mailto:info@innovam.nl">info@innovam.nl</a>. 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: 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> 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 <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a>. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a> en <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a>. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a>.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De Serviceadviseur moet zorgen hij ten alle tijden op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de Serviceadviseur zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>De automotive sector (personenauto's en trucks) is in beweging onder invloed van nieuwe technologische mogelijkheden, maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving. Dit leidt tot verdergaande professionalisering van bedrijven. Klantgerichtheid, efficiency en nieuwe serviceconcepten zijn hierbij kernbegrippen. Maar ook betekent het een verschuiving in technologische focus: van mechanica naar elektronica.</p> <p>Duurzame ontwikkelingen en milieubesparingen worden, met het oog op de toekomst, steeds prominentere thema's voor de mobiliteitsbranche. Voertuigen moeten zuiniger gaan rijden, de uitstoot van schadelijke stoffen dient gereduceerd te worden en er wordt gezocht naar alternatieve brandstoffen.</p>

Al deze ontwikkelingen hebben de komende jaren impact op de mobiliteitsbranche. Er zal meer integratie en afstemming plaatsvinden van sales en aftersales activiteiten. Binnen de werkplaats zal een verscherping van accenten plaatsvinden. Het verschil tussen de gevraagde competenties om regulier onderhoud uit te voeren en de kwaliteiten om aan complexe storingen en diagnoses te werken wordt groter. Aan de saleskant wordt zichtbaar dat commercieel denken en handelen op een hoger plan wordt getild. Niet alleen verkopen, maar vooral meedenken aan nieuwe marketingconcepten om de klant te vinden, te binden en te behouden. Tenslotte zullen alle werknemers in alle lagen van de organisatie zich moeten ontwikkelen als een professionele proactieve (en commerciële) dienstverlener.

#### Ontwikkelingen in de bedrijfsautobranche

Een aantal trends en ontwikkelingen speelt een belangrijke rol en/of zal de komende jaren een belangrijke rol spelen in de bedrijfswagenbranche onder invloed van (inter)nationale wet- en regelgeving, overheidsstimulering en sociaal-economische, -culturele en demografische ontwikkelingen.

#### *Euro5 en Euro6: aanjagers voor technologische innovaties en ontwikkelingen*

In de bedrijfswagenbranche zijn vooral de Euronormen leidend als het gaat om innovaties en ontwikkelingen. De Euronormen moeten leiden tot een schonere leefomgeving en een beter milieu en stellen eisen aan de emissie van schadelijke stoffen. Veel technologische ontwikkelingen worden hierdoor in gang gezet:

- hybride en elektrische bedrijfswagens
- gebruik van Adblue systemen
- toename van elektronica
- automatisering
- gebruik van intelligente systemen
- gebruik van alternatieve brandstoffen

*Veranderingen in de Europese mededingingswetgeving: Block Exemption Regulation Medio 2010* is deze verordening afgelopen die het mogelijk maakt afspraken te maken tussen importeurs en dealers. Deze afspraken betreffen verkoop, aftersales en garantiebepalingen. De concurrentie neemt hierdoor toe en bedrijfswagenbedrijven kunnen meer merken gaan servicen.

#### *Klantgerichtheid steeds belangrijker*

Door de veranderende maatschappij, de kritischere klant, de toenemende concurrentie en het onder druk staan van de marges, wordt klantgerichtheid in de bedrijfswagenbranche steeds belangrijker. De onderhoudsintervallen blijven groter worden. Dit gebeurt onder invloed van kwaliteitsverbetering van motoren en andere onderdelen, maar ook door minder slijtage door bijvoorbeeld betere smeeroïlen.

#### Ontwikkelingen in de personenautobranche

Een aantal trends en ontwikkelingen speelt een belangrijke rol en/of zal de komende jaren een belangrijke rol spelen in de personenwagenbranche onder invloed van (inter)nationale wet- en regelgeving, overheidsstimulering, olie(prijs), infrastructuur en sociaal-economische, -culturele en demografische ontwikkelingen. Hieronder worden de highlights van de trends weergegeven.

#### *Toename van complexiteit*

De complexiteit van auto's neemt toe vanwege het naast elkaar bestaan van mechanische, elektrische systemen, intelligente systemen, aandrijfsystemen, de invloed van alternatieve brandstoffen en alle oneindige mogelijkheden die systemen bieden. Systemen in de auto denken steeds meer met de bestuurder mee of nemen zelfs taken van de bestuurder over. Dit bevordert in veel gevallen ook weer de verkeersveiligheid.

#### *Toegevoegde realiteit*

Er ontstaan systemen die de technici in de werkplaats kunnen ondersteunen in het uitvoeren van hun taak en het werk in de toekomst gemakkelijker kunnen maken. Deze systemen (toegevoegde realiteit) combineren reële en virtuele beelden. Het is real-time, interactief en drie dimensionaal. In plaats van informatie af te beelden op beeldschermen, wordt de data geprojecteerd in het gezichtsveld van de gebruiker, meestal door middel van een soort bril. uitvoeren van hun taak en het werk in de toekomst gemakkelijker kunnen maken. Deze systemen (toegevoegde realiteit) combineren reële en virtuele beelden. Het is real-time, interactief en drie dimensionaal. In plaats van informatie af te beelden op beeldschermen, wordt de data geprojecteerd in het gezichtsveld van de gebruiker, meestal door middel van een soort bril.

#### *Klant in beeld*

In verschillende opzichten is de gemiddelde consument in de afgelopen jaren veranderd. Zo verrichten klanten meer vooronderzoek met behulp van internet, zijn mondiger en kritischer en willen direct geholpen worden. Diverse gesprekspartners geven aan dat de merkbeleving bij de klant afneemt. Vrijwel alle merken bieden auto's in de verschillende segmenten aan, waardoor de klant een bredere keuze heeft en dit steeds meer laat afhangen van de prijs-kwaliteit-verhouding. Bovendien koopt de klant geen auto meer, maar een mobiliteitsoplossing. Ook wil de klant na aanschaf steeds meer zelf grip houden op de werkzaamheden aan zijn of haar auto. In de benadering van de klant moet hier zo goed mogelijk op ingespeeld worden. De werving en communicatie richting klanten moet steeds creatiever. En als klanten eenmaal 'in huis' zijn, moet gekeken worden hoe het optimale uit de klant kan worden gehaald en processen 'in één keer goed' verlopen. Een pro-actieve serviceorganisatie die nieuwe media en ICT benut om de klant optimaal te bedienen, is een must.

#### *Heroverweging positie bedrijf*

Men verwacht dat de gemiddelde aftersales opbrengst per auto zal afnemen. Daarnaast verwachten partijen dat de verkoop van nieuwe auto's meer gecentraliseerd wordt op een beperkt aantal plaatsen in Nederland en dat sales en aftersales in toenemende mate gescheiden worden. Ook vervaging van het onderscheid tussen het merkkanaal en universele kanaal is nog gaande en is van invloed op de processen binnen het personenwagen bedrijf. Voor bedrijven wordt het cruciaal om de processen in het bedrijf efficiënt en effectief te organiseren. Dit is een uitdaging voor het management van het personenwagenbedrijf.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn van invloed op de beroepsbeoefening:

- *De Serviceadviseur personenauto's de komende 5 jaar:* De Serviceadviseur heeft in de toekomst het gastheerschap en klantgerichtheid hoog in het vaandel staan. Hij hoeft niet noodzakelijkerwijs een automotieve achtergrond te hebben, omdat bij vragen rondom techniek een collega uit de werkplaats kan worden ingeschakeld. Een goed CRM-systeem is daarbij een must: 'De klant wil geen kenteken zijn'. De Serviceadviseur moet steeds creatiever worden in het vinden van oplossingen in de planning om in te kunnen spelen op de 'on demand'-cultuur. Wanneer een bedrijf meer merken hanteert moet de Serviceadviseur de verschillende systemen goed kunnen beheren. Een veranderende klant stelt overigens ook andere eisen aan de inrichting van de servicebalie en de ontvangstruimte.
- *De Serviceadviseur bedrijfsauto's de komende 5 jaar:* De Serviceadviseur krijgt voor de planning zowel als de verkoop steeds meer te maken met internet en internettoepassingen. Hij zal verder vooruit gaan kijken en er wordt een sterker beroep gedaan op zijn besluitvaardigheid als gevolg van de groter wordende service-intervallen. Ook hij krijgt te maken met de kritischere klant en de gevolgen van de toenemende concurrentie. Dit doet een beroep op zijn stressbestendigheid, flexibiliteit, commercieel inzicht en communicatieve vaardigheden.

### 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: Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
<b>Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten</b>		
	1.1 Voert adviesgesprek met klant	x
	1.2 Handelt klachten af	x
	1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in	x
	1.4 Rondt klantcontact af	x
<b>Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning</b>		
	2.1 Stelt werkorder op	x
	2.2 Plant werkzaamheden werkplaats in	x
	2.3 Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning	x
<b>Kerntaak 3: Stelt facturen op</b>		
	3.1 Controleert werkorders en stelt facturen op	x
	3.2 Controleert of garantie van toepassing is	x
<b>Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties</b>		
	4.1 Acquireert	x
	4.2 Beheert zijn relaties	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:

- *Serviceadviseur Mobiliteitsbranche*



## 4.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam in bedrijven binnen de Mobiliteitsbranche. Dit zijn personenauto- en bedrijfsautobedrijven of merkonafhankelijke autobedrijven. Een groot deel van de werkzaamheden wordt aan de balie uitgevoerd (klantcontacten, facturatie, telefonisch overleg met leasemaatschappijen etc). Voor sommige werkzaamheden overlegt de Serviceadviseur met zijn leidinggevende, de Werkplaatsmedewerkers of bijvoorbeeld de afdelingen Sales en After Sales.
Typerende beroepshouding	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is de schakel tussen de klant aan de balie en de technici in de werkplaats. Vanwege deze spilfunctie in de onderneming en de frequente klantcontacten, dient de Serviceadviseur te beschikken over sterke communicatieve vaardigheden, een Klantgerichte instelling, commercieel inzicht en met name stressbestendigheid.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen taken: de dienstverlening aan klanten, het beheer van de werkplaatsplanning, het opstellen van facturen en het beheren van relaties. Hierbij dient hij zich te verantwoorden tegenover collega's (niet-hiërarchisch). Daarnaast is er sprake van een hiërarchische verantwoordelijkheid, namelijk het controleren en begeleiden van de toepassing door anderen van geautomatiseerde routines en standaardprocedures. In kleine personenautobedrijven wordt de functie van Serviceadviseur vaak gecombineerd met bijvoorbeeld de After Salesmanager/Service manager of de Werkplaatsmanager. In zeer grote bedrijven kunnen daarentegen taken binnen de functie worden verdeeld over meerdere medewerkers, die zich dan bijvoorbeeld uitsluitend bezighouden met factuurverwerking of werkplaatsplanning.
Complexiteit	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft te maken met een diversiteit aan werkzaamheden. Zijn werk bestaat deels uit standaardwerkzaamheden, deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd. Hij staat voor de opgave om snel te beslissen, wanneer gelijktijdig een beroep op hem wordt gedaan door verschillende relaties van buiten en binnen het bedrijf. Hij moet snel inschatten welke werkzaamheden prioriteit hebben en welke al dan niet door hem zelf moeten worden uitgevoerd. De Serviceadviseur staat vaak tussen twee vuren: enerzijds moet hij de klant tevreden houden, maar anderzijds moet hij de technici uit werkplaats en magazijn gemotiveerd en tevreden houden.  Om zijn werk goed te kunnen uitvoeren beschikt de serviceadviseur over een combinatie van technische basiskennis en goede communicatieve vaardigheden.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft een MVT naar keuze.

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Verkoopt service, diensten en producten

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

## 5.2 Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning

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

### 5.3 Kerntaak 3: Stelt facturen op

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

## 5.4 Kerntaak 4: Acquireert en beheert zijn relaties

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


## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per 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: Verkoopt service, diensten en producten

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

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning


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



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

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

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

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

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

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

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke 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 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

### Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten

#### Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche**

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

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

**Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten****1.3 werkproces: Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in**

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

<b>Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten</b>
---

<b>1.3 werkproces: Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in</b>
--

		zullen worden, zodat de klant weet welke kosten en resultaten hij kan verwachten.
--	--	---



<b>Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten</b>		
<b>1.4 werkproces: Rondt klantcontact af</b>		
<b>Omschrijving</b>	Als de klant het voertuig komt ophalen, bespreekt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche de resultaten van de uitgevoerde opdracht met de klant, geeft uitleg op basis van de factuur, rekent af met de klant en geeft de sleutels terug. Indien de klant gebruik gemaakt heeft van vervangend vervoer, controleert hij dit voertuig en neemt het terug in ontvangst.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De resultaten zijn besproken, de factuur is toegelicht en voldaan (of wordt toegezonden), de sleutels zijn teruggegeven en het eventuele leenvoertuig is gecontroleerd en terug in ontvangst genomen. De klant is tevreden.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan communiceren in één vreemde taal</li> <li>• Heeft kennis van (auto)systemen en onderdelen</li> <li>• Heeft kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulance</li> <li>• Heeft kennis van materialen</li> <li>• Nederlands mondeling: Gesprekken voeren</li> <li>• Nederlands mondeling: Luisteren</li> <li>• Nederlands mondeling: Spreken</li> <li>• Nederlands: Lezen</li> <li>• Rekenen: Getallen</li> <li>• Rekenen: Meten en meetkunde</li> </ul>	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Informeert de klant zo volledig mogelijk over zijn bevindingen en de uitgevoerde werkzaamheden, waarbij hij zijn woordkeuze afstemt op het technisch begrip van de klant, zodat de klant begrijpt waarom welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en wat de resultaten daarvan zijn.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	Stelt vragen aan de klant om na te gaan of de klant tevreden is over het resultaat van de werkzaamheden, zodat hij zich ervan kan verzekeren dat aan de verwachtingen van de klant is voldaan.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de bedrijfsprocedures voor het afrekenen van de factuur met de klant (contant aan de balie of op rekening) en volgt de bedrijfsprocedures voor het controleren (indien van toepassing) en retour nemen van het leenvoertuig zodat de alle handelingen en controles overeenkomstig de bedrijfsprocedures uitgevoerd zijn en geen handelingen vergeten zijn.

## Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning

### Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche**

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

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

## Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning

### 2.3 werkproces: Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning

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

### Kerntaak 3 Stelt facturen op

#### Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze 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 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche**

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

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



## Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

### Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

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

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

## Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

### 4.1 werkproces: Acquireert

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

## Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

### 4.2 werkproces: Beheert zijn relaties

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

**Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties****4.2 werkproces: Beheert zijn relaties**

	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	leidinggevende op, opdat hij de taken en doelen die hem opgelegd zijn kan realiseren en hij en zijn collega's het relatiebeheer uitvoeren volgens de procedures van de onderneming.
--	--	---

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. 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, docenten ROC en vertegenwoordiger van BOVAG onderwijscommissie.

#### 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 uitstromen in het kwalificatiedossier Tweewielertechniek.

#### Klanttevredenheidsonderzoek

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.

Het klanttevredenheidsonderzoek 2010 heeft geen opmerkingen over specifieke dossiers opgeleverd.



## 2.2 Verwantschap

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

- Serviceadviseur (2 maart 2004)

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

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

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

### 1. (Her)formuleren

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

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

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

### 2. De vertaling

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

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

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

bijvoorbeeld de eigenaar van de onderneming, maar dit kan ook een collega zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar.

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

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

#### Nederlands

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

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Serviceadviseur Mobiliteitsbranche niveau 3			
Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Voert adviesgesprek met klant	Luisteren naar de klantvraag en beantwoorden van de klantvraag. Vragen stellen ter verheldering van de klantvraag. Hulpvraag stellen aan leidinggevende of aftersalesmanager. Advies geven aan klant. Beleefdheidsvormen toepassen.	1/2/3	2+
1.2 Handelt klachten af	Luisteren naar de klacht van de klant en vragen stellen ter verheldering van de klacht. Hulpvraag stellen aan leidinggevende of aftersalesmanager. Voorstellen en adviezen bespreken met de klant. Beleefdheidsvormen toepassen.	1/2/3	2+
1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in	Raadplegen van brongegevens	4	2F
1.4 Rondt klantcontact af	Uitleggen welke werkzaamheden uitgevoerd zijn, advies geven, door terugvragen controleren of hij begrepen is. Lezen van de factuur. Beleefdheidsvormen toepassen.	1/2/3/4	2+
Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.1 Stelt werkorder op	Opstellen van de werkorder. Raadplegen van brongegevens. Mondelinge toelichting geven.	3/4/5	2F
2.2 Plant werkzaamheden werkplaats in	Geen taalvaardigheden vereist		
2.3 Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning	Vragen stellen aan de werkplaatsmanager en overleg voeren met de werkplaatsmanager. Advies geven aan de klant	1/2/3	2F
Kerntaak 3 Stelt facturen op			

3.1 Controleert werkorders en stelt facturen op	Lezen van de notities op de werkorders. Raadplegen van brongegevens. Toelichting vragen over de notities op de werkorders. Lezen van facturen. Overleggen over garantie/coulance regelingen.	1/2/3/4/5	2+
3.2 Controleert of garantie van toepassing is	Raadplegen van brongegevens . Overleggen over garantie/coulance regelingen. Aanpassen van de facturatie. Schriftelijke of mondelinge handelingen mbt garantieregelingen in gang zetten.	1/2/5	2F
<b>Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties</b>			
4.1 Acquireert	Presenteren en promoten van het bedrijf, de service, diensten en producten. Luisteren naar de klantvraag en beantwoorden van de klantvraag. Advies geven aan klant, door terugvragen controleren of hij begrepen is. Beleefdheidsvormen toepassen.	1/2/3	2+
4.2 Beheert zijn relaties	Registreren van klantcontacten. Overleg voeren met aftersalesmanager en/of leidinggevende.	1/5	2F

**Rekenen**

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

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

Toelichting:

<b>Serviceadviseur Mobiliteitsbranche niveau 3</b>			
<b>Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten</b>			
<b>Werkproces</b>	<b>Concreet voorbeeld</b>	<b>SD</b>	<b>Niveau</b>
1.1 Voert adviesgesprek met klant	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
1.2 Handelt klachten af	Inschatten benodigde tijd, berekenen kosten op basis van uren en (product)prijzen, vergelijken van kosten voor klachtafhandeling in relatie tot acceptabele financiële consequenties voor het bedrijf.	1/2/3/4	2S
1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, kosten berekenen op basis van uren en (product)prijzen	1/2/3/4	2S
1.4 Rondt klantcontact af	Afrekenen van de werkzaamheden op basis van de gegevens op de factuur	1/3	2F
<b>Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning</b>			

2.1 Stelt werkorder op	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden	1/3	2F
2.2 Plant werkzaamheden werkplaats in	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, opstellen van een planning op basis van beschikbare arbeidsuren en benodigde tijd voor de werkzaamheden.	1/3/4	2F
2.3 Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning	Inschatten van de benodigde tijd voor de werkzaamheden, opstellen van een planning op basis van beschikbare arbeidsuren en benodigde tijd voor de werkzaamheden.	1/3/4	2F
<b>Kerntaak 3 Stelt facturen op</b>			
3.1 Controleert werkorders en stelt facturen op	Controleren van de werkorder aan de vooraf ingeschatte tijd en kosten, berekenen van kosten op basis van arbeidsuren en (product)prijzen, opstellen van de factuur.	1/2/3/4	2S
3.2 Controleert of garantie van toepassing is	Aanpassen van factuurbedragen aan garantieregelingen	1/3/4	2F
<b>Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties</b>			
4.1 Acquireert	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	2F
4.2 Beheert zijn relaties	Rekenen met winstmarges en/of percentages voor acties en/of kortingen, rekenen met kostprijzen en commerciële tarieven	1/2/4	2F

*Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze*

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

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

## 2.5 Discussiepunten

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

### Discussies binnen de Paritaire commissie

- Herschikking van de eerste generatie dossiers uit 2005 (verticale i.p.v. horizontale clustering), opdelen van kerntaken in werkprocessen, Naamgeving dossiers
- In- en doorstroom
- Taal en Rekenen in de kwalificatiedossiers

### Herschikking

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

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

### In- en doorstroom

Van vmbo naar mbo:

Het vmbo kent vier verschillende leerwegen:

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

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

			vmbo leerweg			
			BB	KB	GL	TL
mbo-niveau	1	Assistent opleiding	Drempelloos			
	2	Basisberoepsoefenaar/ medewerker	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	3	Zelfstandig beroepsoefenaar/ vakopleiding	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht
	4	Gespecialiseerd beroepsoefenaar/ middenkaderfunctionaris	Geen doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht	Diploma geeft doorstroomrecht

Tabel: de wettelijke doorstroomregelingen van vmbo naar mbo

In het vmbo wordt centraal geëxamineerd. Op de site <http://www.examenblad.nl/> staat actuele informatie over de inhoud van de eindexamens.

Binnen het mbo:

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

Arbeidsmarkt:

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

### 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](http://www.taalenrekenen.nl/referentiekader/rel_doc/referentie/Referentieniveaus.pdf) en 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 rekenen eisen 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 rekenen eisen 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 rekenen eisen aangegeven dan het Referentiekader. Dat geldt met name voor een aantal uitstromen op niveau 3. Om dit inzichtelijk te maken is voor niveau 2F bij een aantal uitstromen 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 uitgangpunten 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 uitstromen. In de Taal- en Rekenprofielen is vervolgens terug te vinden op welke handelingen deze afwijkingen betrekking hebben.



**Niveau 3 Serviceadviseur Nederlands**

2010-2011 Raamwerk						2011-2012 Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging
C1										
B2	x	x				4F				
B1	x	x	x	x	x	3F				
A2	x	x	x	x	x	2F	x	x	x	
A1	x	x	x	x	x	1F				

Toelichting:

Voor het beroep gelden hogere eisen voor de volgende werkprocessen:

1.1, 1.2, 1.4, 3.1, 4.1

**Niveau 3 Serviceadviseur Rekenen en wiskunde**

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

Toelichting:

Voor het beroep gelden hogere eisen voor de volgende werkprocessen:

1.2, 1.3, 3.1

**Niveau 3 Serviceadviseur 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		B1	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
Naar keuze						Naar keuze					

## 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.
- Bij werkproces 1.4 zijn het resultaat van het werkproces en de prestatie indicator bij "Instructie en procedures opvolgen" hersteld.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Evaluatie en actualisatie van het kwalificatiedossier Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	Raadplegen bedrijfsleven Evaluatie van het kwalificatiedossier bij docententeams	Innovam	Jaarlijks
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek 2010 (en 2011 indien tijdig beschikbaar) dienen als input voor het onderhoud ten behoeve van het cohort 2012-2013	Innovam	Gereed bij indiening cohort 2011-2012
Actualiteitstoets onderliggende Beroepscompetentieprofiel en (BCP's)	De onderliggende BCP's worden op actualiteit getoetst. Indien noodzakelijk volgt een traject om de BCP's te actualiseren. De consequenties hiervan zullen worden doorgevoerd in het kwalificatiedossier.	Innovam	Gereed bij indiening cohort 2012-2013
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid (onderdeel van het geplande onderhoud in 2011)	Innovam	Gereed bij indiening cohort 2012-2013

In 2011 wordt het kwalificatiedossier Serviceadviseur geevalueerd en indien noodzakelijk aangepast.

De onderliggende bcp's worden op actualiteit getoetst en indien noodzakelijk aangepast.