



Landelijke
Kwalificaties MBO

Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	22105, 95450
Sector:	Detailhandel auto en motor
Branche:	Mobiliteitsbranche
Opleidingsdomein:	Mobiliteit en voertuigen
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	8
1 Inleiding	8
2 Algemene informatie	8
2.1 Colofon	8
2.2 Formele vereisten	9
2.3 Typering Beroepengroep	10
2.4 Loopbaanperspectief	12
2.5 Trends en innovaties	13
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	15
4 Beschrijving van de kwalificaties	16
4.1 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche	
5 Beschrijving van de kerntaken	19
5.1 Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen	
5.2 Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties	
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt showroom en externe communicatie	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt showroom en externe communicatie	27
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	28
1 Inleiding	28
2 Kwalificaties	28
2.1 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche	29
3 Certificeerbare eenheden	49
Deel D: Verantwoording	50
1 Inleiding	50
2 Proces- en inhoudsinformatie	51
2.1 Betrokkenen	51
2.2 Verwantschap	52
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	53
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	55
2.5 Discussiepunten	58
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	62
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	63

Inleiding

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

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Korte omschrijving

Als Verkoopadviseur in de mobiliteitsbranche (niveau 3) werk je in de showroom van een auto- motorfiets- of truckbedrijf. Het bedrijf kan een merkdealer zijn of een universeel bedrijf.

Merkdealer

Deze verkoopt, onderhoudt en repareert één merk (of meerdere merken) motorvoertuigen. Daarvoor heeft hij een contract met de importeur van het merk. Een dealer moet voldoen aan regels die de importeur stelt. De showroom moet bijvoorbeeld op een bepaalde manier worden ingericht.

Universele bedrijven

Deze bedrijven zijn niet aan een merk gebonden. Universelen zijn vrij in de inrichting van hun bedrijf.

Waar ga je werken?

Als Verkoopadviseur in de mobiliteitsbranche kun je stage lopen in een van de volgende richtingen:

- Verkoopadviseur Motorfietsen
- Verkoopadviseur Personenauto's
- Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's (bestelauto's tot 3500 kilo)

Je zult dus gaan werken in een bedrijf dat personenauto's, lichte bedrijfsauto's of motorfietsen verkoopt.

Wat doe je als Verkoopadviseur?

Als Verkoopadviseur verkoop je (tweedehands) auto's, lichte bedrijfsauto's of motorfietsen aan particuliere en zakelijke klanten. Je verkoopt motorvoertuigen door verkoop- en adviesgesprekken te voeren met klanten. Bij de verkoop onderzoek je eerst de behoefte van de klant. Dan presenteer je motorvoertuigen en/of accessoires die passen bij de behoefte van de klant. Je attendeert klanten op de mogelijkheid tot het afsluiten van financierings-, leasings-, verzekerings- en/of onderhoudscontracten.

Wanneer de klant een motorvoertuig in wil ruilen, bepaal je, in overleg met je leidinggevende, de inruilwaarde. Als de klant een motorvoertuig wil kopen voer je de verkooponderhandelingen en sluit je de verkoop. Daarna verwerk je de order. Je zorgt dat het motorvoertuig klaar is voor aflevering aan de klant.

Naast de verkoop van motorvoertuigen besteed je tijd aan acquisitie en het onderhouden van relaties. Wanneer er klachten zijn, handel jij deze verder af. Je verzorgt de showroom, het aanbod, de website, de nieuwsbrief en de mailing. Je neemt contact op met personen die via internet of e-mail interesse hebben getoond in het motorvoertuig.

Wat heb je nodig om de opleiding te gaan volgen?

Waar moet je van houden als je dit beroep kiest? Je houdt van: personenauto's, lichte bedrijfsauto's of motorfietsen, contact met mensen, techniek, luisteren en gesprekken voeren, oplossingen zoeken voor particuliere en zakelijke klanten, commercieel denken en handelen, verantwoordelijkheid nemen voor je werk, initiatieven nemen om klanten te benaderen, werken in een showroom, samenwerken met (technische) collega's, afwisseling, doorgroeimogelijkheden.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Als Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet je (technische) productkennis, communicatieve en commerciële vaardigheden hebben. Je kunt het juiste product koppelen aan de juiste klant en de bijbehorende uitleg en informatie geven (eventueel in één vreemde taal). Je onderhandelt over de prijs en zorgt dat de klant met een goed gevoel weggaat. Je kunt netwerken en relaties onderhouden en bent een visitekaartje voor je bedrijf. Ook werk je goed samen met collega's en doe je de administratie die bij de verkoop hoort. Denk aan het opstellen van koopovereenkomsten en offertes.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

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

Kwalificatiestructuur Secundair Beroepsonderwijs Mobiliteitsbranche									
Niveau	WERKPLAATS-MANAGEMENT (VOC)			BEDRIJFSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE (VOC)		VERKOOPMANAGER MOBILITEITSBRANCHE		LOGISTIEK SUPERVISOR (KCHandel / VTL)	
	Werkplaatsmanager Motorvoertuigen-techniek Werkplaatsmanager Schadeherstel Werkplaatsmanager Carrosseriebouw								
Management en Middenkader (KSB-niveau 4)	Technisch Specialist Personeelsauto's			Technisch Specialist Bedrijfsauto's					
Vakman (KSB-niveau 4)	Eerste Autotechnicus			Eerste Bedrijfsautotechnicus		Eerste Motorfiets-technicus		Eerste Scooter-technicus Eerste Fietstechnicus	
Vakman (KSB-niveau 3)	Autotechnicus			Bedrijfsautotechnicus		Motorfiets-technicus		Scooter-technicus Fietstechnicus	
Vakman (KSB-niveau 2)	ASSISTENT MOBILITEITS-BRANCHE (VOC)			HOOFDLETTERS VETGEDRUKT: = BEROEPENGROEP Kleine letters niet vet: = Uitstroom / Diploma Tussen haakjes (Cursief): partner-KBB's bij gezamenlijke dossiers		VERKOOPADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE		EERSTE VERBRANDINGS-MOTORTECHNICUS	
Vakman (KSB-niveau 1)	ASSISTENT BEROEPS-BEOEFENAAR (KSB-niveau 1)			HOOFDLETTERS VETGEDRUKT: = BEROEPENGROEP Kleine letters niet vet: = Uitstroom / Diploma Tussen haakjes (Cursief): partner-KBB's bij gezamenlijke dossiers		VERKOOPADVISEUR MOBILITEITSBRANCHE		EERSTE VERBRANDINGS-MOTORTECHNICUS	

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- [Verkoopadviseur 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: 08-12-2010 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche - 3
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
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 www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Verkoopadviseur Bedrijfsauto's (02-03-2004) • BCP Verkoopadviseur Personenauto's (02-03-2004) • BCP Verkoper Motorfietsen (01-02-2004)

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam binnen de mobiliteitsbranche. Hij is gekwalificeerd om als zelfstandig beroepsbeoefenaar in de verkoop van een motorvoertuigenbedrijf te werken. Dit kan een officiële merk(service)dealer, een universeel auto-, motorfiets- en/of lichte bedrijfsautobedrijf of een andere ondernemer zijn. De lichte bedrijfsauto's vallen onder de categorie bestelwagens tot 3500 kilo.

Context

De werkplek van de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is voornamelijk de showroom van het bedrijf. De Verkoop van lichte bedrijfsauto's vindt veelal buiten het bedrijf plaats. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche brengt hier veel tijd door met bedrijfsbezoeken.

De Verkoop van Motorfietsen

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche die in motorfietsen handelt vrijwel uitsluitend met particulieren. Zijn doelgroep kan gekenmerkt worden als 'hobbyist'. Klanten hebben vaak zelf veel kennis van de motorfietsen en accessoires. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche bereikt aansluiting met deze groep liefhebbers van motorfietsen door enthousiasme voor het product en het assortiment uit te stralen. Een deel van het werk bestaat uit de verkoop van kleding en accessoires. Bij verkoop attendeert hij de klant op financierings- en verzekeringscontracten en verwerkt hij de order. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche werkt vaak in een verkoopteam.

De Verkoop van Personenauto's

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche die in personenauto's handelt met zowel zakelijke als particuliere klanten. Zakelijke en particuliere klanten kunnen verschillen in het doel waarvoor zij de personenauto zullen inzetten en de eisen die zij aan de personenauto stellen. Hij attendeert de klant op de mogelijkheid tot het afsluiten van financierings-, leasings- en verzekeringscontracten. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet met deze verschillende klantgroepen zaken kunnen doen. Hij verwerkt de order én bewaakt de back-order. Het regelmatig verzorgen van de showroom en het aanbod behoort tot het takenpakket van de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche besteedt aandacht aan een feestelijke aflevering van een verkochte auto. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche werkt vaak in een verkoopteam.

De Verkoop van Lichte Bedrijfsauto's

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche die in lichte bedrijfsauto's handelt vrijwel uitsluitend met zakelijke klanten die de lichte bedrijfsauto bedrijfsmatig zullen inzetten. Een groot deel van zijn werkzaamheden bestaat uit het bezoeken van huidige en potentiële nieuwe klanten. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche werkt vaak alleen en zelfstandig. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche heeft contact met klanten op diverse niveaus, van directeur van een groot bedrijf tot kleine zelfstandige. Hij stemt zijn communicatie af op de klant. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet zich inleven in het bedrijf van de klant, de branche van het bedrijf en de doeleinden waarvoor de lichte bedrijfsauto ingezet zal worden om een geschikte selectie van aanbod te kunnen presenteren en passend aanvullend advies over bijvoorbeeld op- en ombouw te geven. Hierbij houdt hij rekening met financiële aspecten, zoals de kilometerkostprijs. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche attendeert de klant op de mogelijkheid tot het afsluiten van financierings-, leasings-, verzekerings- en onderhoudscontracten. Hij verwerkt de order én bewaakt de back-order.

Aard van werkzaamheden

Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche verkoopt motorvoertuigen door verkoop- en adviesgesprekken te voeren met klanten. Afhankelijk van het soort bedrijf verkoopt hij nieuwe of gebruikte personenauto's, lichte bedrijfsauto's en/of motorfietsen aan zakelijke en/of particuliere klanten.

Bij de verkoop onderzoekt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche eerst de behoefte van de klant. Dan presenteert hij een geschikt aanbod van motorvoertuigen en accessoires. Indien gewenst, attendeert hij de klant op financierings-, leasings-, verzekerings- en onderhoudscontracten. Wanneer de klant een motorvoertuig in wil ruilen, bepaalt hij (mede) de inruilwaarde. Als de klant het motorvoertuig wil kopen voert de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche de verkooponderhandelingen en sluit hij de verkoop. Daarna verwerkt hij de order en houdt hij de back-order in de gaten. Hij zorgt dat het motorvoertuig klaar is voor aflevering, voordat hij het motorvoertuig aflevert bij de klant.

Naast de verkoop van motorvoertuigen besteedt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche tijd aan acquisitie en het onderhouden van relaties. Wanneer er klachten zijn, handelt hij deze af. Verder verzorgt de Verkoopadviseur de showroom, het aanbod, de website, de nieuwsbrief en mailing. Hij neemt contact op met personen die via internet of e-mail interesse hebben getoond in een motorvoertuig.

Essentiële beroepshouding

Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en het imago van de onderneming te versterken, heeft de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hij heeft een commerciële instelling, kan goed onderhandelen en is communicatief en sociaal vaardig.

2.4 Loopbaanperspectief

Binnen het mbo

Binnen het mbo-onderwijs bestaat een doorlopende leerlijn van niveau 2 t/m niveau 4. Vanaf niveau 4 (bijvoorbeeld Verkoopleider Mobiliteitsbranche) bestaan ook doorstroommogelijkheden naar het HBO, waar bijvoorbeeld gekozen kan worden voor de richting bedrijfsmanagement.

Arbeidsmarkt

Binnen de branche zijn er loopbaanmogelijkheden binnen onderstaande branche-functiestructuren (zie volgende pagina's). Bij bewezen competenties en ambities in die richting kan de Verkoopadviseur doorstromen naar de functie van Verkoopleider/-manager. Daarnaast kan een Verkoopadviseur ook doorgroeien naar andere leidinggevende functies (bijvoorbeeld Bedrijfsmanager Mobiliteitsbranche). Tevens kan hij zich door middel van aanvullende branchekwalificaties verbreden tot specialist op bepaalde gebieden.

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p><u>Arbeidsmarkt</u></p> <p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche).</p> <p>De meest recente rapporten zijn op te vragen via info@innovam.nl. Vraagt u naar de laatste versie van 'Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Mobiliteitsbranche' en/of 'Branche in Cijfers' en/of 'Vacatureonderzoek'.</p> <p>Onderstaande teksten m.b.t. Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming hebben betrekking op de resultaten uit de onderzoeken van 2010:</p> <p>In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gematigd gunstig. Ruim een kwart van de bedrijven in de mobiliteitsbranche heeft in 2009-2010 behoefte aan nieuw personeel. Dit is een daling van 9% ten opzichte van 2008-2009. Tot 2008 was een stijging in het aantal dienstverbanden zichtbaar. Het arbeidsmarktperspectief van de Verkoopadviseur is momenteel gematigd gunstig. De verwachting is dat het arbeidsmarktperspectief na de economische crisis weer voldoende zal zijn. Eind 2010 is de vraag naar Verkoopadviseurs weer aangetrokken. De verwachting is dat de verkoop van Motorvoertuigen weer zal toenemen.</p> <p>Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends, waarbij verminderde onderhoudsintervallen, als gevolg van technologische ontwikkelingen, kunnen zorgen voor een lagere personeelsbehoefte.</p> <p><u>Beroepspraktijkvorming</u></p> <p>Ook het BPV-perspectief is gematigd gunstig. In 2009-2010 hebben bedrijven behoefte aan 1400 nieuwe BBL'ers. Dit is een daling van 31% ten opzichte van 2008-2009. 25% van de bedrijven heeft behoefte aan een stagiaire (BOL/vmbo) en 44% van de bedrijven is bereid een stageplaats aan te bieden. Het BPV-perspectief van de Verkoopadviseur is momenteel gematigd gunstig. De verwachting is dat het BPV-perspectief na de economische crisis weer voldoende zal zijn. Ook hier is een stijgende lijn te zien in het aanbod van BPV plaatsen. De verwachting is dat met het toenemen van de verkoop van motorvoertuigen het aanbod van BPV plaatsen zal meestijgen.</p> <p>De arbeidsvraag is niet heel sterk en bedrijven staan onder financiële druk. De marges zijn beperkt en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten.</p> <p>De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. De bedrijvenregisters waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De Wet op het Financieel Toezicht (2007) is van invloed op de voorlichting die de Verkoopadviseur geeft aan de klant op het gebied van financiering, leasing en verzekering. De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De Verkoopadviseur moet zorgen hij ten alle tijden op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en</p>

	regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de Verkoopadviseur zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<ul style="list-style-type: none"> • <i>De verkoopverantwoordelijke bedrijfsautobranche de komende 5 jaar:</i> Voor verkopers blijft het ook de komende jaren van cruciaal belang dat zij goed kunnen netwerken, met mensen kunnen omgaan en hun vragen kunnen vertalen in passende oplossingen én prijzen. In het belang van de klant zorgt hij ervoor dat het gehele verkooptraject in één keer goed gebeurt, om de gunsten van de klant niet te verliezen en een duurzame relatie met de klant op te bouwen of te behouden. Het is van belang dat hij de technische mogelijkheden en (on)mogelijkheden met betrekking tot maatwerk duidelijk op het netvlies heeft. • <i>De verkoper personenautobranche de komende 5 jaar:</i> Een belangrijke kwaliteit van de verkoper van nu, maar ook in de toekomst is oprecht kunnen luisteren naar wat de consument al weet, inventariseren waar hij behoefte aan heeft en daar een passend voorstel in doen. De klant heeft een mobiliteitsbehoefte en de verkoper helpt hem daarin te voorzien. Dit moet hij in het gehele traject in één keer goed doen, om de gunsten van de klant niet te verliezen en een duurzame relatie met de klant waar mogelijk op te bouwen. De verkoper hoeft niet noodzakelijkerwijs een automotieve achtergrond te hebben. Sociale en communicatieve vaardigheden zijn echter onontbeerlijk. “Een klik kunnen creëren met klanten” is van groot belang. Het is van belang dat hij kan inspelen op de geschetste ‘on demand’-cultuur, maar kennis van duurzaamheid en nieuwe media zijn essentieel. • <i>De verkoper tweewielerbranche de komende 5 jaar:</i> Consumenten gaan niet meer blanco naar een tweewielerbedrijf als zij een (brom)fiets of motorfiets willen kopen. Voordat zij een bezoek aan een tweewielerbedrijf brengen, oriënteren zij zich vooral door internet te raadplegen. De verkoper speelt hier op in door goed te luisteren naar wat de consument al weet, te inventariseren waar hij behoefte aan heeft en hem te adviseren. Product- en assortimentkennis zijn daarbij belangrijke zaken. Het is van belang dat hij goed kan luisteren, inleven, adviseren en klantvriendelijk is.

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: Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

		Kwalificatie
Kerntaak	Werkproces	K1
Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen		
	1.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	x
	1.2 Attendeert op contracten	x
	1.3 Bepaalt inruilwaarde	x
	1.4 Voert verkooponderhandelingen	x
	1.5 Rondt verkoop af	x
	1.6 Levert het motorvoertuig af	x
Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties		
	2.1 Acquireert	x
	2.2 Onderhoudt relaties	x
	2.3 Handelt klachten af	x
Kerntaak 3: Verzorgt showroom en externe communicatie		
	3.1 Verzorgt showroom	x
	3.2 Verzorgt externe communicatie	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:

- *Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche*

4.1 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam binnen de mobiliteitsbranche. De verkoopadviseur Mobiliteitsbranche kan werken in bijvoorbeeld: motorfiets-, personenwagen- of lichte bedrijfswagenbedrijven. Het bedrijf waar hij werkt kan een officiële merk(service)dealer, een merkonafhankelijk bedrijf of een andere ondernemer zijn. Zijn werkplek is voornamelijk de showroom van het bedrijf. Hij heeft te maken met zowel zakelijke als particuliere klanten.
Typerende beroepshouding	Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en bij te dragen aan het imago van de onderneming heeft de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hij heeft een commerciële instelling, kan goed onderhandelen en is communicatief en sociaal vaardig.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor de verkoop van motorvoertuigen. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij werkt zelfstandig, waarbij hij verantwoordelijk is voor zijn eigen werkzaamheden: het voeren van verkoop- en adviesgesprekken met klanten, het bepalen van de inruilwaarde, het onderhandelen met klanten, het verwerken van de order, het bewaken van de back-order, het afleveren van verkochte motorvoertuigen, acquisitie, het onderhouden van relaties, het afhandelen van klachten, het verzorgen van de showroom, het verzorgen van de website en het verzorgen van nieuwsbrieven en mailing.
Complexiteit	<p>Aard van het werk</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures die hij naar eigen inzicht uitvoert. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in.</p> <p>De complexiteit van het beroep uit zich in verschillende activiteiten. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet continu afwegingen en keuzes maken tussen de bedrijfsbelangen en de wensen van de klant. Daarbij moet hij de klant vriendelijk te woord staan en zijn standpunten met overtuigende argumenten kunnen onderbouwen. Ook moet hij kunnen omgaan met de diversiteit van de werkzaamheden. Doordat elk gebruikt motorvoertuig andere eigenschappen heeft, kan de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche geen standaard waarde geven aan het motorvoertuig, maar moet hij bij het taxeren van occasions altijd zelf een inschatting maken. Bij het taxeren van occasions maakt hij een inschatting van het gedrag (opstelling en geloofwaardigheid) van de klant.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet verschillende taken op hetzelfde moment uitvoeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat hij de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat deze tijdig en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet oplossingen vinden voor problemen bij de aflevering, die veroorzaakt zijn door fouten van het bedrijf. Complicerende factoren hierbij liggen op het vlak van de communicatie met andere afdelingen binnen het bedrijf en de communicatie met de klant. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet daarnaast kunnen omgaan met de druk vanuit het bedrijf of de importeur om de afgesproken verkoopdoelstellingen te halen.</p> <p>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</p>

	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche heeft uitgebreide kennis van motorvoertuigen en de bijbehorende accessoires en technologieën.
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 motorvoertuigen

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een motorvoertuig. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij selecteert en presenteert motorvoertuigen uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte.</p> <p>Hij geeft technische informatie over de motorvoertuigen, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche informeert de klant over wegenbelasting, verbruik en onderhoudskosten. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van het motorvoertuig vraagt, raadpleegt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche eventueel de Verkoopmanager of een technicus.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche de klant in contact met de Verkoopmanager of met de betreffende maatschappij.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche taxeert het inruilmotorvoertuig van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Hij schat in wat er aan het motorvoertuig gedaan moet worden om het te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van het motorvoertuig zal zijn. Eventueel vraagt hij hierbij advies aan de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager. Tevens maakt hij een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden. Hierbij houdt hij rekening met de voorraadmix. Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien er schade aan het motorvoertuig is dat ter inruil aangeboden wordt, die bij het maken van de inruilprijs nog niet aanwezig was. De verkoopadviseur Mobiliteitsbranche noteert zijn bevindingen in een taxatierapport.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Verkoopmanager of een ervaren collega.</p> <p>Indien de klant besluit tot aankoop van het motorvoertuig, stelt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche de koopovereenkomst op. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering, de wijze van betaling en eventuele contactmomenten tot de aflevering. Als het verkochte motorvoertuig en eventuele accessoires niet op voorraad zijn, zorgt hij dat deze besteld worden. Hij maakt afspraken met de werkplaats en eventuele externe partijen voor het op- en/of inbouwen van accessoires. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche volgt de bestellingen</p>	1.1	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod
	1.2	Attendeert op contracten
	1.3	Bepaalt inruilwaarde
	1.4	Voert verkooponderhandelingen
	1.5	Rondt verkoop af
	1.6	Levert het motorvoertuig af

en stelt de klant op de hoogte van eventuele afwijkingen. Hij bewaakt de doorlooptijd om deze zo kort mogelijk te houden. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche vraagt een kenteken aan en geeft dit door aan de klant samen met andere gegevens die de klant nodig heeft voor het verzekeren van het motorvoertuig. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche zorgt dat de facturatie correct verloopt.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche controleert het motorvoertuig voor de aflevering. Als de klant het motorvoertuig komt halen, neemt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche het inruilmotorvoertuig in. Indien nodig meldt hij het inruilmotorvoertuig af bij de leasemaatschappij. Hij controleert het inruilmotorvoertuig, de kentekenset en zorgt voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij geeft de klant instructies voor gebruik, onderhoud en garantie en bespreekt de laatste formaliteiten.

Toelichting:

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet zijn verkooptargets halen die hij opgelegd krijgt door de Verkoopmanager van de onderneming en de importeurs. Deze verkooptargets spelen mee in de verkooponderhandelingen en kunnen meewegen in het aanprijzen van bepaalde modellen en/of merken.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche kan komen te werken in een motorfiets-, een personenwagen- of een bedrijfswagenbedrijf.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche adviseert bij de verkoop van motorfietsen de klant over (bijpassende) kleding en accessoires. De aflevering van de motorfiets vindt vaak plaats op een moment waarop het druk is in de showroom. De aflevering vindt daarom vaak snel plaats. Uitleg over gebruik en onderhoud van de motorfiets wordt dan soms gegeven door een werkplaatsmedewerker.

De aflevering van een personenauto is een belangrijk moment, omdat het het laatste contactmoment is met de klant. Voor de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is het zaak te zorgen dat de klant in de toekomst onderhoud en reparatie uit laat voeren door zijn bedrijf. De aflevering is daarom vaak een feestelijk moment. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche geeft de klant uitleg over gebruik en onderhoud. Vaak overhandigt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche een klein cadeau aan de koper van de auto en wordt er een foto genomen. Soms worden klanten voorgesteld aan het werkplaatspersoneel.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche houdt bij de verkoop van lichte bedrijfswagens met zijn advies rekening met de bedrijfsactiviteiten van de klant. Hij adviseert de klant over op- en ombouwmogelijkheden. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche adviseert de klant over onderhoud aan het motorvoertuig en de kosten van gebruik.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche attendeert de klant op de mogelijkheid tot het afsluiten van leasings- en onderhoudscontracten voor de lichte bedrijfsauto.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche attendeert de klant op de mogelijkheid tot het afsluiten van een leasecontract voor personenauto's.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche onderhandelt ook met management/directie van grotere bedrijven. Hij steekt de onderhandelingen zakelijk in en benoemt kosten voor gebruik en onderhoud. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche besteedt bij de verkoop van lichte bedrijfsauto's extra tijd aan het maken van een planning voor de aflevering en montage van op- en ombouwmaterialen.

<p>Hiervoor maakt hij afspraken met leveranciers en de werkplaats. Hij controleert of activiteiten volgens planning verlopen.</p> <p>De aflevering van de lichte bedrijfsauto is vaak zakelijk. Soms vindt de aflevering plaats door het afgeven van sleutels en papieren bij een receptie. De aflevering van een lichte bedrijfsauto wordt feestelijker aangepakt wanneer de lichte bedrijfsauto direct wordt afgeleverd bij de gebruiker.</p>	
---	--

5.2 Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties	Werkprocessen bij kerntaak 2						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een motorvoertuig of een motorvoertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de (potentiële) klant van de voordelen van een bepaald motorvoertuig 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. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche onderhoudt contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche signaleert klachten tijdens contacten met klanten of relaties. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij gaat hier serieus mee om en vraagt dóór op opmerkingen en klachten om een volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de klacht. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche bespreekt de klacht met de klant en gaat na hoe deze kan worden opgelost. Hij weegt de mogelijke oplossingen tegen elkaar af en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en hij administreert deze in het systeem. Als hij twijfelt over de juiste oplossing, overlegt hij met zijn leidinggevende.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette beleid op acquisitie uit in samenwerking met de Verkoopmanager en/of andere leidinggevende(n).</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche van lichte bedrijfsauto's zoekt actief contact met mogelijke nieuwe klanten. Hij stuurt brieven en belt bedrijven met als doel een afspraak te maken om zijn producten toe te lichten. Hij legt bedrijfsbezoeken af in zijn regio, om zijn bedrijf te presenteren. Hij benadert bedrijven waarmee hij niet eerder contact heeft gehad.</p> <p>De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's bezoekt klanten op regelmatige basis. Hij begint een informeel gesprek, later in het gesprek informeert hij naar eventuele behoefte aan nieuwe lichte bedrijfsauto's of aanpassing van de lopende contracten. De Verkoopadviseur Motorfietsen ontvangt veel kijkers in de showroom. Hij heeft als doel te zorgen dat de kijkers de showroom blijven bezoeken en in de toekomst wellicht tot koop overgaan.</p>	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Acquireert</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Onderhoudt relaties</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Handelt klachten af</td></tr> </table>	2.1	Acquireert	2.2	Onderhoudt relaties	2.3	Handelt klachten af
2.1	Acquireert						
2.2	Onderhoudt relaties						
2.3	Handelt klachten af						


5.3 Kerntaak 3: Verzorgt showroom en externe communicatie

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche richt de showroom in volgens de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager. Hij plaatst modellen in de showroom en zorgt hierbij voor een goede verhouding tussen verschillende (nieuwe) modellen, occasions, opties en accessoires.</p> <p>Hij stelt in overleg met de Verkoopmanager informatie beschikbaar in de showroom, zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche zorgt voor kloppende bordjes bij de motorvoertuigen. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt dat ze er schoon en mooi uitzien. Daarnaast zorgt hij dat demonstratiemotorvoertuigen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit. Wanneer dit nodig is, laadt hij de accu's van motorvoertuigen op.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche zorgt voor een gevarieerd aanbod van motorvoertuigen en accessoires, gebaseerd op de marktontwikkelingen. Wanneer bepaalde (schaarse) modellen of accessoires ontbreken in het aanbod, gaat hij hier gericht naar op zoek. Populaire modellen of accessoires koopt hij, in overleg met zijn leidinggevende, extra in.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche beheert het verkoopdeel van de website van het bedrijf, volgens de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager. Hij zorgt ervoor dat de website actueel is, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Hij maakt foto's van de nieuwe modellen en occasions en plaatst deze op de website. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche stelt (nieuws)brieven en mailings op om klanten en andere relaties te informeren over acties en nieuwe modellen of occasions. Hij volgt hierbij de richtlijnen van de dealer/importeur en de aanwijzingen van de Verkoopmanager.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche beschikt bij lichte bedrijfsauto's vaak niet, of over een kleine, showroom. Hij zorgt ervoor dat hij in de showroom een goede afspiegeling van het aanbod van op- en ombouw mogelijkheden weergeeft.</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche richt bij een motorfietsbedrijf een gedeelte van de showroom speciaal in voor de verkoop van kleding en accessoires.</p> <p>Afhankelijk van de grootte van de onderneming werkt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche bij het inrichten van de showroom samen met collega's. Indien de onderneming beschikt over een buitenterrein waar modellen getoond worden, draagt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche zorg voor het buitenterrein overeenkomstig de taken die hij in de showroom uitvoert. Bij het plaatsen van motorvoertuigen in de showroom let de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche erop dat hij veilig en milieubewust handelt.</p>	3.1	Verzorgt showroom
	3.2	Verzorgt externe communicatie

















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 motorvoertuigen









Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod					■				■		■							■	■										
1.2	Attendeert op contracten					■													■		■									
1.3	Bepaalt inruilwaarde					■			■			■		■												■				
1.4	Voert verkooponderhandelingen					■			■		■	■							■					■		■				
1.5	Rondt verkoop af					■				■	■							■			■									
1.6	Levert het motorvoertuig af							■			■																			

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties

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



6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt showroom en externe communicatie

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Verzorgt showroom																										
3.2	Verzorgt externe communicatie																										

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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod					X				X		X							X	X						
1.2	Attendeert op contracten					X													X		X					
1.3	Bepaalt inruilwaarde					X			X			X			X											X
1.4	Voert verkooponderhandelingen					X			X		X	X							X					X		X
1.5	Rondt verkoop af					X			X	X								X			X					
1.6	Levert het motorvoertuig af							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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een motorvoertuig. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luister goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij selecteert en presenteert motorvoertuigen uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Hij geeft technische informatie over de motorvoertuigen, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche informeert de klant over wegenbelasting, verbruik en onderhoudskosten. Hij adviseert de klant over onderhoud aan het motorvoertuig. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van het motorvoertuig vraagt, raadpleegt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche eventueel de Verkoopmanager of een technicus.	
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige en begrijpelijke wijze beantwoord.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kan communiceren in één moderne vreemde taal Kan goed omgaan met collegas Heeft kennis van beschikbare modellen Heeft kennis van op- en ombouwmogelijkheden bij lichte bedrijfsauto's Heeft kennis van verkooptechnieken Kan relaties leggen tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's Kan relevante informatiebronnen raadplegen Heeft kennis van accessoires en opties voor personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's Nederlands mondeling: Gesprekken voeren Nederlands mondeling: Luisteren Nederlands mondeling: Spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zijn leidinggevende of een ervaren technicus om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant antwoord op alle vragen kan krijgen.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Enthousiasme uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op motorvoertuigen en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, opties en garanties, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant en enthousiasme uitstraalt over het geselecteerde voertuig, zodat hij deskundig en begrijpelijk overkomt bij de klant en hem mee kan trekken in het enthousiasme.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Toont inzicht in het assortiment door de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment te relateren en past hierbij de geschikte verkooptechnieken toe, zodat de klant een passend advies wordt verstrekt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in klantbenadering rekening mee, opdat hij kan besluiten bepaalde

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen

1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod

		modellen of merken met extra nadruk onder de aandacht te brengen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van het gewenste voertuig te achterhalen opdat hij hierbij kan aansluiten door een gerichte selectie uit het assortiment te presenteren.

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.2 werkproces: Attendeert op contracten		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing, reparatie, onderhoud en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche de klant in contact met de Verkoopmanager of met de betreffende maatschappij.	
Gewenst resultaat	De klant is gewezen op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing, reparatie, onderhoud en verzekering van het motorvoertuig. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de Verkoopmanager of de desbetreffende maatschappij.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kan communiceren in één moderne vreemde taal Heeft kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsmogelijkheden Kan de Nederlandse taal adequaat toepassen Kan relevante informatiebronnen raadplegen Heeft kennis van de mogelijkheden op het gebied van reparatie- en onderhoudscontracten Nederlands mondeling: Gesprekken voeren Nederlands mondeling: Luisteren Nederlands mondeling: Spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt de Verkoopmanager als de klant behoefte heeft aan meer informatie of draagt de klant aan hem over, zodat de klant de gewenste informatie ontvangt en een contract kan afsluiten.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt vast aan welke informatie rondom het afsluiten van contracten voor financiering, leasing en verzekering de klant precies behoefte heeft en draagt de klant over aan de Verkoopmanager of brengt de klant in contact met de betreffende maatschappij.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Attendeert de klant volgens de bedrijfsprocedure op de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van het motorvoertuig.

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche taxeert het inruilvoertuig van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Hij schat vlot in wat er aan het motorvoertuig gedaan moet worden om het te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van het motorvoertuig zal zijn. Hij maakt een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden, waarbij hij rekening houdt met de voorraadmix. Eventueel vraagt hij advies aan de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager. Hij legt het inruilbedrag voor aan de klant en bespreekt dit met hem. Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien er schade aan het motorvoertuig is dat ter inruil aangeboden wordt, die bij het maken van de inruilprijs nog niet aanwezig was	
Gewenst resultaat	De inruilwaarde van de personenauto is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan het motorvoertuig. De klant heeft een reëel bod ontvangen voor zijn occasion.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kan communiceren in één moderne vreemde taal Kan onderhandelen Heeft kennis van dagwaarde van occasions Kan relaties leggen tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's Kan relevante informatiebronnen raadplegen Nederlands mondeling: Gesprekken voeren Nederlands mondeling: Luisteren Nederlands mondeling: Spreken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt de inruilwaarde van het motorvoertuig bij twijfel over de huidige waarde van de occasion, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden occasion, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherp inruilbod te geven en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij een goede inruilwaarde bepaalt en afsprekt met de klant.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Bepaalt de inruilwaarde van de occasion door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de occasion af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, de populariteit van het betreffende model en de eventuele onderhandelingsruimte in de aankoop die de klant gaat doen, opdat hij de klant een reëel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde		
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"> • Openstaan voor nieuwe informatie 	Blijft alert op mogelijke nieuwe informatie, neemt niet snel genoegen met wat al bekend is en weet snel signalen op te pikken en te interpreteren, waardoor hij een volledig beeld krijgt van het motorvoertuig.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij de klant een weloverwogen koopovereenkomst voor het motorvoertuig kan laten sluiten.

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Verkoopmanager of een ervaren collega.	
Gewenst resultaat	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd. Het motorvoertuig is tegen een gunstige prijs verkocht.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kan communiceren in één moderne vreemde taal Kan onderhandelen Heeft kennis van verkooptechnieken Kan relevante informatiebronnen raadplegen Nederlands mondeling: Gesprekken voeren Nederlands mondeling: Luisteren Nederlands mondeling: Spreken Nederlands: Schrijven 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt de prijs van het motorvoertuig of eventuele kortingen bij twijfel over de bedragen en de financiële consequenties voor het bedrijf eerst af met de Verkoopmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel bedrag noemt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van het motorvoertuig, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële biedingen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherpe verkoopprijs te bieden en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij het motorvoertuig tegen de meest gunstige prijs aan de klant kan verkopen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Observeert de klant en bepaalt op basis van zijn reacties wat het geschikte moment is om de verkooponderhandelingen te starten, zodat dit tijdig gebeurt. Gebruikt vervolgens verkooptechnieken en maakt kostenberekeningen voor de klant, zodat de verkooponderhandelingen soepel verlopen.

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen

1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen

	Gedrevenheid en ambitie tonen <ul style="list-style-type: none">• Successen willen boeken	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in de verkooponderhandelingen rekening mee, zodat hij zich door het persoonlijk belang gemotiveerd voelt zich in te zetten voor het verkopen van motorvoertuigen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij een weloverwogen koopovereenkomst voor het motorvoertuig met de klant kan sluiten.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Luistert naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan, waarbij hij een afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie, zodat de klant zich serieus genomen voelt en de verkooponderhandelingen voortgezet kunnen worden

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.5 werkproces: Rondt verkoop af		
Omschrijving	<p>Indien de klant besluit tot aankoop van het motorvoertuig, stelt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche de koopovereenkomst op. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering, de wijze van betaling en eventuele contactmomenten tot de aflevering. Als het verkochte motorvoertuig en eventuele accessoires niet op voorraad zijn, zorgt hij dat deze besteld worden. Hij maakt afspraken met de werkplaats voor het op- en/of inbouwen van accessoires. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche volgt de bestellingen en stelt de klant op de hoogte van eventuele afwijkingen. Hij bewaakt de doorlooptijd om deze zo kort mogelijk te houden. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche vraagt een kenteken aan en geeft dit door aan de klant samen met andere gegevens die de klant nodig heeft voor het verzekeren van het motorvoertuig. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche zorgt dat de facturatie correct verloopt.</p>	
Gewenst resultaat	De koopovereenkomst is opgesteld. Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kan communiceren in één moderne vreemde taal Kan eenvoudige didactische principes toepassen Heeft kennis van controlepunten Heeft kennis van het vrijwaren van een personenauto/motorfiets/lichte bedrijfsauto Kan een koopovereenkomst opstellen Heeft kennis van accessoires en opties voor personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's 	<p>Samenwerken en overleggen</p> <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Raadpleegt zijn leidinggevende bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden, zodat de verkoophandelingen correct en efficiënt kunnen worden afgerond.
	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft de klant een instructie over het motorvoertuig en licht de nodige functies/eigenschappen toe, zodat de klant hiervan op de hoogte is en veilig de weg op kan.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de bedrijfsprocedures op voor het maken van afspraken met de klant, het bestellen van het verkochte motorvoertuig en het controleren en vrijwaren van het inruilvoertuig, zodat alle afrondende verkoophandelingen in de voorgeschreven volgorde worden uitgevoerd.
	<p>Formuleren en rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Verzorgt tijdig de bestelling van het motorvoertuig en eventuele accessoires en stemt de montage van accessoires af met de werkplaats, zodat het

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.5 werkproces: Rondt verkoop af		
		motorvoertuig volgens afspraak aan de klant geleverd kan worden.

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		
1.6 werkproces: Levert het motorvoertuig af		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche controleert het motorvoertuig voor de aflevering. Als de klant het motorvoertuig komt halen, neemt de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche het inruilmotorvoertuig in. Indien nodig meldt hij het inruilmotorvoertuig af bij de leasemaatschappij. Hij controleert het inruilmotorvoertuig, de kentekenset en zorgt voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij geeft de klant instructies voor gebruik, onderhoud en garantie en bespreekt de laatste formaliteiten.	
Gewenst resultaat	Het motorvoertuig is volgens afspraak afgeleverd. Het inruilmotorvoertuig is ingenomen. De registratie en administratie is op orde. De klant is op de hoogte van relevante informatie over gebruik en onderhoud. De klant is tevreden over zijn aankoop en de service.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van het vrijwaren van een personenauto/motorfiets/lichte bedrijfsauto • Heeft kennis van accessoires en opties voor personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's • Heeft technische kennis van personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's 	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen 	Investeert tijd en moeite in het opbouwen van een goede (werk)relatie, zodat de klant zich gebonden voelt aan het bedrijf.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Is er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, controleert of er aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan en komt gemaakte afspraken na, zodat de klant tevreden is over zijn aankoop en de service.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	verwerkt en registreert alle benodigde gegevens accuraat, zodat het motorvoertuig goed geregistreerd staat en de administratie op orde is.

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Acquireert en beheert 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																					
2.1	Acquireert					x		x		x	x								x		
2.2	Onderhoudt relaties							x			x						x	x		x	
2.3	Handelt klachten af					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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties		
2.1 werkproces: Acquireert		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette beleid op acquisitie uit in samenwerking met de Verkoopmanager en/of andere leidinggevende(n). Hij neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een motorvoertuig of een motorvoertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de (potentiële) klant van de voordelen van een bepaald motorvoertuig 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. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem.	
Gewenst resultaat	Het bedrijfsimago is versterkt, het relatiebestand is uitgebreid. De (potentiële) klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie, het producten- en/of dienstenaanbod. De verkoop van motorvoertuigen (en aanvullende producten) is gestimuleerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kan communiceren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen • Kan relevante informatiebronnen raadplegen • Kan klantenbeheersysteem bedienen • Heeft kennis van accessoires en opties voor personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's • Nederlands mondeling: Gesprekken voeren • Nederlands: Lezen • Nederlands: Schrijven 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot acquisitie voor aan de Verkoopmanager 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"> • Relaties opbouwen met mensen • Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	Legt gemakkelijk contact met bekende en potentieel nieuwe klanten evenals met andere potentieel belangrijke personen, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn relatiebestand kan uitbreiden en de verkoop van motorvoertuigen wordt gestimuleerd.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	Legt (potentiële) klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaald motorvoertuig en/of accessoires en brengt hen op de hoogte van eventuele acties, waarbij hij hen pro-actief benadert, hen hartelijk en beleefd te woord staat, zijn taal en benadering op hen afstemt en adequaat reageert op hun reactie, zodat zij een positief en realistisch beeld hebben van het aanbod

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

2.1 werkproces: Acquireert

		van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Registreert zijn contacten met klanten nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door actief te acquireren, opdat hij zijn persoonlijke acquisitiedoelstellingen behaalt en de verkoop van motorvoertuigen stimuleert.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Beantwoordt vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting over motorvoertuigen en accessoires, 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 2 Acquireert en beheert relaties		
2.2 werkproces: Onderhoudt relaties		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche onderhoudt zijn contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen.	
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is op de hoogte van ontwikkelingen in de branche.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kan communiceren in één moderne vreemde taal • Heeft kennis van het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen • Kan relevante informatiebronnen raadplegen • Kan klantenbeheersysteem bedienen • Nederlands mondeling: Gesprekken voeren • Nederlands: Lezen • Nederlands: Schrijven 	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	Onderhoudt contacten met personen en organisaties uit zijn netwerk, zodat deze contacten 'warm' blijven.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert zijn contacten met externe organisaties en relaties nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.
	Leren <ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Bezoekt vakbeurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen, opdat hij op de hoogte is van ontwikkelingen in de branche.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen 	Houdt bij het plannen van activiteiten rekening met de beleidslijn en voornemens in het beleidsplan en reeds gemaakte afspraken met relaties, opdat hij het tijdstip en de boodschap van zijn acties kan afstemmen op de verschillende plannen en afspraken.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen, opdat hij zijn opgelegde doelstellingen met betrekking tot relatiebeheer behaalt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt bij het uitvoeren van het relatiebeheer de instructies en adviezen van ervaren collega's en zijn leidinggevende op, opdat hij de taken en doelen die hem opgelegd zijn kan realiseren en hij en zijn collega's het relatiebeheer uitvoeren volgens de procedures van de onderneming.

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

2.3 werkproces: Handelt klachten af

Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche signaleert klachten tijdens contacten met klanten of relaties. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij gaat serieus om met opmerkingen en klachten van zijn klanten of relaties. Hij vraagt dóór op opmerkingen en klachten om volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de opmerking of klacht. De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche bespreekt de opmerking of klacht met de klant en streeft ernaar een voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en hij administreert deze in het systeem. Als hij twijfelt over de juiste oplossing, overlegt hij met zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Kan communiceren in één moderne vreemde taalHeeft kennis van klachtenafhandelingKan relaties leggen tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto'sKan relevante informatiebronnen raadplegenNederlands mondeling: Gesprekken voerenNederlands mondeling: LuisterenNederlands mondeling: SprekenNederlands: Schrijven	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt toezeggingen aan de klant af met zijn leidinggevende als hij niet zeker is over de oplossing die geboden kan worden of over de consequenties die er voor het bedrijf aan verbonden zijn, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reële oplossing biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de mate van gewenste serviceverlening.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt verschillende vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen en zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Handelt de klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, opdat hij de klant reële toezeggingen doet en het bedrijfsbelang niet tekort doet.

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie		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	Verzorgt showroom					x						x								x	x					
3.2	Verzorgt externe communicatie					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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie		
3.1 werkproces: Verzorgt showroom		
Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche richt de showroom in. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager plaatst hij modellen in de showroom en zorgt hierbij voor een goede verhouding tussen verschillende (nieuwe) modellen, occasions, opties en accessoires. Hij stelt in overleg met de Verkoopmanager informatie beschikbaar in de showroom zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. Hij zorgt voor kloppende bordjes bij de motorvoertuigen. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt ervoor dat ze er schoon en mooi uitzien. Daarnaast zorgt hij ervoor dat demonstratiemotorvoertuigen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit. Wanneer dit nodig is, laadt hij de accu's van motorvoertuigen op. De Verkoopadviseur zorgt voor een gevarieerd aanbod van motorvoertuigen en accessoires, gebaseerd op de marktontwikkelingen. Wanneer bepaalde (schaarse) modellen of accessoires ontbreken in het aanbod, gaat hij hier gericht naar op zoek. Populaire modellen of accessoires koopt hij, in overleg met zijn leidinggevende, extra in.	
Gewenst resultaat	De showroom ziet er aantrekkelijk en opgeruimd uit, met schone en toonbare modellen. De demonstratiemodellen en occasions zijn rijklaar voor een proefrit. De inrichting van de showroom en de opstelling van de modellen voldoen aan de richtlijnen van de Verkoopmanager en/of de importeur. De modellen zijn op veilige en milieubewuste wijze geplaatst.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kan goed omgaan met collegas • Heeft kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van een showroom • Heeft kennis van de veiligheidsregels en richtlijnen voor milieubewust werken • Heeft (eventueel) een rijbewijs • Heeft kennis van accessoires en opties voor personenauto's/motorfietsen/lichte bedrijfsauto's 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	Stemt de inrichting van de showroom af met de Verkoopmanager en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft, opdat de showroom voldoet aan de richtlijnen van de Verkoopmanager.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Zorgt dat de showroom opgeruimd en schoongemaakt is en dat de motorvoertuigen in de showroom onderhouden worden en rijklaar zijn voor een proefrit, opdat de showroom en de getoonde modellen er netjes uitzien en de demonstratiemodellen en occasions beschikbaar zijn voor een proefrit.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	Constaateert of de showroom nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier en controleert de conditie van de getoonde modellen, zodat hij tijdig de nodige werkzaamheden kan verrichten om de kwaliteit van showroom en modellen te

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie

3.1 werkproces: Verzorgt showroom

		verbeteren en er zeker van is dat de showroom altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften	Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het inrichten van de showroom en uitstallen van de modellen en neemt de veiligheids- en milieuvoorschriften in acht, zodat de showroom en de modellen in de showroom voldoen aan de gestelde eisen en het werk veilig en milieubewust uitgevoerd is.

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie

3.2 werkproces: Verzorgt externe communicatie

Omschrijving	De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche plaatst motorvoertuigen ook op het verkoopdeel van de website van het bedrijf. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager selecteert en plaatst hij modellen op de website. Hij zorgt ervoor dat de website actueel is, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe. De Verkoopadviseur stelt (nieuws)brieven en mailings op om klanten en andere relaties te informeren over acties en nieuwe modellen of occasions. Hij volgt hierbij de richtlijnen van de dealer/importeur en de aanwijzingen van de Verkoopmanager.	
Gewenst resultaat	Het verkoopdeel van de website ziet er aantrekkelijk en overzichtelijk uit. Het aanbod op de website is actueel en biedt relevante informatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Kan goed omgaan met collegas• Kan websites aanpassen• Heeft kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van een showroom• Kan de Nederlandse taal adequaat toepassen• Nederlands: Lezen• Nederlands: Schrijven	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Stemt de inrichting van het verkoopdeel van de website af met de Verkoopmanager en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft, opdat het verkoopdeel van de website voldoet aan de richtlijnen van de Verkoopmanager.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren• Communicatie op de ontvanger(s) richten	Stemt de hoeveelheid informatie op het verkoopdeel van de website en in de mailing en nieuwsbrief af op de behoefte van (potentiële) klanten, formuleert deze informatie kort en bondig, vermijdt onnodig jargon en hanteert correcte spelling en grammatica, zodat het verkoopdeel van de website, de mailing en/of de nieuwsbrief relevante informatie biedt en er aantrekkelijk en overzichtelijk uitziet.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	Controleert regelmatig of het verkoopdeel van de website, de mailing en/of de nieuwsbrief nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en de fabrikant/leverancier en houdt de informatie op de website, de mailing en/of de nieuwsbrief zorgvuldig en systematisch bij, zodat het verkoopdeel van de website, de mailing en/of de nieuwsbrief altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en het aanbod op de website actueel is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften	Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het verzorgen van het verkoopdeel op de website, zodat de getoonde modellen op de website voldoen aan de gestelde eisen.

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

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

Werkgroepen:

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

Paritaire commissie:

Onderwijs: drie vertegenwoordigers uit directies van Regionale Opleidingscentra (ROC).

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

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

Regionale Arbeidsmarktcommissies

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

Klanttevredenheidsonderzoek Innovam

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

Het klanttevredenheidsonderzoek 2010 heeft geen opmerkingen over specifieke dossiers opgeleverd.

Raadplegen docenten

Docenten worden geraadpleegd door conceptversies van de kwalificatiedossiers te bespreken in de vergaderingen van de onderstructuur van de Bedrijfstakgroep Motorvoertuigen, Carrosserie en Tweewielers (BTG-MCT). In deze vergaderingen zijn docenten aanwezig.

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

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

In 2011 staat een aantal evaluatiebezoeken bij docententeams gepland.

2.2 Verwantschap

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

- Verkoopadviseur Bedrijfsauto's (2 maart 2004)
- Verkoopadviseur Personenauto's (2 maart 2004)
- Verkoper Motorfietsen (2 maart 2004)

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen Verkoopadviseur Bedrijfsauto's, Verkoopadviseur Personenauto's en Verkoper Motorfietsen kenmerken zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken (inclusief werkprocessen) en beroepscompetenties en vormen een afgebakende beroepengroep 'Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche'. Het gaat daarbij voornamelijk om het verkopen van motorvoertuigen en het voeren van advies- en onderhandelingsgesprekken met klanten om tot een verkoop te komen.

De context waarbinnen het beroep binnen de beroepengroep tot uitvoer komt, de beroepspraktijk, is de showroom van het bedrijf. De verschillen in deze beroepsprofielen blijken uit de specialisaties van de bedrijven en de klanten die bediend worden. Het spreekt voor zich dat de Verkoopadviseur Motorfietsen in een motorfietsbedrijf werkt, een Verkoopadviseur Personenauto's in een personenautobedrijf en een Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's in een bedrijf waar lichte bedrijfsauto's (tot 3500 kilo) verkocht worden. De Verkoopadviseur Motorfietsen heeft naast de reguliere particuliere klanten ook veel klanten die uit liefde voor een motorfiets kiezen. De Verkoopadviseur Personenauto's ontmoet particuliere klanten en gezinnen, die een auto aanschaffen voor woon-werkverkeer en/of recreatie. De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's daarentegen handelt vooral met (kleine) ondernemers.

Vooralsnog is er geen onderzoek gedaan naar verschillen en overeenkomsten tussen de beroepscompetentieprofielen uit het dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche (niveau 4) en genoemde bcp's in dit dossier Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche (niveau 3). Wel kan worden opgemerkt dat een belangrijk verschil in werkzaamheden bestaat, namelijk het managen zoals dit is beschreven in de kerntaken 1 en 2 van het dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

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

1. Clusteren en (her)formuleren

De samenhang tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is met het clusteren/samenvoegen tot één kwalificatiedossier stringenter gemaakt door het vormgeven/herformuleren van de gemeenschappelijke kerntaken. De competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen 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 de dossiers van 2005.

De beroepscompetenties *Functioneren in de organisatie* en *Beroepscompetenties ontwikkelen* zijn niet als standaardcompetenties opgenomen in het huidige kwalificatiedossier, aangezien deze zijn ondergebracht in de kerntaken van het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap (oktober 2006).

De inhoud van kerntaken zoals die zijn geformuleerd in de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn alle terug te vinden in de uiteindelijke kerntaken 1 t/m 3 in dit dossier met de volgende kanttekeningen:

- Het totaal aantal kerntaken is teruggebracht van 10 naar 3. Zowel de Paritaire Commissie als de werkgroep is van mening dat de aanvankelijke kerntaken *Adviseert bij het verkopen van motorvoertuigen; Taxeert gebruikte motorvoertuigen; Levert motorvoertuigen af; Adviseert de klant over de technische werking van motorvoertuigen in het verbeterde* format samengevoegd kunnen worden in één kerntaak, namelijk kerntaak 1: *Verkoopt motorvoertuigen*. Hierbij zijn 4 werkprocessen opgenomen.
- In alle kerntaken en werkprocessen is de verantwoordelijkheid van de Verkoopadviseur in overeenstemming gebracht met de verantwoordelijkheden die een beginnend beroepsbeoefenaar aankan. Dit houdt in dat, waar nodig, in de kerntaakbeschrijvingen en werkprocessen is opgenomen dat de Verkoopadviseur bij problemen of twijfel hulp inroept van een ervaren collega, de Verkoopmanager of de direct leidinggevende.
- Bij kerntaak 3 is op verzoek van de Paritaire Commissie toegevoegd dat de Verkoopadviseur zich bezighoudt met zowel de showroom in het bedrijf, de eventuele buitenplaats van het bedrijf als ook de virtuele showroom van het bedrijf.

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 Verkoopmanager of eigenaar van de onderneming, maar dit kan ook een collega zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar.
- Ervaringscomponenten, hierbij is gekeken naar elementen die slechts na enige tijd ervaring in de beroepspraktijk haalbaar kunnen worden geacht. Daarbij zijn niet zonder meer die taken of werkprocessen geschrapt die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar.

Het behoort bijvoorbeeld weliswaar in de praktijk tot de taak van een Verkoopadviseur om zelfstandig klachten af te handelen. 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 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

Nederlands

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

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

Toelichting:

Taalprofiel Dossier Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Mondeling: Gesprekken

2 Mondeling: Luisteren

3 Mondeling: Spreken

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

5 Schrijven.

Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche niveau 3			
Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	Vragen stellen, mogelijkheden presenteren, adviseren over onderhoud, gebruik, wettelijke, fiscale en verzekeringstechnische zaken	1/2/3	2+
1.2 Attendeert op contracten	Mogelijkheden presenteren	1/2/3	2+
1.3 Bepaalt inruilwaarde	Vragen stellen, overleggen met klant, werkplaats en leidinggevende	1/2/3	2+
1.4 Voert verkooponderhandelingen	Luisteren, bezwaren weerleggen, overleggen met leidinggevende, offerte opstellen	1/2/3/5	2+
1.5 Rondt verkoop af	Koopovereenkomst opstellen, klant en andere afdelingen informeren over voortgang	3/5	2F
1.6 Levert het motorvoertuig af	Klant instrueren, registratieformulieren verzorgen	3/5	2F
Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 Acquireert	Gesprekken voeren met klanten en prospects, bevindingen rapporteren	1/4/5	2+

2.2 Onderhoudt relaties	Gesprekken voeren met klanten en prospects, vakbladen lezen, bevindingen rapporteren	1/4/5	2+
2.3 Handelt klachten af	Overleggen met klant en leidinggevende, rapporteren en eventueel aanspreken verantwoordelijke	1/2/3/5	2+
Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie			
3.1 Verzorgt showroom	Lezen van bedrijfs- en importeursvoorschriften, informatiebordjes verzorgen	4/5	2F
3.2 Verzorgt externe communicatie	Nieuwsbrieven en mailings verzorgen, website bijhouden volgens richtlijnen	4/5	2+

Rekenen

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

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

Toelichting:

Rekenprofiel Dossier Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche

SD = Subdomein:

1 Getallen

2 Verhoudingen

3 Meten en meetkunde

4 Verbanden.

Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche niveau 3			
Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
Werkproces	Concreet voorbeeld	SD	Niveau
1.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	Snel rekenen met cijfermatige gegevens die klant aandraagt, mogelijkheden inschatten	1/4	2S
1.2 Attendeert op contracten	Snel omrekenen naar kosten per kilometer of tijdseenheid	1/2/4	2F
1.3 Bepaalt inruilwaarde	Snel rekenen met voertuiggegevens (uitvoering, bouwjaar, kilometerstand e.d.) marges, targets en kortingsmogelijkheden	1/2/4	2F

1.4 Voert verkooponderhandelingen	Kostenberekeningen maken, offertes opstellen op basis van berekeningen	1/2/4	2F
1.5 Rondt verkoop af	Facturatie controleren	1/2	2F
1.6 Levert het motorvoertuig af	Geen rekenvaardigheden vereist	-	-
Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 Acquireert	Rekenen met winstmarges, kortingspercentages, uurtarieven e.d.	1/2	2S
2.2 Onderhoudt relaties	Rekenen met winstmarges, kortingspercentages, uurtarieven e.d.	1/2	2S
2.3 Handelt klachten af	Inschatten van acceptabele kosten om klant tevreden te stellen op basis van uren, prijzen en derving	1/2	2S
Kerntaak 3 Verzorgt showroom en externe communicatie			
3.1 Verzorgt showroom	Geen rekenvaardigheden vereist		
3.2 Verzorgt externe communicatie	Geen rekenvaardigheden vereist		

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze

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

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

- Samenvoegen van 3 kwalificaties tot 1 kwalificatie
- Reductie van competenties
- Wijzigingen Vakennis en Vaardigheden
- Naamgeving van het dossier
- Nederlands en (Moderne) Vreemde talen
- In- en doorstroom
- Raamwerk Rekenen en wiskunde

Samenvoegen

De Paritaire commissie heeft, op basis van het onderzoek dat is uitgevoerd onder bedrijven en scholen, ingestemd met het voorstel van het kenniscentrum om de kwalificaties samen te voegen tot 1 kwalificatie. De Paritaire commissie merkt hier bij op dat het in overleg met het ROC voor een leerling mogelijk is om ervaring op te doen in een bepaalde deelbranche tijdens de beroepspraktijkvorming.

Naamgeving

De Paritaire commissie heeft besloten de naamgeving van dit dossier te veranderen in Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche. Dit is in lijn met Serviceadviseur Mobiliteitsbranche, en het niveau 4 dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche.

Reductie van competenties

In de paritaire commissie is gesproken over reduceren van competenties. Dit is nader toegelicht in paragraaf D2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier.

Wijzigingen Vakennis & Vaardigheden

Er zijn tekstuele wijzigingen in Vakennis en vaardigheden doorgevoerd, zodat alle dossiers van Innovam beschikken over eenduidige items.

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 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 rekeneisen bij sommige kerntaken en/of werkprocessen niet of in mindere mate. Het heeft geen zin deze inschattingen onder het wettelijk vereiste niveau in het dossier te vermelden, want dat zou mogelijk tot toetsing beneden het wettelijk vereiste niveau kunnen leiden.

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

De ontwikkelgroepen hebben voor sommige werkprocessen op niveau 3 voor het beroep hogere taal- en rekeneisen aangegeven dan het Referentiekader. Dat geldt met name voor een aantal 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 uitgangspunten bij het ontwikkelen van het dossier zijn:

-Zo weinig mogelijk afwijken van de generieke norm.

-Een zo beknopt en leesbaar mogelijk dossier.

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

Niveau 3 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche Nederlands

2010-2011 Raamwerk						2011-2012 Referentiekader				
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spoken	Schrijven		Mondeling	Lezen	Schrijven	Taalverzorging
C1										
B2	x		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, 1.3, 1.4,2.1, 2.2, 2.3,3.2

Niveau 3 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche 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				x	3F				
Y1	x	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:

1.1,2.1, 2.2, 2.3

Niveau 3 Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche Moderne vreemde talen

2010-2011						2011-2012					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven		Luisteren	Lezen	Gesprekken	Spreken	Schrijven
C1						C1					
B2						B2					
B1	x		x			B1	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 het kwalificatiedossier zijn de 3 kwalificaties samengevoegd tot 1 kwalificatie Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche.

- De kwalificaties Verkoopadviseur Motorfietsen, Verkoopadviseur Personenauto's en Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's zijn opgenomen in de nieuw gevormde kwalificatie: Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche.

De formulering van het gehele dossier is aangepast naar de naam van de nieuwe kwalificatie.

Het aantal competenties bij enkele werkprocessen is verminderd:

- Bij werkproces 1.4 is de competentie "Plannen en organiseren" verwijderd.
- Bij werkproces 2.1 is de competentie "Overtuigen en beïnvloeden" verwijderd.

Het gehele dossier is gecontroleerd op formulering en stijl.

In deel D is de nieuwe informatie met betrekking tot taal en rekenen opgenomen. Ter verduidelijking zijn taal- en rekenprofielen geplaatst waarin concrete voorbeelden uit de beroepspraktijk genoemd worden.

Er is een redactionele aanpassing doorgevoerd in de formulering van de items in de kolommen voor Vakkennis en Vaardigheden. Ongewenste dubbelingen zijn verwijderd. Tevens zijn de items actief geformuleerd met een duidelijker onderscheid tussen vakkennis en vakvaardigheid.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Structurele controle op kwaliteit van het kwalificatiedossier	Verbeteringen en aanpassingen doorvoeren indien noodzakelijk: gebruikerservaringen en feedback verzamelen en verwerken controles op richtlijnen van het format	Innovam	Jaarlijks
Trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek en onderzoek naar Trends en Ontwikkelingen	Innovam	Jaarlijks
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid en actualiteitstoets BCP's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig BCP's actualiseren en kwalificatiedossier aanpassen	Innovam	Vanaf schooljaar 2010 en daarna elke vijf jaar

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

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