

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.

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	Leverd 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 	Samenwerken en overleggen <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.
	Presenteren <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.
	Instructies en procedures opvolgen <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.
	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.
	Plannen en organiseren <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
		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																					
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.