

## 4.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

### Algemene informatie

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

	<p>In bovengenoemde aandachtsgebieden spelen uiteraard ook strategische elementen een rol. In dat opzicht kan de verantwoordelijkheid van de Verkoopmanager als volgt worden omschreven: hij betreft de Verkoopadviseurs en eventueel andere managers in de ontwikkeling en uitvoering van doelen, plannen en procedures; hij is verantwoordelijk voor het behalen van de afgesproken (verkoop)doelstellingen van zijn team; hij bepaalt welke taken (of onderdelen daarvan) hij zelf uitvoert en welke taken hij uitbesteedt aan Verkoopadviseurs, andere medewerkers binnen het bedrijf of aan derden.</p>
Complexiteit	<p><b>Aard van het werk</b></p> <p>De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche heeft een diversiteit aan werkzaamheden, waarvan slechts een deel routinematige handelingen, die volgens een vaste procedure of checklist worden uitgevoerd (planning maken, werk verdelen etc.). Hij lost op zelfstandige wijze complexe problemen op met betrekking tot planning, administratie, beheer of ontwikkeling van een productiecycclus, het functioneren van verkoopadviseurs waarvoor geen vaste aanpak of procedures bestaan.</p> <p>In zijn werk moet de Verkoopmanager een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de overige werkzaamheden. De Verkoopmanager levert in zijn ondersteunende rol naar de directie zijn bijdrage aan het opstellen van het commercieel beleidsplan waarin hij adviezen moet kunnen formuleren op basis van zijn inzichten in de markt en waarbij hij rekening houdt met wat hij realiseerbaar acht voor de onderneming en zijn verkoopteam.</p> <p>De Verkoopmanager moet alles in het werk stellen om de afgesproken verkoopdoelen te realiseren. Een groot aantal factoren dat van invloed is op het verkoopresultaat heeft de Verkoopmanager echter niet in de hand. Hij moet hierdoor voortdurend inspelen op wisselende marktsituaties. De Verkoopmanager moet steeds de optimale mix samenstellen van verschillende modellen voertuigen. De verkoopcijfers en dus de voorraad zijn afhankelijk van vele factoren die niet allemaal van tevoren in te schatten zijn. Hij moet een afweging maken tussen aantrekkelijkheid (bijvoorbeeld bijzondere uitvoering en kleur) en gemakkelijke verkoopbaarheid van demonstratie- en showroommodellen. Hij moet de invloed van importeurs op de dealerorganisatie kunnen inschatten en vervolgens weten te managen. De beschreven punten vereisen dat de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche bestand is tegen externe druk en oplossingsgericht werkt.</p> <p><b>Aard van de benodigde kennis en vaardigheden</b></p> <p>De Verkoopmanager heeft specialistische kennis en –managementvaardigheden nodig voor uitvoeren van de bedrijfsvoering in de verkoop.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en 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. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p>
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.</p>

## 2.1 Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

### Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan

#### Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan		Competenties																					
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan
Werkprocessen																							
1.1	Stuurt Verkoopadviseurs aan		x	x		x												x					
1.2	Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs					x				x	x	x											
1.3	Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs	x	x	x							x												
1.4	Maakt en/of beoordeelt investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen					x					x	x		x	x								
1.5	Werft, selecteert en ontslaat Verkoopadviseurs	x					x														x		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

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

<b>Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan</b>		
<b>1.1 werkproces: Stuur Verkoopadviseurs aan</b>		
		zich gewaardeerd weet en merkt dat bijdragen van iedereen serieus genomen worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Stelt vast welke middelen en mensen nodig zijn om de diverse (verkoop)taken uit te voeren en houdt hierbij rekening met arbeidsmiddelen en deskundigheid van verkoopadviseurs, opdat iedereen de juiste arbeidsmiddelen tot zijn beschikking heeft om de verkooptaken vlot en veilig uit te kunnen voeren.

<b>Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan</b>		
<b>1.2 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager zorgt ervoor dat de Verkoopadviseurs geïnformeerd worden over zaken die het bedrijfs- en verkoopbeleid aangaan. Hij deelt informatie over (technische) ontwikkelingen die tevens bijdragen aan de ontwikkeling van verkoopadviseurs. Informeert hen over nieuwe modellen. De Verkoopmanager vertelt de verkoopadviseurs wat van hen verwacht wordt en wat hun eventuele rechten en plichten zijn. De Verkoopmanager voert werkoverleg met het verkoopteam. Hij stelt de agenda op voor het overleg, hij selecteert belangrijke onderwerpen uit notities en circulaire's. In elk werkoverleg is tevens voldoende ruimte voor de inbreng van de Verkoopadviseurs. Hij signaleert en rapporteert behoeften bij het verkoopteam t.a.v. verkoopprocessen. Hij formuleert actiepunten om tegemoet te kunnen komen aan deze behoeften. Naar aanleiding van het werkoverleg maakt hij een verslag met daarin de opgenomen actiepunten. Het verslag dient als belangrijke informatiebron voor het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Verkoopadviseurs binnen het bedrijf worden structureel geïnformeerd en voorgelicht over wat van hen verwacht wordt en wat hen te wachten staat. Onder de verkoopadviseurs is draagvlak voor en vertrouwen in de aan hen overgedragen informatie en deze draagt bij aan hun verdere ontwikkeling. Verslag van werkoverleg is vastgelegd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen</li> <li>Kan gesprekstechnieken toepassen</li> <li>Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren</li> <li>Kan de context van sociaal beleid duiden</li> <li>Kan moeilijke situaties hanteren</li> <li>Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties</li> <li>Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen</li> <li>Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen</li> <li>Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li> <li>Kan voorschriften duiden en communiceren hierover</li> <li>Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> <li>Openhartig en oprecht communiceren</li> </ul>	Belegt regelmatig werkoverleg waarin hij de verkoopadviseurs informeert over ontwikkelingen die hen te wachten staan, welke invloed dit heeft op hun verkoopwerkzaamheden en welke (wettelijke) verplichtingen en rechten dit met zich meebrengt, opdat de verkoopadviseurs op de hoogte zijn op wat gaat komen.  Daarbij staat hij open voor de opmerkingen en suggesties vanuit de verkoopadviseurs en geeft hierop een duidelijke en eerlijke reactie, opdat de verkoopadviseurs de gelegenheid heeft zicht uit te spreken, zich gehoord voelt en vragen beantwoord worden.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Geeft op enthousiaste en duidelijke wijze uitleg over voor de verkoopadviseurs relevante informatie, toont zich deskundig over hetgeen hij overbrengt, zorgt daarbij voor interactie tussen hem en zijn verkoopadviseurs en stemt zijn woordkeuze af op het

## Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan

### 1.2 werkproces: Zorgt voor informatie naar en ontwikkeling van Verkoopadviseurs

<ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken</li></ul>		niveau van zijn verkoopadviseurs, opdat deze de informatie begrijpen en hierin vertrouwen hebben.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Legt nauwkeurig verslag van alle suggesties, ideeën en behoeften van de verkoopadviseurs die besproken zijn in het (werk)overleg en de daarover gemaakte afspraken en rapporteert dit aan bedrijfsmanagement en/of directie, opdat de informatie gedocumenteerd en beschikbaar is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	Draagt nieuwverworven (technische)kennis en ervaring over nieuwe modellen, apparatuur, werk- en verkoopmethoden op begrijpelijke wijze aan verkoopadviseurs tijdens werkoverleg of andere (overleg)momenten over, legt goed uit wat de beste werkwijze is en beantwoordt vragen van verkoopadviseurs duidelijk en adequaat, zodat de nieuwe (technische) kennis en informatie tevens bijdraagt aan hun verdere ontwikkeling.



## Kerntaak 1 Stuurt het verkoopteam aan

### 1.3 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs

<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met verkoopadviseurs. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende verkoopadviseur(s). Daaropvolgend stelt hij, eventueel samen met de desbetreffende verkoopadviseur(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Naar aanleiding van de beoordelingsgesprekken besluit de Verkoopmanager of een verkoopadviseur in aanmerking komt voor promotie (verandering van functie), een verhoging in salaris of een extra beloning, maar ook of de verkoopadviseur in aanmerking komt voor verandering in functie of beloning. De Verkoopmanager bespreekt deze zaken tevens met het bedrijfsmanagement/directie van de vestiging. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij in de personeelsdossiers.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearchiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën zijn gecommuniceerd met verkoopadviseur en bedrijfsmanagement en/of directie en zo mogelijk vertaald naar een persoonlijk opleidingsplan (POP). De voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking zijn besproken met verkoopadviseur en bedrijfsmanagement en/of directie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen</li><li>• Kan gesprekstechnieken toepassen</li><li>• Kan gedrag van mensen herkennen en interpreteren</li><li>• Kan de context van sociaal beleid duiden</li><li>• Kan moeilijke situaties hanteren</li><li>• Heeft kennis van de structuren en culturen van organisaties</li><li>• Heeft kennis van interventietechnieken en kan deze toepassen</li><li>• Heeft kennis van personeelsinstrumenten en kan deze toepassen</li><li>• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li><li>• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover</li></ul>	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachen</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	Voert op basis van beoordelingsgegevens en signalen vanuit de verkoopadviseur, een eerlijk en open gesprek over het functioneren van de medewerker, wat mogelijke verbeteringen zijn en welke opleidingsmogelijkheden en -wensen hierbij een rol kunnen spelen, opdat zij in gezamenlijkheid afspraken kunnen maken over goed of beter functioneren en persoonlijke ontwikkeling van de verkoopadviseur.
	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Op eigen initiatief handelen</li></ul>	Neemt op basis van het functioneren en beoordelen van de verkoopadviseur, binnen zijn bevoegdheid een duidelijke beslissing ten aanzien van verandering in functie, beloning, opleiding en ontwikkeling van een medewerker of mogelijk beëindiging waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen of de consequenties van deze afwegingen en opkomt op voor zijn eigen standpunten en keuzes, opdat de verkoopadviseur het

## Kerntaak 1 Stuur het verkoopteam aan

### 1.3 werkproces: Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met Verkoopadviseurs

<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan zijn eigen communicatieve gedrag onderkennen, aanpassen en inzetten</li><li>• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken</li></ul>		gevoel heeft een eerlijke beoordeling en dito kans te krijgen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	Rapporteert volledig en nauwkeurig alle gesprekken en afspraken met de verkoopadviseur in een dossier en archiveert dit, opdat het dossier ter inzage en beschikbaar is voor directie en bedrijfsmanagement en/of directie.
	Aansturen <ul style="list-style-type: none"><li>• Functioneren van mensen controleren</li></ul>	Signaleert of mensen functioneren volgens de gemaakte afspraken en richtlijnen, herkent ineffectief en inefficiënt gedrag en onderneemt actie indien mensen niet aan de gestelde verwachtingen voldoen of dreigen te voldoen, zodat hij voldoende gegevens heeft om het functioneren van de medewerker te bespreken en te beoordelen.

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

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

		verkoopadviseurs en mogelijke toekomstige (technische) ontwikkelingen en vormt dit om tot relevante informatie, opdat hij een compleet beeld kan schetsen op basis waarvan bedrijfsmanagements/ of directie verdergaande beslissingen kan nemen.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li><li>• Vanuit meerdere invalshoeken kijken</li></ul>	Verzamelt uitgebreide informatie en evalueert de verkoopprocedures, de routing en relevante processen van verkoopafdeling naar overige afdelingen, de competenties van verkoopadviseurs en mogelijke toekomstige (technische) ontwikkelingen, opdat hij een compleet beeld heeft bij het opstellen van investerings-, opleidings- en verbetervoorstellen.

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

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

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

### Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid					x				x	x										
2.2	Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit					x				x	x										
2.3	Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's	x																		x	
2.4	Draagt zorg voor de financiële administratie en registratie		x								x			x							
2.5	Bewaakt en evalueert verkoopcijfers										x			x							
2.6	Signaleert en handelt klachten af				x	x		x											x		x
2.7	Acquireert							x	x		x								x		

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

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

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



<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>		
<b>2.1 werkproces: Ondersteunt directie bij vaststellen en uitvoeren commercieel beleid</b>		
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie</li> </ul>	Toont inzicht in het dynamisch functioneren van de organisatie door bij het mede opstellen en ondersteunen van het commerciële beleid, te anticiperen op eventuele in- en externe marktontwikkelingen die van invloed zijn op het commerciële beleid en de totale bedrijfsvoering, opdat het een goede basis vormt voor de verdere commerciële (beleids)ontwikkeling van het bedrijf.

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>		
<b>2.2 werkproces: Stelt marketing- en verkoopplan op en voert het uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager stelt, op basis van het commercieel beleidsplan dat voor verschillende afdelingen geldt, het marketing- en verkoopplan op dat de specifieke doelstellingen, plannen en budget voor het verkoopteam beschrijft. Dit plan legt hij ter goedkeuring voor aan het bedrijfsmanagement en/of directie. Presenteren van dit plan aan directie, na bespreking en goedkeuring verkoopteam. Is de Verkoopmanager Mobiliteitsbranche werkzaam in een dealerbedrijf, dan houdt hij in het schrijven ook rekening met de uitgangspunten in het dealercontract. In een marketing- en verkoopplan worden de volgende aandachtsgebieden opgenomen: Commercie / marketing / HRM, personeelsbeleid / Financieel.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Een marketing- en verkoopplan waarin specifieke doelstellingen, plannen en budget voor het verkoopteam staan beschreven. Het marketing- en verkoopplan komt voort uit het commercieel beleidsplan en is goedgekeurd door de directie.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan in één vreemde taal relevante informatie voor de beroepsuitoefening lezen en vertalen</li> <li>• Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li> <li>• Kan onderscheid maken tussen relevante informatie en niet of minder relevante informatie</li> <li>• Kan planmatig en projectmatig werken</li> <li>• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li> <li>• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover</li> <li>• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Openhartig en oprecht communiceren</li> <li>• Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>	Overlegt met de verkoopadviseurs over het opgestelde marketing- en verkoopplan, spreekt hen aan als één team, communiceert openhartig en oprecht met de verkoopadviseurs, opdat iedereen zich verbonden voelt met het plan en op de hoogte is en weet wat er van hen verwacht wordt.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	Geeft duidelijke uitleg bij het beschreven marketing- en verkoopplan en andere (algemene) informatie die relevant is, beantwoordt eventuele vragen, brengt enthousiasme over en stemt zijn woordkeuze af op het niveau van de doelgroep, wekt vertrouwen op basis van zijn getoonde deskundigheid en de doelgroep zijn uitleg goed begrijpen, zodat zijn het marketing- en verkoopplan zullen steunen.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structuur aanbrengen</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	Formuleert een bondig en helder marketing- en verkoopplan en legt de doelstelling(en), strategie en formule/budget op een logische en gestructureerde wijze binnen dit plan vast, zodat een lees- en werkbaar marketing- en verkoopplan ontstaat voor betrokkenen.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie</li> </ul>	Volgt alle markttrends en komt op basis van zijn marktanalyse tot uitdagende activiteiten/doelstellingen die in het marketingplan opgenomen worden, opdat hij met zijn marketingactiviteiten kan aansluiten bij of

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

<b>Kerntaak 2 Stelt commercieel beleid op en voert het uit</b>		
<b>2.3 werkproces: Beheert voorraad nieuwe en gebruikte auto's</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager stelt op basis van het verkoopplan de ideale voorraadmix vast. Hij hanteert hierbij de richtlijnen en eisen van het bedrijfsmanagement en importeurs. Hij bepaalt welke inruilauto's direct worden verkocht aan een ander kanaal (een handelaar) en welke auto's hij in voorraad houdt. Hij stemt de voorraad af op het te bedienen marktsegment. Hij moet flexibel kunnen inspelen op onverwachte ontwikkelingen. Hij accordeert de inkoop van nieuwe en gebruikte (inruil)auto's die buiten de bevoegdheden van de Verkoopadviseurs vallen. Daarnaast bepaalt hij de voorraad demonstratie/ showroommodellen, rekening houdend met de voorraad bij de importeurs of andere vestigingen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad nieuwe voertuigen en occasions voldoet aan de eisen die gesteld zijn in het verkoopplan en komt overeen met de richtlijnen en eisen die het bedrijfsmanagement en importeurs stellen. Ook de voorraad demonstratie/showroommodellen voldoet aan de richtlijnen en is afgestemd op voorraden bij importeurs en andere vestigingen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van managementinformatiesystemen</li> <li>• Kan planmatig en projectmatig werken</li> <li>• Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving en kan hieraan uitvoering geven</li> <li>• Heeft kennis van richtlijnen en eisen van importeurs</li> <li>• Kan voorschriften duiden en communiceren hierover</li> <li>• Heeft kennis van welke relevante informatiebronnen hij kan raadplegen en weet deze ook te gebruiken</li> </ul>	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten</li> </ul>	Neemt op basis van informatie uit het verkoopplan en overleg met het bedrijfsmanagement en/of directie de nodige beslissingen t.a.v. voorraad auto's, waarbij hij niet wegloopt voor lastige beslissingen en hij tijdig de knoop doorhakt, neemt hiervoor verantwoordelijkheid en toont zelfvertrouwen door op te komen voor zijn eigen standpunten en keuzes, zodat er altijd een ideale voorraadmix binnen de vestiging aanwezig is.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	Overweegt bij het vaststellen van een scherp en concurrerend tarief/kostprijs wat de consequenties hiervan zijn voor het realiseren van de begroting, opdat de kosten en de tarieven in overeenstemming zijn met de opgestelde begroting en passen bij de concurrentiepositie van de vestiging/onderneming.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Volgt de voorgeschreven procedures binnen het bedrijf, opdat de voorraad voertuigen volgens de daarvoor vastgelegde procedures geschiedt.

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

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

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

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

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

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

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

### 2.6 werkproces: Signaleert en handelt klachten af

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	verschillende vragen om de exacte klantbehoefte te kunnen bepalen, neemt de wens van de klant serieus, probeert vanuit het standpunt van de klant te denken en bekijkt de wensen van de klant in relatie tot de mogelijkheden en bespreekt deze met de klant, opdat zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is.
	<p>Instructies en procedures opvolgen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	Volgt de procedures (registreert klachten in het hiervoor bestemde systeem) voor klachtenafhandeling op, opdat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen waarmee hij het bedrijfsbelang niet tekort doet.



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

### 2.7 werkproces: Acquireert

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

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

	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>Inventariseert de klantbehoeften en diens verwachtingen en sluit hierbij aan door deze in relatie te brengen met de door het bedrijf aangeboden diensten/producten, opdat hij kan inschatten wat het belang van de klant voor het bedrijf is en hij hem een interessant voorstel kan doen voor vervolgvactiteiten.</p>
--	---	---

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

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

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

#### Proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod					x				x									x		
3.2	Attendeert op financierings-leasings en verzekeringscontracten																		x		
3.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen					x			x			x									
3.4	Voert verkooponderhandelingen					x			x		x	x									x
3.5	Rondt verkoop af									x										x	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Verkoopmanager Mobiliteitsbranche**

<b>Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's</b>		
<b>3.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</b>		
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopmanager Mobiliteitsbranche begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een personenauto of lichte bedrijfsauto. Hiertoe stelt hij verschillende vragen aan de klant en luister goed naar wat de klant vertelt, zodat hij de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant achterhaalt. Hij selecteert en presenteert personenauto's of lichte bedrijfsauto's uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Afhankelijk van de grootte van de onderneming heeft de onderneming een showroom en/of een buitenterrein waar de modellen getoond kunnen worden. De Verkoopmanager biedt uitgebreide informatie over de personenauto of lichte bedrijfsauto, door de mogelijke accessoires en opties te benoemen en toe te lichten en technische informatie te geven en toe te lichten. Hij adviseert de klant over onderhoud aan de personenauto of lichte bedrijfsauto. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van het voertuig vraagt, kan de Verkoopmanager een technicus raadplegen. Indien de klant vragen heeft over financierings-, leasings- en verzekeringscontracten zal de Verkoopmanager de klant verwijzen naar de bevoegde autoriteiten op dit gebied.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkoopmanager kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige wijze beantwoord, eventueel na overleg met technische collega's in het bedrijf.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kan communiceren in de Nederlandse taal</li> <li>Kan berekeningen maken</li> <li>Kan onderhandelen</li> <li>Heeft kennis van optionele onderdelen aan personen- en bedrijfsauto's</li> <li>Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van extra diensten of producten</li> <li>Kan relaties leggen tussen de vraag van de klant en mogelijkheden om personen- en bedrijfsauto's te verkopen</li> <li>Kan relevante informatiebronnen raadplegen</li> <li>Heeft kennis van welke modellen voertuigen beschikbaar en/of leverbaar zijn</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Raadpleegt een ervaren technicus bij specifieke vragen over technische mogelijkheden die hij niet kan beantwoorden of waarover hij de exacte informatie wil controleren, opdat de klant goed geholpen wordt en antwoord op alle vragen kan krijgen.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op verschillende personen- en/of lichte bedrijfsauto's, noemt prijzen en berekent totaalbedragen en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, op- en ombouw van lichte bedrijfsauto's, opties en garanties, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant, opdat hij deskundig en begrijpelijk overkomt bij de klant.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van de gewenste auto's te achterhalen opdat hij hierbij kan aansluiten

<b>Kerntaak 3 Verkoopt personenauto's en/of lichte bedrijfsauto's</b>		
<b>3.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</b>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	door een gerichte selectie uit het assortiment te presenteren.

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

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

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

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

#### 3.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen

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



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

#### 3.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen

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

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

#### 3.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen

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

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

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