beroepsonderwijs bedrijfsleven

Kwalificatiedossier mbo

# (After)sales in de mobiliteitsbranche

## Crebonr. 23292

Kwalificaties

» Adviseur mobiliteitsbranche (Crebonr. 25712)
» Manager mobiliteitsbranche (Crebonr. 25713)

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Mobiliteit en voertuigen (Crebonr. 79060)

Penvoerder:  Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer Mobiliteit, Transport, Logistiek en Maritiem
Op: 10-09-2021

# Inhoudsopgave

**Leeswijzer** ..... 4

**Overzicht van het kwalificatiedossier** ..... 5

**Basisdeel** ..... 6

**1. Beroepsspecifieke onderdelen** ..... 6

**B1-K1: Acquireert, beheert relaties en handelt klachten af** ..... 6

B1-K1-W1: Werft klanten en beheert relaties ..... 7

B1-K1-W2: Behandelt klachten ..... 8

**B1-K2: Verkoopt producten en/of diensten in de mobiliteitsbranche** ..... 9

B1-K2-W1: Achterhaalt behoefte van de klant ..... 10

B1-K2-W2: Presenteert producten en/of diensten ..... 10

B1-K2-W3: Begeleidt en adviseert klanten bij aankoop/gebruik van producten en/of diensten en handelt transacties af ..... 11

B1-K2-W4: Voert administratieve handelingen uit ..... 11

**B1-K3: Plant en bewaakt werkzaamheden** ..... 13

B1-K3-W1: Maakt een planning en verdeelt de werkzaamheden ..... 13

B1-K3-W2: Bewaakt de planning en voortgang van de werkzaamheden ..... 14

**2. Generieke onderdelen** ..... 15

**Profieldeel** ..... 16

**P1: Adviseur mobiliteitsbranche** ..... 16

**P2: Manager mobiliteitsbranche** ..... 17

P2-K1: Stuurt (after)salesadviseurs aan ..... 17

P2-K1-W1: Organiseert en begeleidt werkoverleggen ..... 18

P2-K1-W2: Informeert en instrueert medewerkers ..... 18

P2-K2: Levert een bijdrage aan het verbeteren van de bedrijfsvoering ..... 20

P2-K2-W1: Inventariseert en analyseert informatie over de bedrijfsvoering ..... 20

P2-K2-W2: Doet voorstellen om de bedrijfsvoering te verbeteren ..... 21

# Leeswijzer

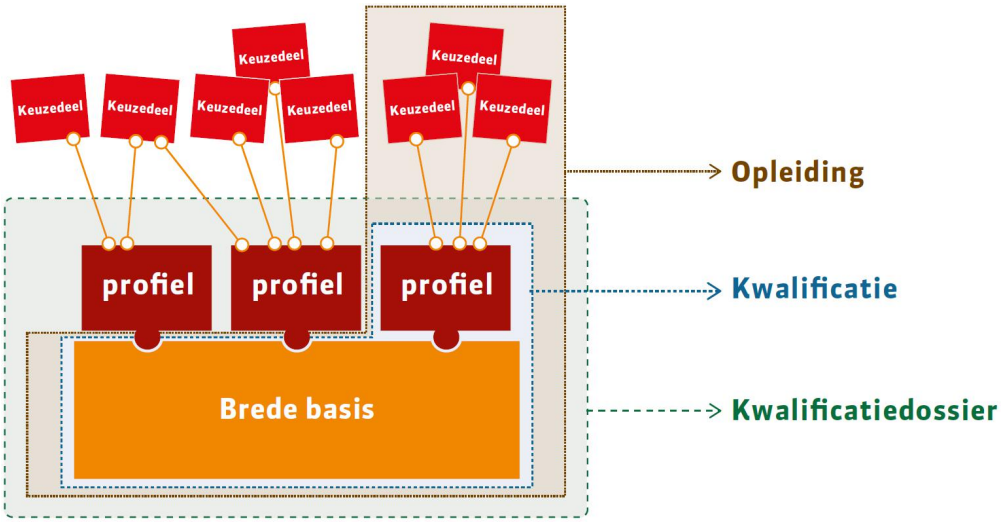
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

**Opbouw dossier**
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.




## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

| Naam profiel | Mbo-niveau (EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|---|---|---|---|
| P1 Adviseur mobiliteitsbranche | 3 | Nee | vakopleiding |
| P2 Manager mobiliteitsbranche | 4 | Nee | middenkaderopleiding |

**Basisdeel**
De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

| | | | |
|---|---|---|---|
| B1-K1 | Acquireert, beheert relaties en handelt klachten af | B1-K1-W1 | Werft klanten en beheert relaties |
| | | B1-K1-W2 | Behandelt klachten |
| B1-K2 | Verkoopt producten en/of diensten in de mobiliteitsbranche | B1-K2-W1 | Achterhaalt behoefte van de klant |
| | | B1-K2-W2 | Presenteert producten en/of diensten |
| | | B1-K2-W3 | Begeleidt en adviseert klanten bij aankoop/gebruik van producten en/of diensten en handelt transacties af |
| | | B1-K2-W4 | Voert administratieve handelingen uit |
| B1-K3 | Plant en bewaakt werkzaamheden | B1-K3-W1 | Maakt een planning en verdeelt de werkzaamheden |
| | | B1-K3-W2 | Bewaakt de planning en voortgang van de werkzaamheden |

**Profieldeel**
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

| P1 | Adviseur mobiliteitsbranche | |
|---|---|---|
| | *Geen extra kerntaken en werkprocessen* | |

| P2 | Manager mobiliteitsbranche | | |
|---|---|---|---|
| P2-K1 | Stuurt (after)salesadviseurs aan | P2-K1-W1 | Organiseert en begeleidt werkoverleggen |
| | | P2-K1-W2 | Informeert en instrueert medewerkers |
| P2-K2 | Levert een bijdrage aan het verbeteren van de bedrijfsvoering | P2-K2-W1 | Inventariseert en analyseert informatie over de bedrijfsvoering |
| | | P2-K2-W2 | Doet voorstellen om de bedrijfsvoering te verbeteren |

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

| Typering van de beroepengroep |
|---|
| *Context* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar verkoopt producten (zoals voertuigen, vaartuigen, (gemotoriseerde) tweewielers, extra onderdelen/functies) en/of diensten (zoals leasecontracten, abonnementen en uit te voeren werkzaamheden aan voertuigen/vaartuigen/ tweewielers en de daarbij horende onderdelen en arbeidsuren) aan (potentiële) particuliere en/of zakelijke klanten. Hij/zij is werkzaam in bedrijven die zich bezighouden met de verkoop van (verschillende) vervoersmodaliteiten en mobiliteitsconcepten. De werkzaamheden voert hij/zij uit in bijvoorbeeld de showroom, werkplaats, magazijn, balie, online of op locatie bij klanten. De grootte van het bedrijf waar de beginnend beroepsbeoefenaar werkt varieert van klein (bijv.: merkonafhankelijk familiebedrijf) tot aan groot (bijv.: internationaal opererende mobiliteitsbedrijven). |
| *Typerende beroepshouding* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een beroepshouding die zich kenmerkt door klantgerichtheid, zakelijkheid en resultaatgerichtheid. Hij/zij heeft een commerciële instelling en gaat continu na welke commerciële kansen zich voordoen. De beginnend beroepsbeoefenaar kan goed samenwerken en is communicatief en sociaal vaardig. De beginnend beroepsbeoefenaar kan goed luisteren en spreekt de taal van de klant. Hij/zij vertaalt de behoefte van de klant als een oprechte gastheer naar het producten- en dienstenaanbod van het bedrijf. Hij/zij is daarbij pro-actief, standvastig en gemotiveerd, ook bij tegenslag en heeft kennis van onderhandelen. Daarnaast werkt hij/zij gestructureerd, planmatig, is een teamplayer en zorgt dat de administratieve processen op orde zijn. |
| *Resultaat van de beroepengroep* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan de klanttevredenheid over het bedrijf en de producten en diensten van het bedrijf. De belangen van zowel het bedrijf als de klant zijn behartigd, waardoor er wordt bijgedragen aan de doelstelling(en) van het bedrijf en de klant verbinding houdt met het bedrijf (bijv.: middels terugkomst van de klant voor een volgende aankoop of onderhoud). |

| B1-K1: Acquireert, beheert relaties en handelt klachten af |
|---|
| *Complexiteit* |
| De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn gevarieerd en deels gestructureerd van aard. Het gestructureerde zit onder andere in de administratieve werkzaamheden zoals het registreren van de klacht. De variëteit zit hem in de aard van de gesprekken met klanten (acquireren, beheren van de relatie of klachten afhandelen), het type klant (bijvoorbeeld particuliere, zakelijke, interne en externe klanten) en het behartigen van de belangen van zowel de klant als het bedrijf. Daarnaast heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met de dynamiek van de markt en wet- en regelgeving. Ook zorgt de goede informatievoorziening en de snelheid van het internet ervoor dat de klant zich steeds beter kan informeren over het product en/of dienst, waardoor de klant vaak goed voorbereid, zakelijker en veeleisender is. Iedere klant vraagt een eigen benadering, afgestemd op de specifieke behoefte van de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar moet goed zijn voorbereid en adequaat de klant op de juiste wijze benaderen. Hiervoor zijn kennis en vaardigheden nodig op het gebied van klantenwerving, relatiebeheer en klachtafhandeling, sociale en communicatieve vaardigheden en kennis van gesprekstechnieken. |
| *Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en is zelf verantwoordelijk voor het acquireren en beheren van relaties, en het behandelen van klachten. Hij/zij werkt samen met gelijken, leidinggevenden en externen. Bij vragen die buiten zijn/haar beslissingsbevoegdheid of kennis liggen moet hij/zij de leidinggevende en/of een ervaren collega raadplegen. |
| *Vakkennis en vaardigheden* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>▪ heeft basiskennis van economie relevant voor de branche<br>▪ heeft kennis van salesfunnelmanagement |

## B1-K1: Acquireert, beheert relaties en handelt klachten af

- kan relevante (eigenschappen van) producten/diensten vertalen naar voordelen voor de klant
- heeft kennis van (eigenschappen van) producten/diensten in het assortiment
- heeft kennis van relatiebeheer
- heeft kennis van manieren om de klanttevredenheid te bevorderen
- kan relevante (online) informatiebronnen raadplegen
- kan gebruik maken van de gebruikelijke klantenbeheersystemen (CRM)
- kan gebruik maken van 'social media'
- heeft technische (basis)kennis van vervoersmodaliteiten en mobiliteitsconcepten gericht op (after)sales
- heeft kennis van de relevante vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen en vaartuigen
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- kan correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren
- kan eenvoudige gesprekken voeren over relevante informatie ten behoeve van de verkoop van producten en/of diensten, ook in een moderne vreemde taal.
- heeft kennis van integrale mobiliteitsconcepten
- heeft kennis van de total cost of ownership
- heeft kennis van fiscale ontwikkelingen en subsidiemogelijkheden
- heeft kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsvormen gericht op (after)sales
- kan onderhandelen
- kan koopsignalen herkennen
- kan communicatiesystemen en apparatuur gebruiken
- kan relevante digitale en automatiseringssystemen gebruiken
- heeft kennis van conflicthantering en omgaan met weerstand
- heeft kennis van klachtenafhandeling
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met collega's / medewerkers / klanten / andere betrokkenen
- kan conform wettelijke bepalingen op het gebied van de branche, veiligheid, arbo, duurzaamheid, milieu en arbeidstijden werken
- heeft kennis van de organisatiestructuur en bedrijfsvoorschriften
- kan een voorstel en / of een advies presenteren, ook schriftelijk
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- heeft kennis van een marktbewerkingsplan
- kan verschillende verkooptechnieken toepassen
- kan mensgerichte hospitality toepassen
- heeft kennis van e-commerce en online marketing

## B1-K1-W1: Werft klanten en beheert relaties

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar volgt leads op, verzamelt informatie over bestaande klanten en toont oprechte interesse in de behoefte van de klant. Hij/zij maakt gebruik van verschillende (digitale) omgevingen en het klantbeheersysteem. Hij/zij voert de werkzaamheden uit op basis van vastgesteld beleid ten aanzien van relatiebeheer. In het contact met de klant toont de beginnend beroepsbeoefenaar gastheerschap en brengt het bedrijf, producten, diensten en acties onder de aandacht, verstevigt het imago van het bedrijf en stimuleert de (herhalings-)verkoop van producten en/of diensten van het bedrijf. Daarnaast monitort hij/zij de klanttevredenheid over de dienstverlening door te vragen naar ervaringen met het bedrijf. Ook levert hij/zij input, zoals het verzorgen van content of het geven van informatie, voor collectieve momenten voor klanten (zoals voorlichtingsavonden, tutorials, online presentaties etc.). Hij/zij houdt de verzamelde informatie en/of leads bij in een relatiebeheersysteem.

*Resultaat*

Leads zijn opgevolgd en bestaande klanten zijn benaderd. Het bedrijfsimago is versterkt en de verkoop van producten en/of diensten is gestimuleerd. De klanttevredenheid is gemonitord en de relatie met de klant is verstevigd. Input aan collectieve momenten is geleverd. De verzamelde informatie en/of leads zijn verwerkt in het relatiebeheersysteem.

## B1-K1-W1: Werft klanten en beheert relaties

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-onderhoudt op formele en informele momenten zijn netwerk van relevante contacten;
-registreert zijn contactmomenten met bestaande klanten en leads nauwkeurig in het klantenbeheersysteem en volgens het vastgestelde beleid ten aanzien van relatiebeheer;
-houdt bij het plannen van activiteiten om contacten te onderhouden rekening met gemaakte afspraken met relaties
en stemt de verschillende plannen op elkaar af;
-is alert op zakelijke kansen en creëert kansen door zijn relaties actief acquireren;
-volgt bij het uitvoeren van het relatiebeheer nauwkeurig de instructies en adviezen van ervaren collega's en zijn leidinggevende op;
-bouwt een goede verstandhouding met bestaande klanten en leads op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W2: Behandelt klachten

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar luistert naar de klacht van de klant en registreert deze. Hij/zij vraagt door om een volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de klacht. Indien nodig gaat hij/zij intern na wat de oorzaak van de klacht kan zijn en vraagt om extra informatie. Hij/zij streeft naar optimale klanttevredenheid en doet daarvoor een oplossingsvoorstel dat zo veel mogelijk tegemoet komt aan de wensen van de klant, passend is voor het bedrijf en dat in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar twijfelt over zijn/haar bevoegdheid om de desbetreffende klacht af te handelen overlegt hij/zij met een ervaren collega en/of leidinggevende.

*Resultaat*

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de klacht volledig in kaart gebracht en heeft deze op klantvriendelijke wijze aangenomen. De klacht is volgens de bedrijfsprocedures behandeld.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-luistert aandachtig naar de klant, neemt de klacht van de klant serieus en bespreekt de mogelijkheden om de klacht op te lossen met de klant;
-brengt altijd de mogelijke consequenties van eventuele toezeggingen aan de klant in kaart en neemt dit mee in zijn besluitvorming;
-handelt de klacht van de klant af conform bedrijfsprocedures.
-registreert de klacht nauwkeurig;
-vraagt tijdig een ervaren collega/leidinggevende om ondersteuning wanneer hij /zij de klacht van een klant niet zelfstandig kan oplossen;
-stelt open en gesloten vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Verkoopt producten en/of diensten in de mobiliteitsbranche

*Complexiteit*

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn deels routinematig van aard en worden volgens een vaste procedure uitgevoerd. De variëteit zit hem in de gesprekken met de verschillende klanten en het behartigen van de belangen van zowel de klant als het bedrijf. Daarnaast heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met de dynamiek van de markt en wet- en regelgeving. Ook zorgt de goede informatievoorziening en de snelheid van het internet ervoor dat de klant zich steeds beter kan informeren over het product. De klant wordt hierdoor veeleisender. Op deze situaties moet de beginnend beroepsbeoefenaar goed zijn voorbereid en hij/zij moet er adequaat op kunnen inspelen. Gezien de technische aard van de diensten en producten in de mobiliteitsbranche is het van belang dat de beginnend beroepsbeoefenaar (basis)kennis en -vaardigheden heeft van de techniek en toepassingsmogelijkheden van die diensten en producten in de mobiliteitsbranche. Tevens beschikt hij/zij onder andere over kennis en vaardigheden op het gebied van verkoop- en onderhandelingstechnieken, klantcontact, het eigen productaanbod, total cost of ownership en manieren om de klanttevredenheid te bevorderen. Daarnaast beschikt hij/zij over bovengemiddelde communicatie en sociale vaardigheden en een goed gevoel voor hospitality.

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor zijn/haar eigen werkzaamheden, verkoopdoelstellingen en commercieel resultaat. Hij/zij werkt samen met gelijken, leidinggevenden en externen. Hij/zij legt verantwoording af aan zijn/haar leidinggevende.

*Vakkennis en vaardigheden*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van e-commerce en online marketing
- heeft kennis van salesfunnelmanagement
- kan de behoefte van de klant vertalen naar relevante (eigenschappen van) producten/diensten
- heeft kennis van (eigenschappen van) producten/diensten in het assortiment
- heeft kennis van manieren om de klanttevredenheid te bevorderen
- kan relevante (online) informatiebronnen raadplegen
- kan gebruik maken van de gebruikelijke klantenbeheersystemen (CRM)
- kan gebruik maken van 'social media'
- heeft technische (basis)kennis van vervoersmodaliteiten en mobiliteitsconcepten gericht op (after)sales
- heeft kennis van de relevante vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen en vaartuigen
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- kan correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren
- kan eenvoudige gesprekken voeren over relevante informatie ten behoeve van de verkoop van producten en/of diensten, ook in een moderne vreemde taal
- heeft kennis van integrale mobiliteitsconcepten
- heeft kennis van de total cost of ownership
- heeft kennis van fiscale ontwikkelingen en subsidiemogelijkheden
- heeft kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsvormen gericht op (after)sales
- kan een overeenkomst opstellen
- kan onderhandelen
- kan koopsignalen herkennen
- kan communicatiesystemen en apparatuur gebruiken
- kan relevante digitale en automatiseringssystemen gebruiken
- heeft kennis van conflicthantering en omgaan met weerstand
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met collega's / medewerkers / klanten / andere betrokkenen
- kan zich verplaatsen in collega's/ medewerkers / klanten / andere betrokkenen met andere normen en waarden (bijv. op basis van culturele achtergrond en/of leeftijd)
- kan conform wettelijke bepalingen op het gebied van de branche, veiligheid, arbo, duurzaamheid, milieu en arbeidstijden werken
- heeft kennis van de organisatiestructuur en bedrijfsvoorschriften
- kan een voorstel en / of een advies presenteren, ook schriftelijk
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- heeft kennis van een marktbewerkingsplan
- kan verschillende verkooptechnieken toepassen
- heeft kennis van transactieresultaten en financieel beleid

## B1-K2: Verkoopt producten en/of diensten in de mobiliteitsbranche

- kan mensgerichte hospitality toepassen

## B1-K2-W1: Achterhaalt behoefte van de klant

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar staat de klant te woord. Om de wensen, behoefte en de koopmotieven van de klant te achterhalen, stelt hij/zij zich proactief op, stelt vragen en luistert goed naar hetgeen de klant aangeeft. Hij/zij geeft informatie over producten en/of diensten die aansluiten bij de wensen, behoefte en koopmotieven van de klant. Daarnaast signaleert hij/zij kansen voor extra omzet. Bij vragen die hij/zij niet direct kan beantwoorden raadpleegt hij/zij de leidinggevende en/of collega.

*Resultaat*

De beginnend beroepsbeoefenaar kent de wensen, behoeften en koopmotieven van de klant en heeft informatie gegeven die daar bij aansluit. Kansen voor extra omzet zijn gesignaleerd.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft de klant informatie over producten en/of diensten op basis van zijn/haar deskundigheid en kennis van het assortiment en dienstenpakket van het bedrijf;
-stelt relevante open en gesloten vragen en luistert aandachtig om de wensen/voorkeuren/behoeften van de klant te achterhalen;
-stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant;
-signaleert en benut kansen voor extra omzet;
-vraagt zijn leidinggevende en/of collega tijdig om hulp bij vragen die hij/zij niet direct kan beantwoorden;
-geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op producten/diensten waarbij hij/zij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant;
-toont inzicht in het assortiment door de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden te relateren en past hierbij de geschikte verkooptechnieken toe.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2-W2: Presenteert producten en/of diensten

*Omschrijving*

De beginnend beroeps beoefenaar presenteert producten en/of diensten on- en/of offline (bijvoorbeeld door middel van het verzorgen van de (online)showroom, de website, op social media, nieuwsbrief en mailing). Hij/zij voorziet gepresenteerde producten en/of diensten van kloppende informatie en verandert deze bij wijzigingen. De online informatie vult hij/zij aan en houdt hij/zij up-to-date. Hij/zij geeft (technische) informatie, informatie over total cost of ownership zoals regelingen, diensten, voorschriften, specificaties). Daarnaast houdt de beginnend beroepsbeoefenaar toezicht op de online interacties/webcare tussen het bedrijf en klanten en monitort hij/zij verschillende social media en/of social communities. Hij/zij signaleert wanneer er reacties en vragen zijn en reageert daar op, eventueel na overleg met de leidinggevende. Indien nodig doet de beginnend beroepsbeoefenaar een beroep op (een) externe partij(en), bijvoorbeeld een marketingbureau.

*Resultaat*

De producten en/of diensten zijn gepresenteerd en voorzien van kloppende informatie. Reacties en vragen zijn gesignaleerd en behandeld.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-actualiseert de website en social media platformen regelmatig, houdt de informatie op de website zorgvuldig en systematisch bij;
-formuleert informatie over de te presenteren producten en/of diensten kort en bondig, vermijdt onnodig jargon en hanteert correcte spelling en grammatica;
-stemt de presentatie van producten en/of diensten regelmatig af met zijn/haar leidinggevende/collega's en schakelt tijdig (externe professionele) hulp in, wanneer hij/zij ondersteuning nodig heeft;

## B1-K2-W2: Presenteert producten en/of diensten

-volgt bij het presenteren van de producten en/of diensten nauwkeurig de aanwijzingen en richtlijnen op van leidinggevende/bedrijf/fabrikant/leverancier.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2-W3: Begeleidt en adviseert klanten bij aankoop/gebruik van producten en/of diensten en handelt transacties af

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt en adviseert klanten (on- en offline) bij de aankoop en het gebruik van producten en/of diensten in de mobiliteitsbranche. Op basis van de geïnventariseerde wensen, behoeften en koopmotieven van de klant levert hij/zij een passend voorstel, rekening houdend met eerder gesignaleerde kansen voor extra omzet. Hij/zij probeert de klant te overtuigen om te kiezen voor zijn/haar voorstel. Indien nodig gaat hij/zij verkooponderhandelingen aan (zoals een prijsonderhandeling). De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een kostenberekening voor de klant en stelt een offerte op. Hij/zij rapporteert de gemaakte afspraken omtrent de verkoop/diensten en houdt deze up-to-date. Daarnaast communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar de afspraken met betrokken partijen.
Indien de klant besluit tot de aankoop van een product en/of dienst stelt de beginnend beroepsbeoefenaar een overeenkomst op. Daarnaast rondt hij/zij de (after)sales werkzaamheden/dienstverlening af zoals, het kenteken aanvragen en doorgeven, afstemming met de werkplaats, bestellen van niet voorradige accessoires, aflevering/inruilen van de modaliteit. Bij twijfel overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met zijn/haar leidinggevende.

*Resultaat*

De klant is begeleid en geadviseerd bij de aankoop van producten en/of diensten. Indien van toepassing is een koopovereenkomst is opgesteld. Alle afrondende handelingen zijn verricht.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-begeleidt de klant in zijn koopproces, geeft realistische en onderbouwde argumenten om de klant te overtuigen;
-verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de overeenkomst nauwkeurig alle benodigde;
gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica;
-volgt nauwkeurig de bedrijfsprocedures op voor het maken van afspraken met de klant;
-is tijdens het hele verkoopproces alert op het benutten van kansen voor extra verkoop;
-bepaalt op basis van het gedrag van de klant (koopsignalen) het juiste inspringmoment om tot het sluiten van de transactie over te gaan;
starten;
-neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen (bijvoorbeeld over de inruilprijs);
-raadpleegt tijdig zijn leidinggevende bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden;
-overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij/zij de klant doet in relatie tot zijn verkoopdoelstellingen;
-noteert/rapporteert de gemaakte afspraken omtrent de verkoop/diensten zorgvuldig en nauwkeurig.
De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2-W4: Voert administratieve handelingen uit

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de (financiële) administratieve handelingen uit omtrent de verkoop van producten en/of diensten zoals bijvoorbeeld het inkopen van producten, het controleren van mogelijke inkoop, het opstellen van facturen en de garantieadministratie. Daarnaast verzamelt hij/zij alle belangrijke informatie (zoals gemaakte afspraken en wijzigingen) omtrent de verkoop van producten en/of diensten en legt deze vast/rapporteert/registreert deze (in het systeem). Hij/zij controleert daarnaast of de facturatie correct verloopt.

| B1-K2-W4: Voert administratieve handelingen uit |
| --- |
| *Resultaat* |
| De (financiële) administratieve handelingen zijn uitgevoerd en alle belangrijke informatie omtrent de verkoop van producten/diensten is vast gelegd/gerapporteerd/geregistreerd. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>-zorgt voor een nauwkeurige en volledige verslaglegging in het administratieve systeem;<br>-controleert of de gegevens in de diverse administraties/registraties ingevoerd zijn en betrouwbaar en volledig zijn;<br>-signaleert tijdig afwijkingen in voor- en nacalculatie;<br>-volgt bij het uitvoeren van administratieve handelingen de bedrijfsprocedures op en gebruikt de benodigde (digitale) systemen volgens voorschrift.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen |

## B1-K3: Plant en bewaakt werkzaamheden

*Complexiteit*

Om tot een goede planning te komen heeft de beginnend beroepsbeoefenaar onder andere kennis nodig van de technische aspecten/toepassingsmogelijkheden van een product en/of dienst uit de mobiliteitsbranche. Hij/zij gebruikt voor het plannen standaardprocedures maar moet daarnaast in staat zijn om werkwijzen naar eigen inzicht te combineren en in te plannen.
Het werk vraagt het vermogen om snel te schakelen, om kennis van de eigen producten/diensten en om inzicht in de bedrijfsprocessen. Daarnaast is, met het oog op een efficiënte toewijzing van de werkzaamheden (aan derden), ook inzicht in de vaardigheden en specialismen van de medewerkers in het bedrijf nodig.

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, waarbij hij/zij verantwoordelijk is voor het plannen en bewaken van de (eigen) werkzaamheden. Waar nodig werkt hij/zij samen met gelijken, leidinggevenden en externen. Hij/zij legt verantwoording af aan zijn/haar leidinggevende.

*Vakkennis en vaardigheden*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- kan relevante (online) informatiebronnen raadplegen
- heeft technische (basis)kennis van vervoersmodaliteiten en mobiliteitsconcepten gericht op (after)sales
- heeft kennis van de relevante vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen en vaartuigen
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- kan correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren
- kan eenvoudige gesprekken voeren over relevante informatie ten behoeve van de verkoop van producten en/of diensten, ook in een moderne vreemde taal
- heeft kennis van integrale mobiliteitsconcepten
- kan communicatiesystemen en apparatuur gebruiken
- kan relevante digitale en automatiseringssystemen gebruiken
- kan planningsmethodieken en mogelijkheden voor kostenreductie toepassen
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met collega's / medewerkers / klanten / andere betrokkenen
- kan zich verplaatsen in collega's/ medewerkers / klanten / andere betrokkenen met andere normen en waarden (bijv. op basis van culturele achtergrond en/of leeftijd)
- kan conform wettelijke bepalingen op het gebied van de branche, veiligheid, arbo, duurzaamheid, milieu en arbeidstijden werken
- heeft kennis van de organisatiestructuur en bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van het maken van een werkverdeling met inzet van medewerkers, materiaal en materieel
- kan op stagnaties in het (verkoop)proces reageren
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- heeft kennis van transactieresultaten en financieel beleid

## B1-K3-W1: Maakt een planning en verdeelt de werkzaamheden

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt (in afstemming) een planning voor zichzelf, de inzet van medewerkers en mogelijke toeleveranciers. Hij/zij brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, bijvoorbeeld in de verkoop, verhuur en onderhoud van producten in de mobiliteit of in de verkoop van diensten in de mobiliteit. Hij/zij stelt vast wat de eisen aan de werkzaamheden zijn en welke capaciteit beschikbaar is. Hij/zij maakt inzichtelijk wat de prioriteiten en bijzonderheden zijn en plant de werkzaamheden in op basis van benodigde tijd, prioriteit, (werkplaats)capaciteit en deskundigheid van het personeel. Hij/zij verdeelt de werkzaamheden en besteedt waar nodig werkzaamheden uit aan (een) externe partij(en). Hij/zij communiceert de planning en verdeling van de werkzaamheden met de leidinggevende en/of collega's en beantwoordt vragen.

*Resultaat*

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een planning gemaakt voor zichzelf, de inzet van medewerkers en mogelijke toeleveranciers. De werkzaamheden zijn ingepland en verdeeld. Waar nodig zijn de werkzaamheden uitbesteedt aan

| B1-K3-W1: Maakt een planning en verdeelt de werkzaamheden |
|---|
| (een) externe partij(en). De planning en verdeling van werkzaamheden zijn gecommuniceerd naar de leidinggevende en/of collega's en vragen zijn beantwoord. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>-legt de planning nauwkeurig vast volgens bedrijfsprocedures, wettelijke kaders / regels en afspraken met klanten;<br>-maakt een efficiënte tijdsplanning van de werkzaamheden;<br>-is realistisch in het bepalen van de benodigde capaciteit;<br>-communiceert helder en doelgericht;<br>-bepaalt zo nauwkeurig mogelijk de omvang van de werkzaamheden en maakt vlot globale berekeningen;<br>-schat de benodigde extra tijd (met behulp van flatrates/pakketprijzen) zo nauwgezet mogelijk in;<br>-neemt een actieve rol in vergader- en overlegsituaties;<br>-houdt bij het plannen van de onvoorziene werkzaamheden altijd rekening met de werkplaatscapaciteit.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen |

| B1-K3-W2: Bewaakt de planning en voortgang van de werkzaamheden |
|---|
| *Omschrijving* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de voortgang van de werkzaamheden op de werkvloer. Hij/zij bekijkt of de opgestelde planning wordt behaald en of de verdeling van werkzaamheden nog volstaat. Hij/zij voert structureel overleg met de klant over de status van de bestelde producten en/of diensten. Wanneer het product of de dienst niet op tijd kan worden geleverd stelt de beginnend beroepsbeoefenaar de klant op de hoogte van eventuele afwijkingen en vraagt om toestemming voor het uitvoeren van eventuele extra wijzigingen en de bijkomende kosten. Bij onvoorziene werkzaamheden overlegt hij/zij met zijn leidinggevende en eventueel andere afdelingen over de consequenties voor de planning, de werkverdeling, het benodigde extra materiaal/materieel en de kosten en past de planning en werkverdeling aan wanneer daartoe aanleiding is. |
| *Resultaat* |
| De voortgang van de werkzaamheden, de haalbaarheid van de planning en de verdeling van de werkzaamheden zijn bewaakt en zo nodig aangepast. Waar nodig is overleg gepleegd met zijn/haar leidinggevende of andere afdelingen. De klant is zo nodig op de hoogte gesteld en om toestemming gevraagd. |
| *Gedrag* |
| De beginnend beroepsbeoefenaar:<br>-anticipeert tijdig op veranderingen die van invloed zijn op de planning;<br>-maakt een efficiënte tijdsplanning van de werkzaamheden.<br>-communiceert helder en doelgericht;<br>-werkt nauwgezet volgens richtlijnen, protocollen en gebruiken van het bedrijf;<br>-overlegt grondig met zijn/haar leidinggevende en/of andere afdelingen over onvoorzien werkzaamheden en consequenties voor de planning, het materiaal/materieel en de kosten;<br>-bepaalt zo nauwkeurig mogelijk de omvang van de extra werkzaamheden en maakt vlot globale berekeningen;<br>-schat de benodigde extra tijd (met behulp van flatrates/pakketprijzen) zo nauwgezet mogelijk in;<br>-houdt bij het plannen van de onvoorziene werkzaamheden altijd rekening met de werkplaatscapaciteit.<br>De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen |

# 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

## Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

## Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

## Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

## Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

| P1 Adviseur mobiliteitsbranche |
| --- |
| *Mbo-niveau* |
| 3 |
| *Typering van het beroep* |
| |
| *Beroepsvereisten* |
| Nee |

## P2 Manager mobiliteitsbranche

*Mbo-niveau*

4

*Typering van het beroep*

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de leiding over de afdeling en moet daarvoor beschikken over leidinggevende capaciteiten. Hij/zij is verantwoordelijk voor het behalen van de gestelde doelen van de afdeling. Hiervoor heeft hij/zij cijfermatig inzicht en een commerciële en kwaliteitsgerichte houding nodig. Hij/zij moet verbanden kunnen zien tussen de resultaten en deze kunnen vertalen naar acties. Hierin stelt hij/zij zich communicatief en besluitvaardig op. De beginnend beroepsbeoefenaar is ondernemend en onderzoekend, staat open voor nieuwe ontwikkelingen / innovaties en neemt initiatief om zaken aan te pakken/te verbeteren. Hij/zij is zich bewust van zijn voorbeeldfunctie en gedraagt zich hier naar. Bij vragen en problemen is hij/zij bereid om collega's en leidinggevende te raadplegen. Andersom is hij/zij behulpzaam bij het beantwoorden van vragen van collega's. Hij/zij signaleert knelpunten en problemen in zijn team en neemt waar nodig de leiding om deze op te lossen.

*Beroepsvereisten*

Nee

## P2-K1 Stuurt (after)salesadviseurs aan

*Complexiteit*

De aard van de werkzaamheden is voornamelijk wisselend en op lokaal niveau. In het werk moet de beginnend beroepsbeoefenaar een balans zien te vinden tussen de tijd die hij/zij besteedt aan het aansturen van adviseurs mobiliteitsbranche en zijn overige werkzaamheden. De complexiteit van het werk heeft vooral betrekking op het behalen van de afdelingsdoelstelling(en). Hierbij heeft hij/zij met (de druk van) meerdere partijen te maken (bijvoorbeeld andere afdelingen binnen het bedrijf, leveranciers, importeurs, directie). De beginnend beroepsbeoefenaar heeft relevante kennis van leidinggevende capaciteiten nodig voor het aansturen van de adviseur(s) mobiliteitsbranche. Daarnaast bevindt hij/zij zich op een schakelpositie in het bedrijf. Hij/zij heeft te maken met zowel (een team van) adviseurs mobiliteitsbranche als de directie. Hij/zij dient bij eventuele tegenstrijdige belangen het bedrijfsbeleid (belang) overtuigend te kunnen overbrengen aan zijn medewerkers.

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

De manager mobiliteitsbranche werkt zelfstandig en is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de adviseur(s) mobiliteitsbranche en het behalen van de afdelingsdoelen. Hij/zij werkt samen met gelijken, leidinggevenden en externen. Zijn/haar beslissingsbevoegdheid is groot. Indien nodig overlegt hij/zij met de leidinggevende/directie.

*Vakkennis en vaardigheden*

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de relevante vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- kan correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren
- heeft kennis van integrale mobiliteitsconcepten
- heeft kennis van fiscale ontwikkelingen en subsidiemogelijkheden
- kan communicatiesystemen en apparatuur gebruiken
- kan relevante digitale en automatiseringssystemen gebruiken
- heeft kennis van conflicthantering en omgaan met weerstand
- kan (digitale) data zoeken, structureren, analyseren en verwerken
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met collega's / medewerkers / klanten / andere betrokkenen
- kan zich verplaatsen in collega's/ medewerkers / klanten / andere betrokkenen met andere normen en waarden (bijv. op basis van culturele achtergrond en/of leeftijd)
- kan instructies en feedback geven
- kan conform wettelijke bepalingen op het gebied van de branche, veiligheid, arbo, duurzaamheid, milieu en arbeidstijden werken
- heeft kennis van leidinggevende rollen en verantwoordelijkheden
- heeft kennis van diverse leiderschapsstijlen

## P2-K1 Stuurt (after)salesadviseurs aan

- heeft kennis van de organisatiestructuur en bedrijfsvoorschriften
- heeft kennis van wervings- en selectieprocessen
- heeft brede kennis van personeelsbeleid
- heeft brede kennis van de prestatie-indicatoren bij personeelsbeleid
- kan een rapportage opstellen
- kan op stagnaties in het (verkoop)proces reageren
- kan een voorstel en / of een advies presenteren, ook schriftelijk
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- heeft brede kennis van relevante KPI's

## P2-K1-W1 Organiseert en begeleidt werkoverleggen

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert werkoverleggen waarin hij/zij de medewerkers informeert over bijvoorbeeld het beleid / veranderingen in een werkwijze en ontwikkelingen in de branche. Tevens gebruikt hij/zij het werkoverleg voor het behandelen van aangedragen onderwerpen door de leidinggevende of medewerkers, teambuilding, het bespreken van de planning, het maken van een taakverdeling en het vragen van feedback. De beginnend beroepsbeoefenaar luistert en neemt deel aan de discussie. Daarnaast legt hij/zij de gemaakte afspraken vast of laat deze vastleggen door een collega. Wanneer er verschillen tussen gemaakte afspraken en prestaties van het team zijn, bespreekt de beginnend beroepsbeoefenaar deze in het opvolgende overleg of wanneer de situatie dit verlangt.

*Resultaat*

De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnformeerd over onderwerpen die voor hen van belang zijn. De gemaakte afspraken zijn vastgelegd. Verschillen tussen afspraak en prestaties van het team zijn besproken.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-toont de bereidheid om samen te werken, werkzaamheden af te stemmen en met elkaar oplossingen te zoeken;
-verwoordt zijn standpunten helder, komt voor zijn mening op en kan deze duidelijk op zijn publiek overbrengen;
-leidt op gestructureerde wijze het werkoverleg;
-informeert medewerkers proactief en communiceert helder en concreet;
-neemt een actieve rol in vergader- en overlegsituaties;
-legt gemaakte afspraken nauwkeurig vast of laat deze nauwkeurig vastleggen door een collega;
-stimuleert betrokkenheid door zich open en toegankelijk op te stellen;
-neemt actief deel aan het werkoverleg.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

## P2-K1-W2 Informeert en instrueert medewerkers

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar stuurt medewerkers aan binnen de afdeling. Hij/zij informeert en instrueert (de) medewerker(s) voorafgaand, tijdens en na de werkzaamheden over de te verrichten (verkoop)taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Waar nodig kent hij/zij verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe. Tijdens de werkzaamheden stuurt hij/zij bij door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren. Na de werkzaamheden voert hij/zij eindcontroles uit (zoals bij de administratie processen van inkoop en verkoop), geeft hij/zij eventueel aanvullende feedback en voert hij/zij onder andere plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken. De beginnend beroepsbeoefenaar observeert de medewerkers en signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin.
De beginnend beroepsbeoefenaar ziet erop toe dat de medewerker de werkzaamheden uitvoert met de hiervoor benodigde arbeidsmiddelen en conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot Arbo, veiligheid en milieu.

*Resultaat*

De medewerker(s) zijn geïnformeerd en geïnstrueerd. Waar nodig zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden toegekend. De eindcontroles zijn uitgevoerd, eventuele feedback en gesprekken zijn gevoerd. Medewerkers zijn

| P2-K1-W2 Informeert en instrueert medewerkers |
| --- |
| eventueel voorzien van extra ondersteuning. De werkzaamheden zijn uitgevoerd met de benodigde arbeidsmiddelen en conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot Arbo, veiligheid en milieu. |
| *Gedrag* |
| -geeft duidelijke informatie en instructies;<br>-past de best passende leiderschapsstijl toe met als doel het resultaat te behalen;<br>-spreekt medewerkers consequent en helder aan op afwijkingen: geeft duidelijke adviezen voor verandering/verbetering;<br>-checkt doelgericht en regelmatig of de informatie en instructies juist zijn overgekomen;<br>-controleert regelmatig of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens afspraak, (wettelijke) richtlijnen en productiviteits- en kwaliteitsnormen;<br>-stuurt bij en begeleidt wanneer medewerkers daar om vragen of wanneer er knelpunten ontstaan;<br>-betrekt medewerkers bij het oplossen van knelpunten door vragen te stellen, stimuleert bij hen de gedrevenheid om deze oplossingen te vinden en adviseert hen daarbij over de benadering van het probleem;<br>-creëert een sfeer waarin de werknemers gedreven zijn om gezamenlijk een goede invulling te geven aan het bedrijfsproces, door openlijk waardering te tonen voor ideeën, initiatieven en bijdragen die werknemers inbrengen en door ze hierin aan te moedigen;<br>-laat zien dat hij/zij over de juiste kennis en vaardigheden beschikt bij het informeren, instrueren en begeleiden van medewerkers.<br><br>De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen |

## P2-K2 Levert een bijdrage aan het verbeteren van de bedrijfsvoering

*Complexiteit*

De werkzaamheden bij het leveren van een bijdrage aan het verbeteren van de bedrijfsvoering zijn divers en wisselend van aard. De beginnend beroepsbeoefenaar moet de ontwikkelingen in de branche bijhouden en zijn vakdeskundigheid inzetten. Hiervoor heeft hij/zij kennis en analytische vaardigheden nodig en combineert hij/zij cijfermatig inzicht en kennis van (after)sales processen, marktontwikkelingen en afdelingsresultaten om tot een realistisch en beargumenteerd voorstel te komen. Tevens moet hij/zij kennis en vaardigheden bezitten van het overdragen/rapporteren van de informatie aan zijn collega's/leidinggevende/externen.

*Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid*

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig, heeft een (uitvoerende) rol bij het leveren van een bijdrage aan het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Hij/zij is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen takenpakket en voert de taken uit op eigen initiatief of in opdracht van zijn leidinggevende. Hij/zij overlegt met zijn/haar leidinggevende over de resultaten en om verantwoording af te leggen.

*Vakkennis en vaardigheden*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft kennis van economie relevant voor de branche
- heeft kennis van e-commerce en online marketing
- heeft kennis van salesfunnelmanagement
- heeft kennis van relatiebeheer
- kan strategisch gebruik maken van social media
- heeft kennis van de relevante vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie
- kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- kan correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren
- heeft kennis van integrale mobiliteitsconcepten
- heeft kennis van fiscale ontwikkelingen en subsidiemogelijkheden
- kan communicatiesystemen en apparatuur gebruiken
- kan relevante digitale en automatiseringssystemen gebruiken
- kan kwaliteitssystemen beoordelen
- kan planningsmethodieken en mogelijkheden voor kostenreductie toepassen
- kan (digitale) data zoeken, structureren, analyseren en verwerken
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met collega's / medewerkers / klanten / andere betrokkenen
- kan zich verplaatsen in collega's/ medewerkers / klanten / andere betrokkenen met andere normen en waarden (bijv. op basis van culturele achtergrond en/of leeftijd)
- heeft brede kennis van trends en ontwikkelingen in de mobiliteitsbranche
- heeft kennis van de organisatiestructuur en bedrijfsvoorschriften
- heeft brede kennis van personeelsbeleid
- heeft brede kennis van de prestatie-indicatoren bij personeelsbeleid
- kan een rapportage opstellen
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- kan een marktbewerkingsplan opstellen
- heeft kennis van transactieresultaten en financieel beleid
- heeft brede kennis van relevante KPI's
- heeft brede kennis van klanttevredenheid
- kan een concurrentieanalyse uitvoeren

## P2-K2-W1 Inventariseert en analyseert informatie over de bedrijfsvoering

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie op basis van observaties op de werkvloer, analyse(s) van informatie uit IT-systemen, trend en ontwikkelingen in de branche, verkregen informatie via contacten/collega's, samenwerkingspartners en klanten. Daarnaast signaleert hij/zij afwijkingen en/of knelpunten in het standaardproces en stelt vast of die incidenteel of structureel zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar ordent de verzamelde informatie en analyseert deze ter verbetering van de bedrijfsvoering.

## P2-K2-W1 Inventariseert en analyseert informatie over de bedrijfsvoering

*Resultaat*

De informatie over de uitvoering van de werkzaamheden is verzameld, geordend en geanalyseerd. Er is in kaart gebracht welke knelpunten er zijn, en of deze incidenteel of structureel zijn.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-analyseert op een adequate wijze (mogelijk toekomstige) knelpunten in het logistieke proces;
-overlegt tijdig, bij voorkeur met (meer ervaren)collega's en de leidinggevende, over zijn bevindingen;
-heeft een pro-actieve houding bij het zoeken naar mogelijkheden om zaken te verbeteren;
-stelt zich actief op de hoogte van trends en ontwikkelingen in de sector en raadpleegt de juiste informatiebronnen hiervoor.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

## P2-K2-W2 Doet voorstellen om de bedrijfsvoering te verbeteren

*Omschrijving*

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt voorstellen aan ter verbetering van de bedrijfsvoering op basis van verzamelde informatie en analyses. Hierbij kan gedacht worden aan verbetervoorstellen met betrekking tot de voorraad, capaciteitsinzet, goederen- en informatiestromen, budget en het beleid. Daarnaast doet hij/zij verbetervoorstellen over het functioneren van het team. Hij/zij legt zijn/haar bevindingen vast, overlegt hierover met zijn leidinggevende en/of collega’s en werkt deze uit in een concreet voorstel. De beginnend beroepsbeoefenaar presenteert zijn voorstellen aan de leidinggevende en/of collega’s.

*Resultaat*

Onderbouwde en haalbare verbetervoorstellen met betrekking tot de bedrijfsuitvoering zijn (na overleg) uitgewerkt in een concreet voorstel en gepresenteerd aan de leidinggevende en/of collega’s.

*Gedrag*

De beginnend beroepsbeoefenaar:
-doet onderbouwde en haalbare verbetervoorstellen voor de bedrijfsuitvoering op basis van verzamelde informatie en analyses;
-neemt een actieve rol in vergader- en overlegsituaties;
-presenteert helder en concreet de verbetervoorstellen naar de leidinggevende en/of collega’s;
-overlegt tijdig, bij voorkeur met (meer ervaren)collega's en de leidinggevende mogelijke oplossingen;
-betrekt actief de mening van anderen bij het geven van verbetersuggesties.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren