beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Aftersales Mobiliteitsbranche

Crebonr. 23101

» Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche (Crebonr. 25218)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Mobiliteit en voertuigen (Crebonr. 79060)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 20-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 6

1. Beroepsspecifieke onderdelen 6
B1-K1: Verkoopt producten en/of diensten 6
B1-K1-W1: Inventariseert behoefte van de klant 7
B1-K1-W2: Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten 7
B1-K1-W3: Regelt voor de klant vervangend vervoer 8
B1-K1-W4: Rondt klantcontact (administratief) af 8
B1-K2: Beheert werkplaatsplanning 10
B1-K2-W1: Stelt de werkorder op 10
B1-K2-W2: Plant de werkzaamheden in 11
B1-K2-W3: Volgt de werkzaamheden en controleert de planning 11
B1-K2-W4: Handelt garantieadministratie af 12
B1-K2-W5: Stelt de factuur op 12
B1-K3: Verleent service aan klanten 14
B1-K3-W1: Beheert contacten met de klant 14
B1-K3-W2: Handelt klachten af 15
2. Generieke onderdelen 16

Profieldeel 17

P2: Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche 17
P2-K1: Stuurt medewerkers van balie, werkplaats en magazijn aan 17
P2-K1-W1: Begeleidt medewerkers en/of leerlingen 17
P2-K1-W2: Organiseert werkoverleggen 18
P2-K1-W3: Voert gesprekken met medewerkers en/of leerlingen 18
P2-K2: Ontwikkelt Aftersalesbeleid op strategisch niveau 20
P2-K2-W1: Maakt een analyse en ondersteunt bij het vaststellen van het aftersalesbeleid 20
P2-K2-W2: Zet het aftersalesbeleid om in concrete acties 20
P2-K2-W3: Bewaakt en controleert de vastgestelde activiteiten 21

Leeswijzer

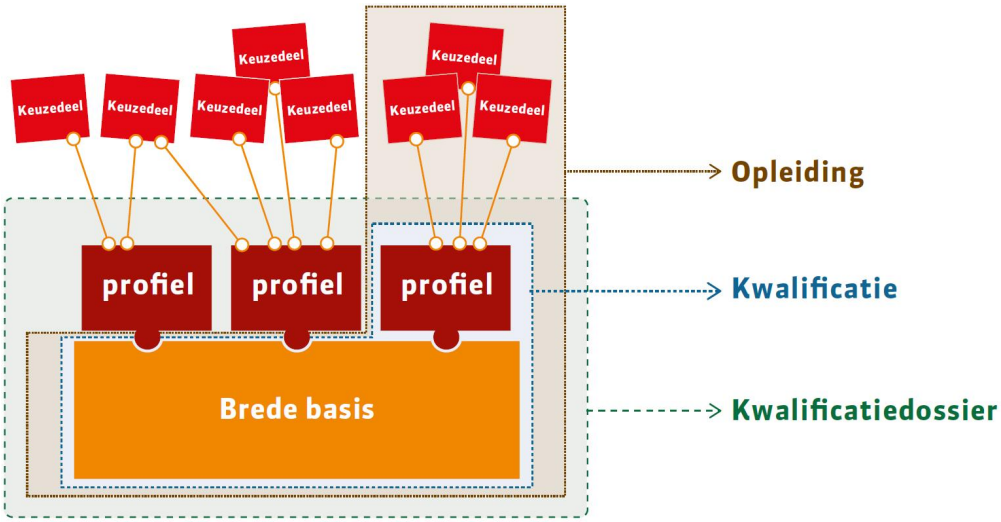
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1	Verkoopt producten en/of diensten	B1-K1-W1	Inventariseert behoefte van de klant
		B1-K1-W2	Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten
		B1-K1-W3	Regelt voor de klant vervangend vervoer
		B1-K1-W4	Rondt klantcontact (administratief) af

B1-K2	Beheert werkplaatsplanning	B1-K2-W1	Stelt de werkorder op
		B1-K2-W2	Plant de werkzaamheden in
		B1-K2-W3	Volgt de werkzaamheden en controleert de planning
		B1-K2-W4	Handelt garantieadministratie af
		B1-K2-W5	Stelt de factuur op

B1-K3	Verleent service aan klanten	B1-K3-W1	Beheert contacten met de klant
		B1-K3-W2	Handelt klachten af

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

P1	Serviceadviseur Mobiliteitsbranche
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2	Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche		
P2-K1	Stuurt medewerkers van balie, werkplaats en magazijn aan	P2-K1-W1	Begeleidt medewerkers en/of leerlingen
		P2-K1-W2	Organiseert werkoverleggen
		P2-K1-W3	Voert gesprekken met medewerkers en/of leerlingen
P2-K2	Ontwikkelt Aftersalesbeleid op strategisch niveau	P2-K2-W1	Maakt een analyse en ondersteunt bij het vaststellen van het aftersalesbeleid
		P2-K2-W2	Zet het aftersalesbeleid om in concrete acties
		P2-K2-W3	Bewaakt en controleert de vastgestelde activiteiten

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De beginnende beroepsbeoefenaar werkt in een personenauto-, bedrijfsauto- of tweewielerbedrijf. Een groot deel van de werkzaamheden vinden plaats aan de balie. Hij heeft vanuit deze functie veelvuldig contact met de andere afdelingen van het bedrijf en heeft in hier in sommige gevallen de leiding over. De beginnende beroepsbeoefenaar kan te maken krijgen met buitenlandse klanten of andere externen.
Typerende beroepshouding
De beginnende beroepsbeoefenaar heeft een klant- en servicegerichte houding, waarbij hij continu nagaat welke commerciële kansen zich voordoen. Hij weet welke producten en/of diensten het bedrijf te bieden heeft en kan deze vertalen naar voordelen voor de klant. De beginnende beroepsbeoefenaar is communicatief vaardig, kan samenwerken en heeft oog voor de belangen van de totale organisatie. Hij heeft technisch inzicht, werkt gestructureerd en heeft zijn administratieve processen op orde.
Resultaat van de beroepengroep
Als beginnende beroepsbeoefenaar zijn werk goed heeft gedaan, is de klant tevreden over de manier waarop hij door het bedrijf geholpen is, met - voor het bedrijf - een juiste balans tussen de belangen van de klant en die van het bedrijf.

B1-K1: Verkoopt producten en/of diensten
Complexiteit
De beginnende beroepsbeoefenaar komt gedurende zijn werkdag veelvuldig in contact met klanten. Deze momenten kunnen onaangekondigd zijn, de werkzaamheden zijn echter deels routinematig. Het is van belang dat de beginnende beroepsbeoefenaar kennis van (bedrijfs)procedures heeft. Hij voert de werkzaamheden uit die tactisch en strategisch inzicht vereisen met behulp van een eigen keuze uit en een combinatie van standaardprocedures en methodes. Gezien de technische aard van het product is het van belang dat de beginnend beroepsbeoefenaar basiskennis en -vaardigheden heeft van techniek.
Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend: Door zijn leidinggevende rol wordt de Aftersalesmanager ook belast met vragen van zijn medewerkers. Dit maakt dat hij prioriteiten moet stellen. Daarbij vraagt zijn functie om bredere kennis van producten en processen om zijn medewerkers goed te kunnen aansturen of problemen op te lossen.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beginnende beroepsbeoefenaar mag zijn werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. Echter bij vragen die buiten zijn beslissingsbevoegdheid of kennis liggen moet hij zijn leidinggevende en/of een ervaren collega raadplegen. Hij is verantwoordelijk voor een goede ontvangst van de klant, het onderhouden van de relatie en het behalen van commercieel resultaat. Daarbij draagt hij zorg voor het bijhouden van gegevens van relaties/opdrachtgever.
Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend: De Aftersalesmanager draagt naast de verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden, ook de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van zijn medewerkers. Daarbij is hij de persoon die een voorstel doet (richting zijn leidinggevende) met betrekking tot korting en/of schadeloosstellingen.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ Kan een uiteenzetting van gesprekspartners volgen en begrijpen ▪ Kan hoofd- en bijzaken onderscheiden ▪ Heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen ▪ Heeft basiskennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in voertuigen ▪ Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de mobiliteitsbranche

B1-K1: Verkoopt producten en/of diensten

- Heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in voertuigen
- Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf
- Kan het administratie- en facturatiesysteem toepassen
- 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 verkoop- en onderhandelingstechnieken toepassen
- Kan informatie over product en dienst overdragen
- Kan gerichte vragen stellen
- Kan (koop)behoefte achterhalen
- Kan (klanten)registratiesysteem gebruiken

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:

- Heeft brede kennis van het administratie- en facturatiesysteem
- Heeft brede kennis van assortiment en/of diensten van het bedrijf
- Heeft brede kennis van (verkoop)gesprekstechnieken

B1-K1-W1: Inventariseert behoefte van de klant

Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar begroet de klant aan de balie of aan de telefoon. Hij gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn. Hij gaat na welke werkzaamheden aan het voertuig uitgevoerd moeten worden. Dit doet hij door de klant vragen te stellen over mogelijke klachten aan het voertuig en door de historie van het voertuig na te gaan. De beginnende beroepsbeoefenaar vormt zich een duidelijk beeld van wat de klant wil en welke werkzaamheden hierop aansluiten.

Resultaat

De klant is welkom geheten. De beginnende beroepsbeoefenaar heeft een duidelijk beeld van de behoefte en wensen van de klant.

Gedrag

Stelt relevante vragen en luistert aandachtig, stemt zijn benadering af op de klant, reageert passend op antwoorden en signalen van de klant.

Beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant heldere uitleg, waarbij hij zijn woordgebruik afstemt op het technische begrip van de klant.

Signaleert en benut kansen voor extra omzet.

Vraagt zijn leidinggevende tijdig om hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren.

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

B1-K1-W2: Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten

Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar biedt een oplossing, hierbij rekening houdend met eerder gesignaleerde kansen voor extra omzet. Hij geeft een toelichting op de voorgestelde werkzaamheden en brengt de voordelen voor de klant in kaart. Wanneer de berijder/chauffeur niet dezelfde persoon is als de eigenaar, overlegt hij telefonisch over de uit te voeren werkzaamheden met de eigenaar van het voertuig. Hij probeert de klant te overtuigen om te kiezen voor zijn voorstel. Hij beantwoordt vragen van de klant en maakt (op basis van vaste prijzen, planning werkpaats en onderdelen) een inschatting van de duur en kosten. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Gemaakte afspraken omtrent werkzaamheden en prijs noteert hij.

B1-K1-W2: Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten

Resultaat

De klant heeft een passende oplossing aangeboden gekregen en is op de hoogte van de duur en kosten. Afspraken zijn genoteerd.

Gedrag

Stelt op basis van de klantvraag één of meer oplossingen voor.

Legt op basis van zijn vakkennis relaties tussen de vraag van de klant en de mogelijkheden van de producten/diensten.

Vertaalt producteigenschappen naar voordelen voor de klant en legt dit op een begrijpelijke wijze uit.

Overtuigt de klant op basis van argumenten om te kiezen voor de voorgestelde producten/diensten.

Vertaalt de geadviseerde producten/diensten in een voor de klant duidelijke inschatting van te verwachten tijd en kosten.

Noteert de gemaakte afspraken nauwkeurig.
De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W3: Regelt voor de klant vervangend vervoer

Omschrijving

Wanneer de klant of zijn leidinggevende hiervoor opdracht geeft, regelt de beginnend beroepsbeoefenaar dat er op de gewenste tijd en voor de gewenste periode een passend voertuig beschikbaar is. Bij uitgifte controleert de beginnende beroepsbeoefenaar de staat van het vervangende voertuig en bij inname gaat hij na of het nog in dezelfde staat verkeert.

Resultaat

Het vervangende voertuig is geregeld en de sleutel is uitgegeven. De staat van het voertuig is vooraf en achteraf gecontroleerd.

Gedrag

Volgt de (bedrijfs)procedures voor het controleren, uitgeven en retour nemen van het vervangend vervoer.

Rondt de administratieve handelingen nauwkeurig af.
De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

B1-K1-W4: Rondt klantcontact (administratief) af

Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar rondt het klantcontact af. Hij benut dit contactmoment ook om ontbrekende gegevens van de klant aan te vullen. Hij noteert de gegevens van de klant en/of verwerkt deze in het digitale relatiesysteem. De beginnende beroepsbeoefenaar legt de klant uit welke werkzaamheden zijn uitgevoerd, laat die wanneer nodig zien en licht de (totstandkoming van de) kosten toe. Hij beantwoordt eventuele vragen van de klant. Hij overhandigt de klant relevante documentatie en zijn sleutels.

Resultaat

Het klantcontact is afgerond, de klant is op geïnformeerd en gegevens van de klant zijn gecontroleerd en wanneer nodig aangevuld.

Gedrag

Noteert gegevens van de klant en gemaakte afspraken nauwkeurig.

B1-K1-W4: Rondt klantcontact (administratief) af
Informeert de klant zo volledig mogelijk over de bevindingen en de uitgevoerde werkzaamheden, waarbij hij zijn woordkeuze afstemt op het technische begrip van de klant. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K2: Beheert werkplaatsplanning

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt de totale planning van de werkplaats. Hij heeft een verbindende functie tussen Sales en Aftersales (zowel extern met klanten en leveranciers als intern met verschillende afdelingen. Om tot een goede planning te komen is basiskennis van de technische aspecten van een voertuig en van de diverse werkzaamheden nodig. Zijn werk bestaat deels uit standaardwerkzaamheden en deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd, hij dient hiervoor de juiste vaardigheden te hebben. Het werk vraagt het vermogen om snel te schakelen, om een kennis van de eigen producten/diensten, om inzicht in de bedrijfsprocessen en in de vaardigheden en specialismen van de medewerkers in de werkplaats, met het oog op een efficiënte toewijzing van de binnenkomende opdrachten.

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:
Door zijn leidinggevende rol wordt de Aftersalesmanager ook belast met vragen van zijn medewerkers. Dit maakt dat hij prioriteiten moet stellen. Zijn leidinggevende rol vraagt om brede kennis van procedures en administratieve processen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt zelfstandig de gegevens van klant en voertuig tot een duidelijke opdracht voor de werkplaats. Het is zijn taak om piekbelasting bij de medewerkers in de werkplaats en onnodige wachttijden bij de klanten te voorkomen. Daarvoor is het nodig praktisch vooruit te denken en te plannen. Daarbij is hij verantwoordelijk voor het aan de klant doorgeven van informatie van de werkplaats. Alleen bij complicaties die zijn bevoegdheid overstijgen (bij grotere afbreukrisico's) overlegt hij met zijn leidinggevende.

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:
De Aftersalesmanager draagt naast de verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden, ook de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van zijn medewerkers.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen
- Heeft basiskennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in voertuigen
- Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- Heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in voertuigen
- Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf
- Kan informatie over product en dienst overdragen
- Heeft kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Heeft kennis van voorraadadministratiesystemen
- Kan op basis van deskundigheid van medewerkers een werkplaatsplanning maken
- Kan planmatig werken
- Kan bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill toepassen
- Kan het administratie- en facturatiesysteem van het bedrijf toepassen
- Kan garantiebepalingen toepassen
- Kan digitale systemen en toepassingen voor het opzoeken van (technische) informatie gebruiken
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen werken
- Kan (voorraad)administratiesysteem gebruiken
- Kan werkzaamheden coördineren

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:
- Heeft brede kennis van het administratie- en facturatiesysteem
- Heeft brede kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill

B1-K2-W1: Stelt de werkorder op

Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar stelt de werkorder op van de opdracht die hij van de klant krijgt. Hij geeft naast werkzaamheden aan welke onderdelen en materialen benodigd zijn. Eventueel raadpleegt hij ook (digitale) brongegevens over het voertuig. Relevante gegevens over het voertuig noteert hij op de werkorder of geeft hij door aan de uitvoerende technicus. Wanneer nodig licht hij afwijkende werkzaamheden en klachten aan het voertuig toe.

B1-K2-W1: Stelt de werkorder op

Resultaat

Een duidelijke en complete werkorder, met vermelding van benodigde onderdelen, materialen en eventuele aanvullingen.

Gedrag

Levert de technicus de duidelijke en volledige werkorder met daarop de voertuiggegevens en de uit te voeren werkzaamheden aan en wijst hem tijdig op afwijkende of bijzondere informatie die van belang is voor de uit te voeren werkzaamheden.

Wanneer de oorzaak van de klacht onbekend is geeft hij een duidelijke omschrijving van de klacht.

Bepaalt de materialen, onderdelen en (hulp)middelen en houdt bij zijn keuze rekening met de mogelijkheden en beperkingen hiervan.

Zoekt tijdig wanneer nodig aanvullende technische en voertuiggegevens op.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

B1-K2-W2: Plant de werkzaamheden in

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de planning van de werkplaats. Hij overlegt met de werkplaatschef over de planning van de dag, de volgende dag en de rest van de week. Nieuwe werkzaamheden laat hij hierop aansluiten. Hij plant de werkzaamheden in op basis van de benodigde arbeidsduur, prioriteit, werkplaatscapaciteit en deskundigheid van technici. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt de planning voor de af te leveren verkochte voertuigen af met de afdeling verkoop. Hij gaat na welke werkzaamheden aan het voertuig moeten gebeuren en neemt dit op in de planning. Wanneer nodig besteedt de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaamheden aan externe partijen uit`. Dit neemt hij op in de planning. Overlegt bij met de werkplaatschef over de beschikbare werkplaatscapaciteit en stemt indien nodig de verdeling en planning van de werkzaamheden met hem af.

Resultaat

De werkzaamheden zijn na overleg en afstemming met de werkplaats efficiënt ingedeeld. De werkplaatscapaciteit en deskundigheid van technici zijn optimaal benut.

Gedrag

Beslist op basis van de werkopdrachten/werkorders wie welke taken uitvoert.

Houdt bij het plannen van werkzaamheden rekening met de werkplaatscapaciteit en plant specifieke werkzaamheden in bij technici met deskundigheid op het betreffende gebied.

Legt de planning nauwkeurig vast (in het erp-systeem).

Maakt een efficiënte tijdsplanning van de werkzaamheden voor werkplaats en derden.

Stelt bij de planning van werkzaamheden de juiste prioriteiten.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Volgt de werkzaamheden en controleert de planning

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar houdt de voortgang van de werkzaamheden in de gaten en bekijkt of alles volgens planning verloopt. Bij onvoorziene werkzaamheden overlegt hij met de werkplaatschef over de benodigde

B1-K2-W3: Volgt de werkzaamheden en controleert de planning
reparatietijd, onderdelen en de consequenties voor de werkplaatsplanning. Hierover benadert hij de klant om toestemming te krijgen voor de extra uit te voeren werkzaamheden en kosten. Wanneer de werkzaamheden niet binnen de met de klant afgesproken tijd kunnen worden uitgevoerd, overlegt hij met de werkplaats over een oplossing, waarbij het uitgangspunt is het voertuig zo spoedig mogelijk te laten rijden.
Resultaat
De planning is onder controle en up-to-date.
Gedrag
Overlegt met de werkplaats over de noodzaak om onvoorziene werkzaamheden uit te voeren en gaat daarbij grondig na welke consequenties dit heeft voor de werkplaatsplanning en de kosten voor de klant. Bepaalt zo nauwkeurig mogelijk de omvang van de extra werkzaamheden en maakt vlot globale berekeningen. Schat de benodigde extra tijd (met behulp van flatrates) zo nauwgezet mogelijk in en houdt bij het plannen van de onvoorziene werkzaamheden altijd rekening met de werkplaatscapaciteit. Neemt tijdig contact op met de klant en geeft duidelijk aan welke onvoorziene gebreken geconstateerd zijn en welke extra werkzaamheden nodig zijn om dit te verhelpen. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

B1-K2-W4: Handelt garantieadministratie af
Omschrijving
De beginnende beroepsbeoefenaar controleert of de uitgevoerde werkzaamheden binnen het garantietermijn vallen. Indien de werkzaamheden binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd, zet de beginnend beroepsbeoefenaar de garantieafhandeling in gang.
Resultaat
De garantieafhandeling is in gang gezet.
Gedrag
Volgt bij het controleren van de garantie en aanpassen van de factuur nauwgezet de bedrijfsprocedures voor facturatie en garantieafhandeling en overlegt wanneer nodig met de procedureverantwoordelijke over de toepassing van garantiebepalingen. Voert de administratieve procedure nauwkeurig uit. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W5: Stelt de factuur op
Omschrijving
De beginnend beroepsbeoefenaar stelt op basis van de werkorder de factuur op. Hij controleert de werkorder en vergelijkt deze met de vastgestelde reparatie- en onderhoudstijden (flat-rate). Eventueel vraagt hij de uitvoerende technicus om een toelichting. Hij voert alle relevante gegevens van de werkorder in het administratieve systeem in en maakt de factuur op. Hij controleert of alle in- en externe kosten op de factuur zijn vermeld. Hij houdt bij het opstellen van de factuur rekening met garantie en coulance.
Resultaat
De factuur is op basis van de werkorder opgesteld.

B1-K2-W5: Stelt de factuur op
Gedrag
Vraagt de uitvoerende technicus tijdig om toelichting op de werkorder. Verwerkt alle relevante gegevens nauwkeurig op de factuur en in het administratieve systeem. Brengt alle (financiële) consequenties van het toepassen van coulance/goodwill volledig in kaart en neemt dit mee in zijn besluitvorming. Past altijd de bedrijfsprocedure voor facturatie toe en gebruikt de benodigde (digitale) systemen volgens voorschrift. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Verleent service aan klanten

Complexiteit

De beginnende beroepsbeoefenaar staat tussen de klant en de werkplaats, waarbij hij de belangen van zowel klant als bedrijf 'verdedigt'. Dit zorgt soms voor lastige situaties. Goede communicatie is daarbij van groot belang. De beginnende beroepsbeoefenaar moet in staat zijn verwachtingen te managen. Hiervoor is kennis van gesprekstechnieken een vereiste en hij moet het kunnen toepassen.
De beginnend beroepsbeoefenaar kan ook buitenlandse klanten aan de balie of aan de telefoon krijgen (bijvoorbeeld vakantiegangers of vrachtwagenchauffeurs). Hij dient daartoe ook kennis en praktische beheersing van het Engels te hebben.

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:
Door zijn leidinggevende rol wordt de Aftersalesmanager ook belast met vragen van zijn medewerkers. De vragen dient hij te kunnen beantwoorden, waardoor een bredere kennis van de materie benodigd is.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnende beroepsbeoefenaar heeft een grote mate van zelfstandigheid als het gaat om het uitvoeren van zijn toebedeelde taken. Binnen de kaders van zijn functie en procedures van het bedrijf heeft de vrijheid besluiten te nemen. Echter dit gebeurt onder de supervisie van zijn leidinggevende. Bij onduidelijkheden over zijn bevoegdheid wordt hij geacht zijn leidinggevende in te schakelen.

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:
De Aftersalesmanager draagt naast de verantwoordelijkheid voor zijn eigen werkzaamheden, ook de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van zijn medewerkers. Daarbij is hij de persoon die een voorstel doet (richting zijn leidinggevende) met betrekking tot korting en/of schadeloosstellingen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Heeft kennis van gesprekstechnieken
- Kan hoofd- en bijzaken onderscheiden
- Heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen
- Heeft basiskennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in voertuigen
- Heeft kennis van de gebruikelijke vaktermen binnen de mobiliteitsbranche
- Heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in voertuigen
- Kan volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken
- Kan informatie over product en dienst overdragen
- Kan gerichte vragen stellen
- Heeft kennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- Heeft kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klachtenafhandeling
- Kan (klanten)registratiesysteem gebruiken
- Kan verkooptechnieken toepassen

Voor Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche geldt aanvullend:
- Heeft brede kennis van het administratie- en facturatiesysteem
- Heeft brede kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill
- Heeft brede kennis van garantiebepalingen

B1-K3-W1: Beheert contacten met de klant

Omschrijving

De beginnende beroepsbeoefenaar benadert bestaande en/of potentiële klanten. Hij maakt daarbij gebruik van de geregistreerde klantcontactgegevens uit het klantbeheersysteem om gericht te acquireren of contacten te onderhouden. Hij voert de activiteiten uit op basis van het vastgestelde beleid ten aanzien van relatiebeheer. Hij gebruikt deze contactmomenten om acties onder de aandacht te brengen en om nazorg te plegen, waarbij hij nagaat hoe de klant de relatie ervaart. Hij registreert zijn contactmomenten met klanten, externe organisaties en relaties in het klantenbeheersysteem.

Resultaat

De klanten zijn benaderd en de relatie is onderhouden.

B1-K3-W1: Beheert contacten met de klant

Gedrag

Onderhoudt op formele en informele momenten zijn netwerk van relevante contacten en gebruikt de contactmomenten om doelen te kunnen bereiken.

Voorziet situaties waarin onenigheid of frustraties kunnen ontstaan en grijpt dan tactvol in.

Registreert zijn contactmomenten met klanten, externe organisaties en relaties nauwkeurig in het klantenbeheersysteem

Houdt bij het plannen van activiteiten om contacten te onderhouden rekening met gemaakte afspraken met relaties en stemt de verschillende plannen op elkaar af.

Reageert alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen.

Volgt bij het uitvoeren van het relatiebeheer nauwkeurig de instructies en adviezen van ervaren collega's en zijn leidinggevende op.
De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken

B1-K3-W2: Handelt klachten af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar luistert naar de klacht die de klant kenbaar maakt. Hij vraagt door om een volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de klacht. Hij streeft ernaar de klant een passend voorstel te doen. Hij registreert de klacht. Hij gaat intern na wat de oorszaam van de klacht kan zijn en vraagt wanneer nodig om extra informatie. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar twijfelt over zijn bevoegdheid om de desbetreffende klacht af te handelen overlegt hij met een ervaren collega en/of zijn leidinggevende.

Resultaat

De klacht is volledig in kaart gebracht en volgens bedrijfsprocedures afgehandeld.

Gedrag

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.

Raadpleegt indien nodig werkplaatsmedewerkers om oorzaak van de klacht te achterhalen en vraagt om ondersteuning bij (specifieke) vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden.

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 door strikt bedrijfsprocedures voor klachtenafhandeling te volgen.
Registreert de klacht nauwkeurig.

Vraagt tijdig een ervaren collega om ondersteuning wanneer hij de klacht van een klant niet zelfstandig kan oplossen.

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

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

P2 Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche heeft de leiding over de aftersales-afdeling. Daaronder vallen de receptie (Serviceadviseurs), de werkplaats, het magazijn en de financiële administratie. Hij kan structuur aanbrengen en heeft een commerciële em kwaliteitsgerichte houding. Daarnaast weet hij zijn medewerkers te overtuigen en te motiveren om het beste resultaat te behalen.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Stuurt medewerkers van balie, werkplaats en magazijn aan

Complexiteit

In zijn werk moet de Aftersalesmanager een balans zien te vinden tussen de tijd die hij besteedt aan het leidinggeven en de coördinatie van de overige werkzaamheden. De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche heeft meerdere afdelingen onder zich, welke verschillende belangen kunnen hebben. Dit maakt zijn functie lastig. Daarbij heeft hij niet van alle afdelingen de dagelijkse leiding, waardoor hij moet kunnen delegeren. De aftersalesmanager moet brede kennis hebben van begeleidingsmethodes om dit in goede banen te leiden. De aard van de werkzaamheden is voornamelijk wisselend en op regionaal niveau.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De Aftersalesmanager is verantwoordelijk voor balie, magazijn en werkplaats. Hij is deels belast met de dagelijkse aansturing, deels is hij resultaatverantwoordelijke. De Aftersalesmanager werkt zelfstandig en zijn beslissingsbevoegdheid is groot. Bij onduidelijkheden overlegd hij met zijn leidinggevende/directie.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- Heeft brede kennis van de beoordelingscyclus
- Heeft brede kennis begeleidingsmethodes
- Kan functioneringsgesprekken voeren
- Kan feedback geven
- Kan gesprekstechnieken toepassen
- Kan een uiteenzetting van gesprekspartners volgen en begrijpen
- Kan standpunten verwoorden, uiteenzetten en onderbouwen
- Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen
- Heeft brede kennis van gesprekstechnieken

P2-K1-W1 Begeleidt medewerkers en/of leerlingen

Omschrijving

De aftersalesmanager stuurt medewerkers aan uit werkplaats, magazijn en receptie. Hij instrueert en begeleidt medewerker voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten (verkoop)taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerker de werkzaamheden uitvoeren met de hiervoor benodigde arbeidsmiddelen en conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot Arbo, veiligheid en milieu. De Aftersalesmanager geeft feedback aan de medewerkers met betrekking tot hun werk en handelen.

Resultaat

De medewerkers zijn begeleid (bij de uitvoering van de werkzaamheden). Wanneer nodig is bijgestuurd, gecorrigeerd of gemotiveerd.

P2-K1-W1 Begeleidt medewerkers en/of leerlingen

Gedrag

Stuurt werknemers/leerlingen bij en begeleidt hen wanneer zij daar om vragen of wanneer hij merkt dat er knelpunten ontstaan.

Geeft met veel overtuiging aanwijzingen, instructies en/of opdrachten.

Geeft medewerker de ruimte om binnen de aan hen toegekende verantwoordelijkheden en bevoegdheden, zelf oplossingen aan te dragen.

Betrekt werknemers/leerlingen 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.

Bewaakt de voortgang en resultaten nauwlettend en treedt corrigerend op wanneer hij merkt dat zaken alsnog vast dreigen te lopen.

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.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Samenwerken en overleggen

P2-K1-W2 Organiseert werkoverleggen

Omschrijving

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche organiseert voor zijn medewerkers (eens in een vastgestelde periode) werkoverleggen. Hij nodigt hiervoor zijn medewerkers uit en gaat na welke onderwerpen zij willen behandelen. Zelf draagt hij ook onderwerpen aan. Tijdens het werkoverleg behandelt de Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche onderwerpen omtrent arbo en veiligheid, werkprocedures, mededelingen en resultaten van de afgelopen periode. Een deel van de onderwerpen licht hij zelf toe.

Resultaat

De werkoverleggen zijn georganiseerd, de medewerkers zijn tijdig uitgenodigd en alle onderwerpen zijn besproken.

Gedrag

Nodigt deelnemers tijdig uit en stelt hen op de hoogte (middels een agenda) van de te behandelen onderwerpen.

Inventariseert tijdig bij deelnemers welke onderwerpen zij willen behandelen.

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

P2-K1-W3 Voert gesprekken met medewerkers en/of leerlingen

Omschrijving

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche voert gesprekken met zijn medewerkers en/of leerlingen om hun functioneren te verbeteren, dan wel te evalueren. Hij signaleert knelpunten, ontwikkelingsbehoeften en suggesties en ideeën van de desbetreffende medewerker. De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche luistert naar de medewerker, stelt vragen en geeft advies. Wanneer nodig voert hij gesprekken om de medewerker/leerling te corrigeren.

P2-K1-W3 Voert gesprekken met medewerkers en/of leerlingen
Resultaat
De gesprekken zijn gevoerd. Vragen zijn gesteld, beantwoord en advies is gegeven. Wanneer nodig is de medewerker gecorrigeerd.
Gedrag
Voert op basis van gegevens en signalen vanuit de medewerker zelf, een eerlijk en open gesprek over het functioneren van de medewerker/leerling. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen

P2-K2 Ontwikkelt Aftersalesbeleid op strategisch niveau

Complexiteit

De aftersalesmanager moet beeld krijgen van de resultaten van het bedrijf en de ontwikkeling in de branche om zodoende passend beleid samen te stellen. Het verkrijgen van en interpreteren van informatie maakt het complex, hiervoor is kennis van managementinformatiesystemen belangrijk en dient hij de vaardigheden te hebben om dit toe te passen in zijn besluitvorming. De aard van de werkzaamheden is afwisselend.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De aftersalesmanager heeft een hoge mate van zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Echter bij het ontwikkeling van het beleid werkt hij onder supervisie van directie.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Heeft brede kennis van managementinformatiesystemen
- Heeft brede kennis van actuele marktontwikkelingen
- Kan actualiteiten die betrekking hebben op de bedrijfsvoering volgen
- Kan kort, bondig en gestructureerd formuleren
- Kan hoofd- en bijzaken onderscheiden
- Kan kengetallen lezen en interpreteren
- Kan een uitgebreide hoeveelheid informatie samenvattend en helder omschrijven
- Kan relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen

P2-K2-W1 Maakt een analyse en ondersteunt bij het vaststellen van het aftersalesbeleid

Omschrijving

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche verzamelt informatie over effectiviteit, kwaliteit en productiviteit van werkplaats, parts- en serviceafdeling. Hij analyseert de gegevens en stelt een toelichting op. Deze bespreekt hij met zijn leidinggevende, waarbij een toelichting geeft over de door hem gemaakt analyse. Daarnaast blijft hij op de hoogte van de ontwikkelingen bij de afdeling verkoop, zodat hij wanneer nodig zijn producten en/of diensten kan laten aansluiten bij de wensen van hun klanten of hij zijn klanten kan attenderen op de mogelijkheden bij de afdeling verkoop. De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche ondersteunt zijn leidinggevende bij het vaststellen van het (aftersales)beleid van het bedrijf. Op basis van bedrijfs- en marktgegevens doet hij voorstellen voor een te ontwikkelen strategisch beleid. Hij maakt daarbij onderscheid tussen lange- en kortetermijndoelen en overweegt de kansen en bedreigingen voor de vestiging/onderneming.

Resultaat

De analyse van de resultaten van de werkplaats, balie en magazijn is gemaakt en besproken.

Gedrag

Verzamelt nauwkeurig gegevens van resultaten van balie, werkplaats en magazijn en analyseert deze grondig.

Overlegt regelmatig met de verkoopafdelingen over de ontwikkelingen op die afdeling en stemt wanneer nodig de dienstverlening op elkaar af.

Onderbouwt voorstellen en analyses weloverwogen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

P2-K2-W2 Zet het aftersalesbeleid om in concrete acties

Omschrijving

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche maakt een schriftelijk voorstel voor concrete acties afgeleid uit het beleidsplan. Daarbij houdt hij rekening met capaciteit en financiële middelen van de organisatie en met de

P2-K2-W2 Zet het aftersalesbeleid om in concrete acties
verschillende doelgroepen. Hij bepaalt het tijdspad waarin de acties uitgevoerd worden. Hij baseert zijn keuzes op basis van verkregen informatie. Het voorstel bespreekt hij met zijn leidinggevende.
Resultaat
Activiteiten zijn bepaald aan de hand van het beleidsplan en de planning is gemaakt. Het voorstel is besproken met de leidinggevende.
Gedrag
Formuleert bondig en helder activiteiten voor de werkplaats, parts- en serviceafdeling. Geeft duidelijk uitleg bij de beschreven activiteiten, beantwoordt eventuele vragen en wekt vertrouwen op basis van zijn getoonde deskundigheid. De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen

P2-K2-W3 Bewaakt en controleert de vastgestelde activiteiten
Omschrijving
De Aftersalesmanager bewaakt de voortgang en effectiviteit van de vastgestelde activiteiten en gaat na of op deze wijze de (beleids)doelstellingen behaald worden. Hij controleert of de werkzaamheden volgens de kwaliteitseisen van het bedrijf en op een productieve wijze worden uitgevoerd. Daarbij monitort hij de klanttevredenheid over de dienstverlening door magazijn, werkplaats en receptie door dit na te gaan bij de klanten van het bedrijf. Alle bevindingen koppelt hij terug aan zijn leidinggevende.
Resultaat
De voortgang en de kwaliteit van de uitgevoerde activiteiten zijn bewaakt en de klanttevredenheid is gemonitord.
Gedrag
Monitort de voortgang van de geplande activiteiten nauwlettend en gaat kritisch na of deze bijdragen aan de gestelde doelstellingen. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen