



Kwalificatiedossier MBO: Aftersales Mobiliteitsbranche Profiel(en):

- Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Dit dossier is een conceptversie en is vrijgegeven ten behoeve van de praktijktest.

Opleidingsdomein: Mobiliteit en voertuigen
Crebonummer(s): 93390

Penvoerder: Innovam
Ontwikkeld door: Innovam
Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam op advies van de Paritaire Commissie. d.d. 18-12-2012 te Nieuwegein

Inhoudsopgave

LEESWIJZER	4
OVERZICHT VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER	5
BASIS	6
1 Typering van de beroepen	6
2 Beroepsgerichte basistaken	7
2.1 Kerntaak: Verleent service en diensten en verkoopt producten	7
2.1.1 Werkproces: Voert adviesgesprek met klant	7
2.1.2 Werkproces: Handelt klachten af	8
2.1.3 Werkproces: Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in	8
2.1.4 Werkproces: Controleert werkorder en stelt factuur op	9
2.1.5 Werkproces: Rondt klantcontact af	9
2.2 Kerntaak: Beheert werkplaatsplanning	11
2.2.1 Werkproces: Stelt werkorder op	11
2.2.2 Werkproces: Plant werkzaamheden in	11
3 Algemene basistaken	13
PROFIEL	14
1 Profiel: Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	14
KEUZE	15
1 Mogelijke keuzetaken	15
2 Criteria voor keuzetaken	15
VERANTWOORDINGSINFORMATIE	15
AANVULLENDE INFORMATIE	15

LEESWIJZER

Dit kwalificatiedossier bevat de diploma-eisen voor één of meerdere mbo-opleidingen. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij of zij op de arbeidsmarkt start of verder studeert.

Het mbo-diploma bevat drie onderdelen:

1. De basis, die gevormd wordt door:
 - a. De beroepsgerichte basistaken, waarvan de diploma-eisen door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn de gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier. Deze gemeenschappelijke taken kennen soms wel differentiaties per profiel, deze 'beheersingsvoorschriften' zijn dan uitgewerkt in de rechterkolom van de kerntaak of het werkproces.
 - b. De algemene basistaken, waarvan de diploma-eisen door de landelijke overheid zijn geformuleerd. Dit zijn de taaltaak, rekentaak en loopbaan- & burgerschapstaak.
2. De profielen, waarvan de diploma-eisen door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn de kerntaken en/of werkprocessen waarop de beroepen in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.
3. De keuzedelen, waarvan de diploma-eisen eveneens door de paritaire commissie(s) zijn gevalideerd. Dit zijn kerntaken binnen het diploma die de arbeidsmarktrelevantie vergroten of de doorstroom naar een vervolgstudie vergemakkelijken.

Dit kwalificatiedossier bevat een beschrijving van de kwalificatie-eisen voor de basis en de profielen. Het kwalificatiedossier bevat verder een verwijzing naar de mogelijke keuzes. Ook is beschreven aan welke criteria nieuw te ontwikkelen keuzes moeten voldoen.

Dit kwalificatiedossier bevat ook een verwijzing naar verantwoordingsinformatie. Dit is geen onderdeel van het diploma. Het betreft informatie over:

- Onderliggende beroepscompetentieprofielen en arbeidsmarktinformatie
- Loopbaanperspectief en ontwikkelingen in de sector
- Certificeerbare eenheden
- Afspraken rondom examinering
- De betrokkenen bij het kwalificatiedossier, discussiepunten en oordeel van docenten en andere gebruikers

Indien beschikbaar bevat dit kwalificatiedossier ook een verwijzing naar aanvullende informatie zoals:

- Publieksgerichte brochures over het kwalificatiedossier
- Informatie voor leerlingen over beroepenoriëntatie en studiekeuze

OVERZICHT VAN HET KWALIFICATIEDOSSIER

Naam profiel	Wettelijke beroepsvereisten
P1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	Nee

De verwantschap tussen de verschillende profielen in dit kwalificatiedossier bevindt zich op de volgende beroepsgerichte kerntaken en werkprocessen:

Kerntaak 1 Verleent service en diensten en verkoopt producten
1.1 Voert adviesgesprek met klant
1.2 Handelt klachten af
1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in
1.4 Controleert werkorder en stelt factuur op
1.5 Rondt klantcontact af

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning
2.1 Stelt werkorder op
2.2 Plant werkzaamheden in

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende kerntaken:

Profiel 1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

BASIS

1. Typering van de beroepengroep

Dit kwalificatiedossier bevat het pakket van eisen beschreven voor het diploma Aftersales Mobiliteitsbranche met de volgende profielen:

Naam profiel	Mbo-niveau	EQF / NLQF niveau	Typering opleiding
Serviceadviseur Mobiliteitsbranche	3	3	vakopleiding

Typerende beroepshouding

Vanwege het frequente klantencontact dient de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche zeer klantvriendelijk en servicegericht te handelen. Hij moet vragen en klachten van klanten adequaat op kunnen lossen en flexibel in kunnen spelen op wisselende situaties, vooral met betrekking tot de werkplaatsplanning. Hij moet daarom snel kunnen beslissen en in kunnen schatten welke werkzaamheden prioriteit hebben. De Serviceadviseur is de schakel tussen de klant aan de balie en de technici in de werkplaats. Vanwege deze spilfunctie in de onderneming en de frequente klantcontacten dient hij te beschikken over sterke communicatieve vaardigheden, een klantgerichte instelling, commercieel inzicht en een behoorlijke stressbestendigheid. Aan zijn contactuele en commerciële vaardigheden worden bijzondere eisen gesteld, omdat hij de schaarse contactmomenten met de klant (veroorzaakt door de toenemende betrouwbaarheid van de moderne voertuigen en de langere onderhoudsintervallen) actief moet kunnen benutten voor 'cross- en upselling', m.a.w. hij moet een 'vraag' kunnen creëren en koopsignalen effectief kunnen verzilveren.

Context

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam in bedrijven binnen de mobiliteitsbranche, met name in personenauto-, bedrijfsauto- en - in mindere mate - motorfietsbedrijven. Een groot deel van de werkzaamheden van de Serviceadviseur wordt aan de balie/receptie uitgevoerd (klantcontacten, facturatie, telefonisch overleg, met informatiesystemen werken etc.).

De Serviceadviseur kan ook buitenlandse klanten aan zijn balie of aan de telefoon krijgen (bijv. vakantiegangers of vrachtwagenchauffeurs). Hij dient daartoe ook in het Engels te kunnen communiceren.

Aard van de werkzaamheden

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft te maken met een diversiteit aan werkzaamheden. Hij functioneert als eerste aanspreekpunt voor de klant, zowel telefonisch als bij de ontvangstbalie, en hij zorgt voor de administratieve verwerking van de vragen van klanten in werkopdrachten voor de werkplaats. Ook handelt hij, in overleg met zijn leidinggevende, garantiegevallen af en onderhoudt de contacten met de leasemaatschappijen. Verder verzorgt hij de totale planning van de werkplaats. Hij heeft om deze reden een verbindende functie tussen de Sales en Aftersales (zowel extern met klanten en leveranciers als intern met verschillende afdelingen). Voor sommige werkzaamheden overlegt hij met zijn leidinggevende, de werkplaatsmedewerkers of bijvoorbeeld de afdelingen Sales en Aftersales. Zijn werk bestaat deels uit standaardwerkzaamheden, deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd.

Resultaat van het beroep

Als een Serviceadviseur Mobiliteitsbranche 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.

2. Beroepsgerichte basistaken

Kerntaak 1 Verleent service en diensten en verkoopt producten
Complexiteit
<p>Het werk van de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche bestaat deels uit routinematige en standaardwerkzaamheden, deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door de diversiteit aan werkzaamheden. Hij beschikt over brede kennis en vaardigheden voor de uitoefening van het beroep, over algemene kennis van en vaardigheden voor de bedrijfsvoering, over praktische vaardigheden om taken uit te voeren door toepassing van basismethodes, hulpmiddelen, materialen en informatie, en over kennis van feiten, processen en algemene begrippen van zijn werkgebied.</p>
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
<p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is het visitekaartje van het bedrijf. Hij is verantwoordelijk voor het correct te woord staan van de klant, voor het correct opnemen en verwerken van de gegevens van klant, voertuig en de vraag, klacht of behoefte, volgens bedrijfsvoorschriften.</p> <p>Hij voert deze werkzaamheden zelfstandig en onder eigen verantwoordelijkheid uit en neemt initiatieven om de processen in goede banen te leiden. Het behoort tot zijn verantwoordelijkheden om piekbelasting bij de technici in de werkplaats en onnodige wachttijden bij de klanten te voorkomen. Daarvoor is het nodig praktisch vooruit te denken en te plannen. Dat is met name aan de orde bij klanten met onderhoudscontracten.</p> <p>Bij beslissingen waarbij mogelijke grotere afbreukrisico's betrokken zijn, overlegt hij met zijn leidinggevende.</p>
Vakkennis
<ul style="list-style-type: none"> - Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf - Heeft kennis van de bedrijfsprocedures voor klachtenafhandeling - Heeft basiskennis van (voertuig)systemen, onderdelen en accessoires - Heeft kennis van coulance- en garantiebepalingen - Heeft kennis van planningstechnieken - Heeft kennis van de lokale/regionale bedrijven en activiteiten binnen de mobiliteitsbranche - Heeft kennis van leaseprocedures en onderhoudscontracten
Vaardigheden
<ul style="list-style-type: none"> - Kan klantgericht handelen - Kan producten en diensten verkopen - Kan werken met de gebruikelijke informatie- en registratiesystemen - Kan adequaat reageren op koopsignalen van de klant - Engels - Gesprekken voeren: informatie uitwisselen (B1) - Kan passend omgaan met diverse categorieën en typen klanten - Nederlands - Gesprekken voeren (2S) - Nederlands - Schrijven (2S) - Engels - Gesprekken voeren: zaken regelen (B1) - Rekenen - Verhoudingen (2S)
Werkproces 1.1 Voert adviesgesprek met klant
Omschrijving
<p>De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert (telefonisch of in het bedrijf) naar de vraag van de klant. Hij staat de klant correct te woord, ook op momenten waarop hij druk is met andere werkzaamheden. Hij stelt vragen om de behoefte van de klant zo nauwkeurig mogelijk te kunnen bepalen. Hij adviseert vervolgens de klant over passende service, diensten en producten.</p> <p>Hij benut tevens het contactmoment om door te vragen, teneinde zoveel mogelijk gegevens over de klant te verkrijgen. Op basis van die gegevens biedt hij passende aanvullende diensten en producten door het bedrijf aan (cross- en upselling).</p>

Werkproces 1.1 Voert adviesgesprek met klant
Resultaat
De Serviceadviseur is op de hoogte van de behoeften en wensen van de klant. De klant is op de hoogte van de beschikbare voor hem relevante diensten en producten.
Gedrag
<p>Maakt met verbale en non-verbale signalen duidelijk dat hij aandachtig naar de klant luistert. Maakt bij het achterhalen van de behoeften en wensen van de klant gebruik van de LSD-techniek (luisteren, samenvatten, doorvragen) en stelt passende open en gesloten vragen in de juiste verhouding en op het juiste moment. Hij communiceert in correct Nederlands.</p> <p>Stemt bij het geven van uitleg en het beantwoorden van vragen zijn taalgebruik en woordkeus af op het technisch begrip van de klant.</p> <p>Stemt zijn advies en aanbod van producten en diensten zorgvuldig af op de verkregen informatie over de behoefte van de klant.</p> <p>Biedt zijn advies, diensten en producten zorgvuldig 'getimed' aan, met als doel een maximale kans op succes.</p> <p>Blijft in een stressvolle situatie, waarbij van verschillende kanten zijn aandacht gevraagd wordt en er uiteenlopende werkzaamheden verricht moeten worden, steeds beleefd naar de klant en staat deze geduldig te woord. (Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan, Ondernemend en commercieel handelen, Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren)</p>
Werkproces 1.2 Handelt klachten af
Omschrijving
De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert beleefd en geduldig naar de klacht van de klant. Hij bespreekt de klacht met de klant en komt met een realistisch en passend voorstel waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de procedures voor klachtenafhandeling van het bedrijf. Bij twijfel over zijn eigen bevoegdheden overlegt hij met zijn leidinggevende.
Resultaat
De klacht is volgens de bedrijfsprocedures aangehoord en verwerkt tot een passend en voor beide partijen aanvaardbaar voorstel.
Gedrag
<p>Vangt de klacht professioneel op, waarbij hij de klant de ruimte geeft om zijn emoties te uiten en zijn zelfbeheersing niet verliest.</p> <p>Stemt zijn voorstel om de klacht op te lossen zodanig af op de argumenten en belangen dat het past bij de aard en ernst van de klacht.</p> <p>Handelt de klacht af volgens de bedrijfsprocedures voor klachtenafhandeling. In de mondelinge en schriftelijke communicatie druk hij zich in correct Nederlands uit.</p> <p>Vraagt zijn leidinggevende om ondersteuning wanneer hij de klacht van een klant niet zelfstandig kan oplossen. (Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Aandacht en begrip tonen)</p>
Werkproces 1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in
Omschrijving
De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche overlegt met de klant over de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden. Hij maakt op basis hiervan een correcte inschatting van de duur en de kosten van de werkzaamheden en geeft dit door aan de klant. Hij regelt eventueel vervangend vervoer voor de klant en neemt de sleutels van het voertuig in ontvangst. Wanneer tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat er andere of meer werkzaamheden noodzakelijk zijn dan voorzien, berekent hij de extra kosten en adviseert hij de klant over het al dan niet uitvoeren van deze extra

Werkproces 1.3 Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in

werkzaamheden. Hij legt daarbij eventueel uit wat de mogelijke gevolgen zijn van het niet laten uitvoeren van bepaalde werkzaamheden.

Resultaat

Een reële inschatting van de werkzaamheden aan de auto en de daaraan verbonden tijd en kosten. De klant begrijpt en accepteert deze inschatting. Eventueel vervangend vervoer voor de klant is geregeld.

Gedrag

Maakt vlot een inschatting van de benodigde werkzaamheden en de bijbehorende arbeidsduur en globale kosten. Maakt daarbij gebruik van de geldende flat-rate tijden en tarieven.

Legt de inschatting over werkzaamheden, tijd en kosten deskundig en begrijpelijk voor aan de klant. Geeft een heldere en begrijpelijke toelichting over aard en noodzaak en eventuele spreiding van de werkzaamheden.

Biedt de klant indien relevant vervangend vervoer aan en regelt dit vervolgens vlot en passend.

Neemt tijdig contact op met de klant voor overleg, wanneer zich complicaties voordoen die gevolgen hebben voor tijdsduur en kosten. (Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren)

Werkproces 1.4 Controleert werkorder en stelt factuur op

Omschrijving

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche ontvangt de werkorder terug uit de werkplaats. Hij controleert de werkorder en vergelijkt deze met de vastgestelde reparatietijden (flat-rate tijden). Hij vraagt de uitvoerende technicus eventueel om een toelichting, zodat hij de klant daarover kan informeren. Hij voert alle relevante gegevens van de werkorder in het administratieve systeem in en maakt de factuur op (of laat deze opmaken). Hij controleert of alle in- en externe kosten op de factuur zijn vermeld en ziet er tijdens het opstellen van de factuur op toe dat alle werkzaamheden gefactureerd worden.

Hij controleert of garantie van toepassing is en eventueel coulance. Hij overlegt daarover eventueel met zijn leidinggevende en de klant en past vervolgens de facturatie daarop aan.

Hij zet ingeval van garantie de afhandeling in gang richting de fabrikant/leverancier: hij ziet er op toe dat onderdelen retour gestuurd worden, claimt de uitgevoerde werkzaamheden en stuurt het reparatieverslag op.

Resultaat

Een correct verwerkte werkorder en correct opgestelde factuur volgens de bedrijfsstandaards. Eventueel correct toegepaste garantie en/of coulance en overeenstemming daarover.

Gedrag

Verwerkt alle relevante gegevens nauwkeurig op de factuur en in het administratieve systeem.

Overlegt bij eventuele onduidelijkheden met de technicus die de werkzaamheden heeft uitgevoerd.

Past - indien aan de orde - garantie en/of coulance toe volgens de geldende regels van fabrikant en/of bedrijf en handelt de logistiek en administratie volgens de regels af. Overlegt bij twijfel hierover met zijn leidinggevende.

Past de bedrijfsprocedure voor facturatie toe en gebruikt de benodigde (digitale) systemen volgens voorschrift. (Samenwerken en overleggen, Formulieren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen)

Werkproces 1.5 Rondt klantcontact af

Omschrijving

Als de klant het voertuig komt ophalen, bespreekt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche de resultaten van de uitgevoerde opdracht met de klant, geeft uitleg op basis van de factuur, start de financiële afhandeling en geeft hem de sleutels. Indien de klant gebruik gemaakt heeft van vervangend vervoer, controleert hij dit voertuig en neemt het terug in ontvangst.

Werkproces 1.5 Rondt klantcontact af

Resultaat

De factuur is toegelicht, de financiële afhandeling geregeld, de auto overgedragen en het eventuele leenvoertuig gecontroleerd en terug in ontvangst genomen.

Gedrag

Geeft de klant voldoende en relevante informatie over de uitgevoerde werkzaamheden.
Stemt daarbij zijn woordkeuze af op het technisch begrip van de klant.

Stelt de klant open en gesloten vragen in de juiste verhouding om na te gaan of de klant tevreden is over het resultaat van de werkzaamheden.

Volgt de bedrijfsprocedures voor de financiële afhandeling.
Indien de klant van een leenvoertuig gebruikt heeft gemaakt, werkt de Serviceadviseur bij het retour nemen en controleren volgens de bedrijfsprocedures. (Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen)

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning
Complexiteit
De Serviceadviseur 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). Zijn werk bestaat deels uit standaardwerkzaamheden en deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd. Het werk vraagt het vermogen om snel om te schakelen, om een brede kennis van de eigen producten en diensten, om inzicht in de bedrijfsprocessen en in de vaardigheden en specialismen van de technici in de werkplaats, met het oog op een efficiënte toewijzing van de binnenkomende opdrachten.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche verwerkt zelfstandig de gegevens van klant en voertuig tot een duidelijke opdracht voor de werkplaats. Het is zijn taak om piekbelasting bij de technici in de werkplaats en onnodige wachttijden bij de klanten te voorkomen. Daarvoor is het nodig praktisch vooruit te denken en te plannen. Dat is met name aan de orde bij klanten met onderhoudscontracten. Alleen bij complicaties die zijn bevoegdheid overstijgen (bij grotere afbreukrisico's) overlegt hij met zijn leidinggevende.
Vakkennis
<ul style="list-style-type: none"> - Heeft kennis van arbo-regels en bedrijfsprocedures m.b.t. veiligheid en milieu - Heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf - Heeft basiskennis van (voertuig)systemen, onderdelen en accessoires - Heeft kennis van planningstechnieken - Heeft kennis van de lokale/regionale bedrijven en activiteiten binnen de mobiliteitsbranche
Vaardigheden
<ul style="list-style-type: none"> - Kan werkzaamheden coördineren - Kan werken met de gebruikelijke informatie- en registratiesystemen - Rekenen - Verhoudingen (2S)

Werkproces 2.1 Stelt werkorder op
Omschrijving
De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche maakt een werkorder van de opdracht of klacht die hij van de klant ontvangen heeft. Hij geeft aan welke middelen en materialen benodigd zijn. Hij raadpleegt de database en bekijkt de onderhoudshistorie van het voertuig. Eventueel raadpleegt hij ook (digitale) brongegevens over het voertuig. Relevante gegevens over het voertuig noteert hij op de werkorder. Eventueel licht hij hierbij ook afwijkende werkzaamheden toe.
Resultaat
Een correcte, duidelijke en volledige werkorder, indien relevant aangevuld met voertuiggegevens uit het klant-/voertuigstelsel m.b.t. eventuele afwijkingen. De technicus weet welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.
Gedrag
Vult de werkorder volledig in, waarbij hij alle relevante gegevens en bronnen, de verwachte doorlooptijd, gewenste materialen, onderdelen en hulpmiddelen vermeldt. Licht bepaalde details uit de werkorder mondeling toe, wanneer de technicus aangeeft dat deze niet duidelijk zijn. (Aansturen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken)

Werkproces 2.2 Plant werkzaamheden in
Omschrijving
De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche plant de werkzaamheden in de werkplaats in op basis van de ingeschatte werkzaamheden, benodigde arbeidsduur, de werkplaatscapaciteit en de deskundigheid van technici. Hij stemt de planning indien nodig af met de Werkplaatsmanager.

Werkproces 2.2 Plant werkzaamheden in

Indien nodig en economisch verantwoord besteedt hij werk uit aan derden. Daarbij vraagt hij indien nodig offertes op, plant de werkzaamheden in, maakt en controleert de afspraken met de derde partij, zorgt dat transport en oplevering correct verlopen en dat de financiën correct afgehandeld worden.

Resultaat

De werkzaamheden zijn efficiënt en effectief ingedeeld. De werkplaatscapaciteit en deskundigheid van technici zijn optimaal benut.

Gedrag

Past bij het inplannen van de werkzaamheden realistische overwegingen toe met betrekking tot prioriteit, beschikbare capaciteit en deskundigheid en werkdruk.

Gaat zorgvuldig te werk bij het toewijzen van werkzaamheden aan technici (op basis van hun deskundigheid en ervaring).

Beslist op basis van bedrijfseconomische en efficiency-criteria eventueel om werkzaamheden uit te besteden aan derden. Maakt daarbij duidelijke afspraken over planning, kosten en resultaten. (Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen)

3. Algemene basistaken

De kwalificatie-eisen voor de algemene basistaken zijn vastgelegd in het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen. Ze zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.

Taaltaak Nederlands

Het referentieniveau 2F is van toepassing op de entréekwalificatie en de niveaus 2 en 3.
Het referentieniveau 3F is van toepassing op niveau 4.

Rekentaak

Het referentieniveau 2F is van toepassing op de entréekwalificatie en de niveaus 2 en 3.
Het referentieniveau 3F is van toepassing op niveau 4.

Loopbaan- en burgerschapstaak

Deze is beschreven in het document Loopbaan en Burgerschap.

PROFIEL(EN)

Profiel 1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche
Mbo-Niveau
3
Typering van het beroep
Zie basisdeel.
Kritische beroepssituatie(s):
<p>Werkproces 1.1 De serviceadviseur gedraagt zich tijdens het te woord staan van de klant aan de balie zodanig dat de klant niets merkt van zijn werkdruk, wanneer tegelijkertijd van verschillende kanten een beroep op hem wordt gedaan.</p> <p>Werkproces 1.3 en 1.4 De serviceadviseur zorgt voor een correcte factuur voor de klant, die zo nauwkeurig mogelijk overeenkomt met de ingeschatte tijd en kosten, zodat de klant duidelijk geïnformeerd is en niet voor onaangename verrassingen komt te staan.</p> <p>Werkproces 2.2 De serviceadviseur plant de werkzaamheden zodanig in dat: - de capaciteit van de werkplaats optimaal benut wordt en - de deskundigheid van de werkplaatstechnici optimaal benut wordt, zodat de werkzaamheden aan het voertuig van de klant zo snel en zo goed mogelijk worden uitgevoerd.</p>
Wettelijke beroepsvereisten
Nee
Branchevereisten
Nee

KEUZE

1. Mogelijke keuzedelen

De voor dit kwalificatiedossier relevante keuzedelen zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.

2. Criteria voor keuzedelen

De criteria voor nieuw te ontwikkelen keuzedelen zijn:

- Relevantie voor de arbeidsmarkt en/of relevantie voor (verwante) doorstroom
- Passend binnen het format
- Bekendheid bij het betreffende kenniscentrum
- Gelegitimeerd door betreffende onderwijs en bedrijfsleven

VERANTWOORDINGSINFORMATIE

De verantwoordingsinformatie voor dit kwalificatiedossier is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl. Het betreft informatie over:

- Onderliggende beroepscompetentieprofielen en andere brondocumenten
- Macrodoelmatigheid
- Wettelijke beroepsvereisten
- Examenafspraken
- Studie- en loopbaanperspectief
- Trends en ontwikkelingen
- Onderhoudsagenda
- Betrokkenen
- Afwijkende NLQF inschaling (indien van toepassing)
- Afwijking nominale studieduur mbo-4 opleiding (indien van toepassing)

AANVULLENDE INFORMATIE

De aanvullende informatie voor dit kwalificatiedossier is te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl. Het kan bijvoorbeeld betreffen:

- Publieksgerichte brochure
- Beroepeninformatie