

4.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam in bedrijven binnen de Mobiliteitsbranche. Dit zijn personenauto- en bedrijfsautobedrijven of merkonafhankelijke autobedrijven. Een groot deel van de werkzaamheden wordt aan de balie uitgevoerd (klantcontacten, facturatie, telefonisch overleg met leasemaatschappijen etc). Voor sommige werkzaamheden overlegt de Serviceadviseur met zijn leidinggevende, de Werkplaatsmedewerkers of bijvoorbeeld de afdelingen Sales en After Sales.																						
Typerende beroepshouding	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche 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 de Serviceadviseur te beschikken over sterke communicatieve vaardigheden, een Klantgerichte instelling, commercieel inzicht en met name stressbestendigheid.																						
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3																						
Rol en verantwoordelijkheden	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen taken: de dienstverlening aan klanten, het beheer van de werkplaatsplanning, het opstellen van facturen en het beheren van relaties. Hierbij dient hij zich te verantwoorden tegenover collega's (niet-hiërarchisch). Daarnaast is er sprake van een hiërarchische verantwoordelijkheid, namelijk het controleren en begeleiden van de toepassing door anderen van geautomatiseerde routines en standaardprocedures. In kleine personenautobedrijven wordt de functie van Serviceadviseur vaak gecombineerd met bijvoorbeeld de After Salesmanager/Serviceadviseur of de Werkplaatsmanager. In zeer grote bedrijven kunnen daarentegen taken binnen de functie worden verdeeld over meerdere medewerkers, die zich dan bijvoorbeeld uitsluitend bezighouden met factuurverwerking of werkplaatsplanning.																						
Complexiteit	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft te maken met een diversiteit aan werkzaamheden. Zijn werk bestaat deels uit standaardwerkzaamheden, deels uit werk dat naar eigen inzicht moet worden uitgevoerd. Hij staat voor de opgave om snel te beslissen, wanneer gelijktijdig een beroep op hem wordt gedaan door verschillende relaties van buiten en binnen het bedrijf. Hij moet snel inschatten welke werkzaamheden prioriteit hebben en welke al dan niet door hem zelf moeten worden uitgevoerd. De Serviceadviseur staat vaak tussen twee vuren: enerzijds moet hij de klant tevreden houden, maar anderzijds moet hij de technici uit werkplaats en magazijn gemotiveerd en tevreden houden.																						
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																						
Branche vereisten	Nee																						
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																		
C2																							
C1																							

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
B2	x	x		x	
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x		x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x	x	x	
X1	x	x	x	x

2.1 Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Voert adviesgesprek met klant				X				X		X							X				X			
1.2	Handelt klachten af				X													X		X					X
1.3	Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in								X		X						X	X							
1.4	Rondt klantcontact af								X									X		X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.1 werkproces: Voert adviesgesprek met klant			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert (telefonisch of in het bedrijf) naar de vraag van de klant. Hij staat de klant netjes te woord, ook al komt deze wellicht op een moment dat de Serviceadviseur druk is met andere werkzaamheden. Hij stelt de klant eventueel een aantal vragen om de exacte klantbehoefte te verhelderen. Hij adviseert de klant in service, diensten en producten.		
Gewenst resultaat	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft de klant beleefd en geduldig te woord gestaan en geadviseerd over producten of uit te voeren werkzaamheden aan de auto. De vraag van de klant is beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in een stressvolle situatie waarbij verschillende mensen zijn aandacht vragen en er uiteenlopende werkzaamheden verricht moeten worden, steeds beleefd naar de klant en staat deze geduldig te woord, zodat de vraag van de klant beantwoord wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulance Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Besteedt tijd en aandacht aan de klant, luistert naar zijn vraag en stelt hem verschillende vragen, zodat hij de exacte klantbehoefte kan bepalen en zijn advies hierop kan afstemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Beantwoordt vragen van de klant en geeft de klant heldere uitleg, waarbij hij zijn woordgebruik afstemt op het technisch begrip van de klant, zodat de klant de uitleg begrijpt en vertrouwen heeft in de deskundigheid van de Serviceadviseur.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt zijn leidinggevende of de Aftersalesmanager om hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren, zodat de klant deskundig advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten**1.1 werkproces: Voert adviesgesprek met klant**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Legt op basis van zijn vakkennis relaties tussen de vraag van de klant en de mogelijkheden tot het verkopen van onderdelen en werkplaatsuren, zodat hij de klant een passend advies kan geven over producten of uit te voeren werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.2 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche luistert naar de klacht die de klant kenbaar maakt. Hij bespreekt de klacht met de klant en streeft ernaar de klant een passend voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de procedures voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Indien de Serviceadviseur niet zeker is over de toezeggingen die hij de klant kan doen, overlegt hij met een ervaren collega, de Aftersalesmanager of de direct leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft de klant beleefd en geduldig te woord gestaan en heeft aandacht besteed aan de klacht die de klant kenbaar maakte. Hij heeft de klant advies gegeven om tot een oplossing van de klacht te komen. De klant is tevreden over de afhandeling van de klacht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van eventuele toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij deze kan afwegen tegen de ernst van de klacht en de gewenste mate van serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klachtenafhandeling Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulance Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht van de klant af volgens de bedrijfsprocedures voor klachtenafhandeling, zodat hij de klant tegemoet kan komen met reële toezeggingen zonder het bedrijfsbelang tekort te doen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Luistert naar de klant, neemt de klacht van de klant serieus en bespreekt de mogelijkheden om de klacht op te lossen met de klant, zodat zij samen tot afspraken komen waarmee de klant tevreden is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten**1.2 werkproces: Handelt klachten af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Vraagt een ervaren collega, de Aftersalesmanager of de direct leidinggevende om ondersteuning wanneer hij de klacht van een klant niet zelfstandig kan oplossen, zodat de klacht wordt opgelost en de klant netjes geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.3 werkproces: Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche bepaalt op basis van het klantgesprek welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Hij maakt een inschatting van de benodigde reparatie(s) aan het voertuig en schat de duur van de werkzaamheden in. Hij maakt ook een berekening van de verwachte kosten en noemt dit aan de klant. Hij regelt eventueel vervangend vervoer voor de klant en neemt de sleutels van het voertuig van de klant aan. Wanneer blijkt dat er andere of meer werkzaamheden noodzakelijk zijn dan voorzien, berekent de Serviceadviseur de extra kosten en adviseert hij de klant over het al dan niet uitvoeren van deze extra werkzaamheden.		
Gewenst resultaat	Een reële inschatting van benodigde werkzaamheden aan de auto, de arbeidsduur om deze uit te voeren en bijbehorende kosten. Eventueel vervangend vervoer voor de klant is geregeld. Extra kosten voor onvoorzien werkzaamheden zijn berekend. De klant is geadviseerd over het al dan niet laten uitvoeren van de extra werkzaamheden over en geïnformeerd over de wijziging in de kosten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Neemt contact op met de klant om hem te informeren over de wijziging in de tijdsduur en kosten en om af te spreken welke onvoorzien werkzaamheden uitgevoerd zullen worden, zodat de klant weet welke kosten en resultaten hij kan verwachten.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en courtoisie Past de Nederlandse taal adequaat toe
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	Zoekt eventueel vastgestelde flat-rate tijden op en koppelt deze aan de uit te voeren werkzaamheden om de vraag/het probleem op te lossen, zodat hij een reële schatting kan maken van de arbeidsduur. Houdt vervolgens bij het toezeggen van eventueel vervangend vervoer voor de klant rekening met de ingeschatte arbeidsduur en de beschikbare leenauto's, zodat hij de klant kan garanderen dat deze gedurende de werkzaamheden over vervangend vervoer beschikt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Geeft de klant een inschatting van de kosten, waarbij hij op deskundige wijze uitlegt welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, hoe lang deze gaan duren en wat de gevolgen zijn van het niet laten uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, zodat de klant begrijpt hoe de kosten zijn opgebouwd en vertrouwen heeft in de inschatting van de Serviceadviseur.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten**1.3 werkproces: Schat de duur, de aard en de kosten van de werkzaamheden in**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Maakt vlot globale berekeningen, zodat hij de noodzakelijke werkzaamheden en de benodigde arbeidsduur kan bepalen en hierbij een schatting van de kosten kan maken.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verkoopt service, diensten en producten			
1.4 werkproces: 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, rekent af met de klant en geeft de sleutels terug. Indien de klant gebruik gemaakt heeft van vervangend vervoer, controleert hij dit voertuig en neemt het terug in ontvangst.		
Gewenst resultaat	De resultaten zijn besproken, de factuur is toegelicht en voldaan (of wordt toegezonden), de sleutels zijn teruggegeven en het eventuele leenvoertuig is gecontroleerd en terug in ontvangst genomen. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert (indien van toepassing) het leenvoertuig en neemt het terug in ontvangst volgens de bedrijfsprocedures.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en courtoisie Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Stelt vragen aan de klant om na te gaan of de klant tevreden is over het resultaat van de werkzaamheden, zodat hij zich ervan kan verzekeren dat aan de verwachtingen van de klant is voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Informeert de klant zo volledig mogelijk over zijn bevindingen en de uitgevoerde werkzaamheden, waarbij hij zijn woordkeuze afstemt op het technisch begrip van de klant, zodat de klant begrijpt waarom welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en wat de resultaten daarvan zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
2.1	Stelt werkorder op		x								x		x		x													
2.2	Plant werkzaamheden werkplaats in					x													x									
2.3	Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning					x						x							x									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.1 werkproces: Stelt werkorder op			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche maakt een werkorder van de opdracht die hij van de klant ontvangen heeft. Hij geeft aan welke onderdelen 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 geeft hij door aan de uitvoerend technicus. Eventueel licht hij hierbij ook afwijkende werkzaamheden toe.		
Gewenst resultaat	Een duidelijke werkorder, met melding van benodigde onderdelen en materialen. Voertuiggegevens zijn uit het klant- / voertuigstelsel overgenomen en eventuele afwijkende werkzaamheden zijn mondeling toegelicht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies en aanwijzingen geven 	Levert de technicus de benodigde voertuiggegevens aan en wijst hem op afwijkende of bijzondere informatie die van belang is voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat de technicus precies weet welke werkzaamheden verwacht worden.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van (auto)systemen en onderdelen Kennis van materialen Past de Nederlandse taal adequaat toe
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Levert de technicus de benodigde voertuiggegevens aan in de vorm van een duidelijke en volledige werkorder en wijst hem op afwijkende of bijzondere informatie die van belang is voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat de technicus precies weet welke werkzaamheden verwacht worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Bepaalt de materialen, onderdelen en (hulp)middelen en houdt rekening met de mogelijkheden en beperkingen hiervan, zodat de opdracht in de werkorder doeltreffend en efficiënt kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	Zoekt aanvullende technische en voertuiggegevens op, zodat hij de opdracht correct en volledig door kan geven aan de technicus.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.2 werkproces: Plant werkzaamheden werkplaats 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 af met de Werkplaatsmanager.		
Gewenst resultaat	De werkzaamheden zijn na overleg en afstemming met de Werkplaatsmanager efficiënt ingedeeld. De werkplaatscapaciteit en deskundigheid van technici zijn optimaal benut.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	Houdt bij het plannen van werkzaamheden rekening met de werkplaatscapaciteit en plant specifieke werkzaamheden in bij technici met deskundigheid op het betreffende gebied, zodat hij een effectieve en efficiënte werkplaatsplanning kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (auto)systemen en onderdelen • Kennis van materialen • Past de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Overlegt met de Werkplaatsmanager over de beschikbare werkplaatscapaciteit en stemt de verdeling en planning van de werkzaamheden met hem af, zodat de werkplaatscapaciteit optimaal benut wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Beheert werkplaatsplanning			
2.3 werkproces: Overlegt en stemt af bij wijzigingen in de planning			
Omschrijving	In het geval van onvoorziene extra reparatie(s)/werkzaamheden aan de auto overlegt de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche met de Werkplaatsmanager over benodigde reparatietijd, onderdelen en consequenties voor de werkplaatsplanning. Een bedrijfswagen móet op de afgesproken tijd rijden. Als werkzaamheden extra tijd kosten, moet de Serviceadviseur in een bedrijfsautobedrijf extra capaciteit regelen of de prioriteiten bepalen voor wat onmiddellijk moet worden uitgevoerd en wat kan wachten tot een volgende afspraak.		
Gewenst resultaat	De extra werkzaamheden zijn efficiënt ingepland in de werkplaatsplanning.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen 	Schat de benodigde extra tijd realistisch in en houdt bij het plannen van de onvoorziene werkzaamheden rekening met de werkplaatscapaciteit, zodat de werkplaatscapaciteit effectief en efficiënt benut wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Kennis van bedrijfsprocedures m.b.t. klantgericht handelen en coulance • Past de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Overlegt met de Werkplaatsmanager over de noodzaak om onvoorziene werkzaamheden uit te voeren en de consequenties die dit heeft voor de werkplaatsplanning en de kosten voor de klant, zodat hij de klant kan adviseren om de extra werkzaamheden al dan niet uit te laten voeren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Verbindt de informatie over de extra werkzaamheden aan zijn vakkennis en maakt vlot globale berekeningen, zodat hij de benodigde arbeidsduur en kosten kan inschatten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Stelt facturen op

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Stelt facturen op		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
3.1	Controleert werkorders en stelt facturen op					X					X																	X
3.2	Controleert of garantie van toepassing is					X																						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Stelt facturen op			
3.1 werkproces: Controleert werkorders en stelt facturen 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. 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 tijdens het opstellen van de factuur op toe dat alle werkzaamheden gefactureerd worden. Hij stemt met de leidinggevende af of coullance/goodwill van toepassing is en past de facturatie daarop aan. In bedrijven waar geen Werkplaatsmanager is aangesteld, voert de Serviceadviseur de technische controles aan de auto zelf uit, voordat hij de factuur opmaakt.		
Gewenst resultaat	Een volledige, correcte factuur en administratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Is zich bewust van de financiële consequenties van het toepassen van coullance/goodwill, zodat hij deze kan afwegen tegen de situatie en de gewenste mate van serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures m.b.t. coullance/goodwill Kennis en toepassing van het administratie- en facturatiesysteem van het bedrijf Past de Nederlandse taal adequaat toe
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt alle relevante gegevens nauwkeurig op de factuur en in het administratieve systeem, zodat deze volledig en correct zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsprocedure voor facturatie toe en gebruikt de benodigde (digitale) systemen volgens voorschrift, zodat geen handelingen of controles van aangeleverde informatie overgeslagen worden en de factuur overeenkomstig de bedrijfsstandaard opgesteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken 	Vraagt de uitvoerende technicus om toelichting bij de werkorder en stemt met leidinggevende af of coullance/goodwill van toepassing is, opdat hij de correcte bedragen op de factuur kan verwerken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Stelt facturen op			
3.2 werkproces: Controleert of garantie van toepassing is			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche controleert of garantiebepalingen van toepassing zijn. Indien de werkzaamheden binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd, past hij de factuur hierop aan. Eventueel overlegt hij hierover met zijn leidinggevende. Hij zet de garantieafhandeling in gang richting de fabrikant/leverancier: hij stuurt onderdelen retour, claimt de uitgevoerde werkzaamheden en stuurt het reparatieverslag op.		
Gewenst resultaat	De facturatie is zonodig aangepast aan garantiebepalingen. De garantieafhandeling is in gang gezet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt bij het controleren van de garantie en aanpassen van de factuur de bedrijfsprocedures voor facturatie en garantieafhandeling, zodat alle handelingen en controles van aangeleverde informatie uitgevoerd zijn en de factuur overeenkomstig de bedrijfsstandaard opgesteld is.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis en toepassing van bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill Kennis en toepassing van garantiebepalingen Kennis en toepassing van het administratie- en facturatiesysteem van het bedrijf Past de Nederlandse taal adequaat toe
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Overlegt eventueel met de leidinggevende over de toepassing van garantiebepalingen, zodat hij de factuur hierop kan aanpassen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

Proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
4.1	Acquireert				X		X	X	X									X							X	
4.2	Beheert zijn relaties				X		X			X							X			X					X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties			
4.1 werkproces: Acquireert			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette acquisitiebeleid uit in overleg met zijn leidinggevende(n) en de Aftersalesmanager. De Serviceadviseur neemt contact op met klanten. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de klant van de voordelen van een bepaalde dienst en/of aanvullende accessoires en attendeert de klant op eventuele (tijdelijke) acties. Hiermee verstevigt hij het imago van het bedrijf en stimuleert hij (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren. Hij benadert klanten pro-actief en staat hen hartelijk en beleefd te woord. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hierbij vraagt hij zoveel mogelijk door en herkent hij verkoopsignalen.		
Gewenst resultaat	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft zijn taken in het acquisitiebeleid uitgevoerd. Vragen en verzoeken van klanten zijn beantwoord en (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren is gestimuleerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen, probeert kansen te creëren door actief te acquireren en zet zich in om de commerciële positie van de onderneming te versterken, opdat hij zijn persoonlijke acquisitiedoelstellingen behaalt en zijn bijdrage aan het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen levert.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Communiceert in één vreemde taal • Past de Nederlandse taal adequaat toe
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Beantwoordt vragen en verzoeken van klanten en biedt hen informatie en toelichting over onderdelen en diensten, zodat hij aansluit bij hun behoeften en verwachtingen en zij een positief en realistisch beeld hebben van het bedrijf en het producten- en dienstenaanbod.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	Gebruikt verschillende argumenten en gebruikt argumenten die inspelen op de gevoelens van de klant, zodat deze overtuigd raakt van de voordelen van een bepaald product of bepaalde dienst.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	Legt klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaald onderdeel of een bepaalde dienst en brengt hen op de hoogte van eventuele acties, zodat zij een realistisch beeld hebben van het aanbod van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt. Hierbij staat hij klanten enthousiast, hartelijk en beleefd te woord, stemt hij zijn taal en benadering op hen af en reageert adequaat op hun reactie, zodat zij een positief beeld hebben van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

4.1 werkproces: Acquireert

Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relaties opbouwen op verschillende niveaus	Legt gemakkelijk contact met klanten, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn opgelegde acquisitiedoelstellingen kan realiseren en (herhalings)verkoop van onderdelen en werkplaatsuren wordt gestimuleerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot acquisitie voor aan de Aftersalesmanager en/of andere leidinggevende(n) en vraagt bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden zijn leidinggevende om hulp, zodat de acquisitie efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties			
4.2 werkproces: Beheert zijn relaties			
Omschrijving	De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette beleid op relatiebeheer uit in overleg met zijn leidinggevende(n) en de Aftersalesmanager. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem van de Aftersales afdeling. Hij gebruikt de informatie om gericht te acquireren of contacten te onderhouden. Hij onderhoudt ook contacten met externe organisaties en relaties.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel klantenbeheersysteem. Contacten met klanten, externe organisaties en relaties zijn onderhouden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Registreert zijn contacten met klanten, externe organisaties en relaties nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Past de Nederlandse taal adequaat toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt bij het uitvoeren van het relatiebeheer de instructies en adviezen van ervaren collega's en zijn leidinggevende op, opdat hij de taken en doelen die hem opgelegd zijn kan realiseren en hij en zijn collega's het relatiebeheer uitvoeren volgens de procedures van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door zijn relaties actief te benaderen, opdat hij zijn opgelegde doelstellingen met betrekking tot relatiebeheer behaalt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	Houdt bij het plannen van activiteiten om contacten te onderhouden rekening met gemaakte afspraken met relaties en stemt de verschillende plannen op elkaar af, zodat hij relevante contactpersonen tijdig kan benaderen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	Onderhoudt zijn netwerk van relevante formele en informele contacten, gebruikt dit om doelen te kunnen bereiken, voorziet situaties waarin onenigheid of frustraties kunnen ontstaan en grijpt dan tactvol in, zodat zijn relaties 'warm' blijven en hij over een actueel relatiebestand beschikt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Acquireert en beheert zijn relaties

4.2 werkproces: Beheert zijn relaties

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot relatiebeheer voor aan de Aftersales manager en/of andere leidinggevende(n) en vraagt bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden zijn leidinggevende om hulp, zodat het relatiebeheer efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--