



Landelijke Kwalificaties MBO

Verkoop Mobiliteitsbranche

Crebonummer:	90880
Sector:	Detailhandel auto en motor
Branche:	Mobiliteitsbranche
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	7
1 Inleiding	7
2 Algemene informatie	7
2.1 Colofon	7
2.2 Formele vereisten	8
2.3 Typering Beroepengroep	9
2.4 Loopbaanperspectief	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Verkoopadviseur Motorfietsen	15
4.2 Verkoopadviseur Personenauto's	17
4.3 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's	19
5 Beschrijving van de kerntaken	21
5.1 Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen	21
5.2 Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties	22
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website	29
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	30
1 Inleiding	30
2 Uitstromen	30
2.1 Verkoopadviseur Motorfietsen	31
2.2 Verkoopadviseur Personenauto's	53
2.3 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's	75
3 Certificeerbare eenheden	97
Deel D: Verantwoording	98
1 Inleiding	98
2 Proces- en inhoudsinformatie	99
2.1 Betrokkenen	99
2.2 Verwantschap	100
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	101
2.4 Discussiepunten	103
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	105
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	107

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Verkoop Mobiliteitsbranche. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

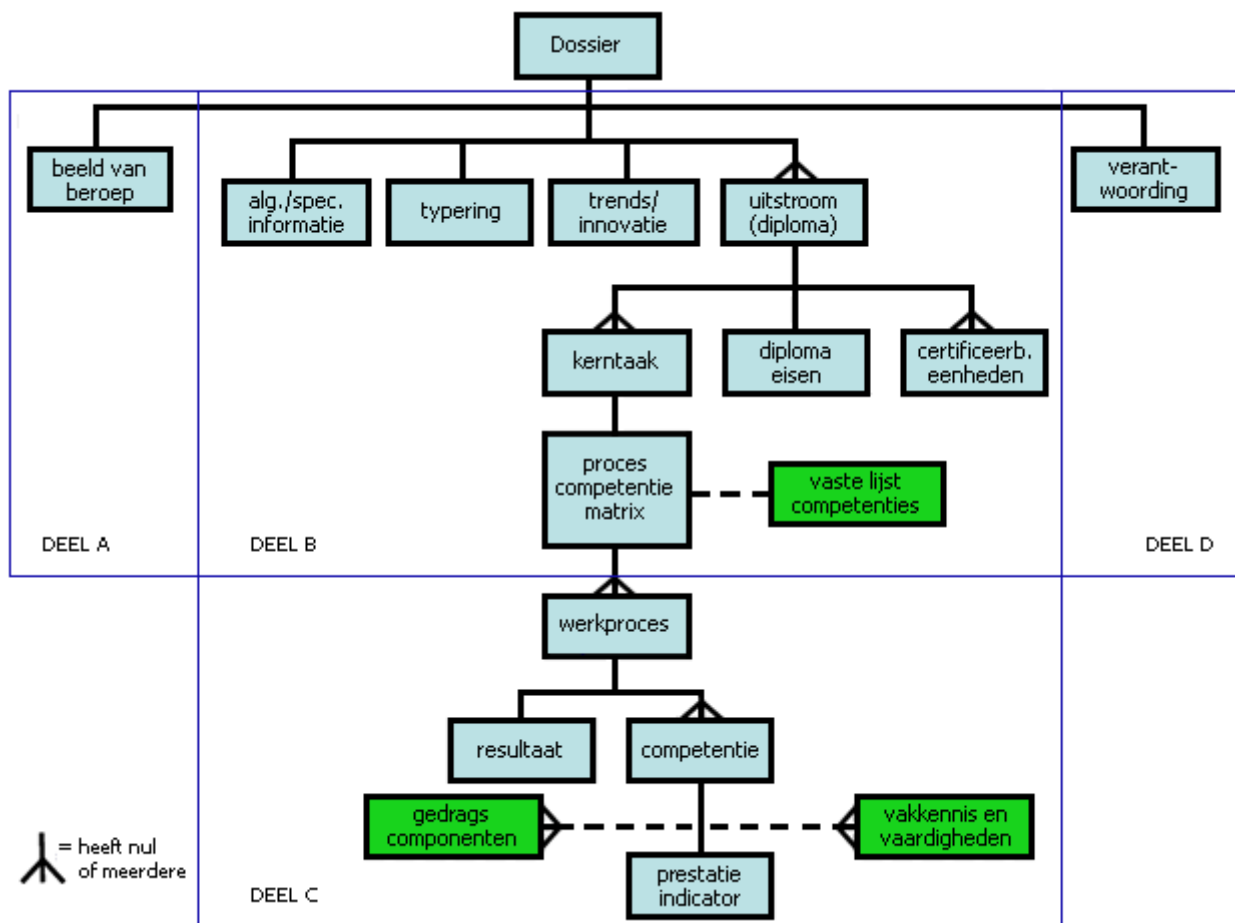
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Korte omschrijving

Als Verkoopadviseur in de mobiliteitsbranche (niveau 3) werk je in de showroom van een auto- motorfiets- of truckbedrijf. Dat kan een merkdealer zijn of een universeel bedrijf:

Merkdealer. Deze verkoopt, onderhoudt en repareert één merk (of meerdere merken) motorvoertuigen. Daarvoor heeft hij een contract met de importeur van het merk. Een dealer moet voldoen aan regels die de importeur stelt. De showroom moet bijvoorbeeld op een bepaalde manier worden ingericht.

Universele bedrijven. Deze bedrijven zijn niet aan een merk gebonden. Universelen zijn vrij in de inrichting van hun bedrijf.

Vooraf bij universele bedrijven komt het voor dat er geen showroom is en dat de auto's buiten staan. Dan ben je ook veel buiten aan het werk met de klant.

Waar ga je werken?

Als Verkoopadviseur in de mobiliteitsbranche kun je je specialiseren in een van de volgende richtingen:

- Verkoopadviseur Motorfietsen;
- Verkoopadviseur Personenauto's;
- Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's tot 3500 kilo (bestelauto's).

Je zult dus gaan werken in een bedrijf dat personenauto's, bestelwagens of motorfietsen verkoopt.

Als Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche ga je niet aan de slag met zware bedrijfsauto's (vrachtwagens boven 3500 kilo). Het verkopen van zware bedrijfsauto's is een speciale bedrijfstak. Trucks worden meestal helemaal op maat gemaakt voor de klant. Je hebt dan niet te maken met standaard modellen in een showroom.

Wat doe je als Verkoopadviseur?

Als Verkoopadviseur verkoop je (tweedehands) auto's, bestelwagens of motorfietsen aan particuliere en zakelijke klanten:

- Je geeft klanten advies over het voertuig dat het beste bij hen past.
- Je taxeert gebruikte voertuigen.
- Je levert voertuigen af.
- Je legt contact met klanten in de showroom, maar ook op bijvoorbeeld beurzen. Je registreert klanten in een klantenbeheersysteem en onderhoudt de relaties.
- Je richt de showroom in. Niet alleen bij het bedrijf, maar ook op het verkoopdeel van de website van het bedrijf
- Je geeft klanten antwoord op technische vragen en verwijst hen naar bevoegde autoriteiten indien zij vragen hebben over financiering, leasing, verzekeringen en onderhoudscontracten.

Verkoopgesprek en taxatie

Als een klant binnenkomt voor een (tweedehands) voertuig, stel je vragen om zijn wens te achterhalen. Je presenteert het voertuig dat geschikt is, inclusief alle accessoires en opties. Zo nodig leg je uit hoe het voertuig technisch werkt en je regelt een proefrit. Soms is het nodig om de Werkplaatsmanager te raadplegen als de klant erg specifieke technische vragen stelt over het voertuig.

Goed luisteren, klantvriendelijk zijn en (technische) productkennis is erg belangrijk. Is een klant enthousiast, dan moet je ook kunnen onderhandelen over de prijs en uitleg geven over bijvoorbeeld onderhoud. Als klanten hun voertuig inruilen, moet je kunnen inschatten wat het voertuig nog waard is en wat er aan moet gebeuren om het weer te kunnen verkopen. Je controleert bouwjaar, kilometerstand, papieren enzovoort. Ook daarvoor moet je productkennis hebben en bijvoorbeeld lijsten gebruiken met richtprijzen.

De showroom

Daarnaast zorg je ervoor dat de showroom en de voertuigen er altijd netjes uitzien en dat verkochte voertuigen helemaal in orde zijn als de klant ze in gebruik neemt. Als er een probleem is bij de aflevering (een voertuig komt bijvoorbeeld later binnen), neem je contact op met de klant. Je moet dan kunnen omgaan met teleurgestelde reacties.

Klantbeheersysteem

Klanten die een aankoop hebben gedaan, zet je in een klantbeheersysteem. Naast naam- en adresgegevens kun je daar informatie kwijt over de interesse van de klant (heeft hij een gezin, gaat hij op wintersport?). Als er voordeelacties zijn die daarop aansluiten, kun je de klant bijvoorbeeld een folder toesturen. Op die manier onderhoud je de relatie met de klant.

Van klantvraag naar oplossing

Als Verkoopadviseur moet je dus goed met mensen kunnen omgaan en hun vragen kunnen vertalen in oplossingen én prijzen. Je moet kunnen samenwerken met collega's in de showroom en in de werkplaats. (Daar loop je wel eens binnen voor technische informatie.) Je moet commercieel kunnen denken en handelen (voldoende omzet draaien) en representatief zijn. Verder moet je je productkennis op peil houden.

Wat heb je nodig om de opleiding te gaan volgen?

Waar moet je van houden als je dit beroep wilt kiezen? Je houdt van: personenauto's, bestelwagens of motorfietsen, contact met mensen, techniek, luisteren en gesprekken voeren, oplossingen zoeken voor particuliere en zakelijke klanten, commercieel denken en handelen, verantwoordelijkheid nemen voor je werk, initiatieven nemen om klanten te benaderen, werken in een showroom, samenwerken met (technische) collega's, afwisseling, doorgroeimogelijkheden.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Wat moet je allemaal kunnen als je de arbeidsmarkt opgaat?

Als Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche moet je (technische) productkennis, communicatieve en commerciële vaardigheden hebben. Je kunt het juiste product koppelen aan de juiste klant en de bijbehorende uitleg en informatie geven (eventueel in één vreemde taal). Je onderhandelt over de prijs en zorgt dat de klant met een goed gevoel weggaat. Je kunt netwerken en relaties onderhouden en bent een visitekaartje voor je bedrijf. Ook werk je goed samen met collega's en doe je de administratie die bij de verkoop hoort. Denk aan het opstellen van koopovereenkomsten en offertes.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatiedossier Verkoop Mobiliteitsbranche valt binnen de kwalificatiestructuur mobiliteitsbranche op het niveau 3. Hieronder zie je een overzicht van die structuur met alle opleidingsmogelijkheden.

Niveau

Kwalificatiestructuur Secundair Beroeps

Management en Middenkader
(KSB-niveau 4)

Werkplaatsmanager motorvoertuigetechniek
Werkplaatsmanager schadeherstel
Werkplaatsmanager carrosseriebouw
WERKPLAATSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE

BEDRIJFSMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE

VERKOOPMANAGEMENT MOBILITEITSBRANCHE

Vakman
(KSB-niveau 4)

Technisch Specialist Personenauto's

Technisch Specialist Bedrijfsauto's

Vakman
(KSB-niveau 3)

Eerste Autotechnicus

Eerste Bedrijfsautotechnicus

Eerste Motorfietstechnicus

Verkoopadviseur Personenauto's
Verkoopadviseur Motorfietsen
Verkoopadviseur Licht Bedrijfsauto's
VERKOOP MOBILITEITSBRANCHE

Vakman
(KSB-niveau 2)

Autotechnicus

Bedrijfsautotechnicus

Motorfietstechnicus

Bromfietstechnicus
Fietstechnicus

AUTOTECHNIEK

BEDRIJFSAUTOTECHNIEK

MOTORFIETSTECHNIEK

TWEEWIELERTECHNIEK

Assistent beroeps-beoefenaar
(KSB-niveau 1)

ASSISTENT MOBILITEITSBRANCHE

Verklaring: **HOOFDLETTERS VETGEDRUKT = BEROEPENSGROEP***

Kleine letters niet vet = Uitstroom / Diploma

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Verkoop Mobiliteitsbranche. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Verkoopadviseur Motorfietsen*
- *Verkoopadviseur Personenauto's*
- *Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Innovam
Ontwikkeld door	Innovam Consult
Verantwoording	Vastgesteld door: Het Bestuur van de Stichting BeVam. Op: 10-12-2008 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Verkoopadviseur Motorfietsen - 3 Verkoopadviseur Personenauto's - 3 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's - 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>Overige bron- en referentiedocumenten:</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Verkoopadviseur personenauto's (februari 2004) Verkoopadviseur bedrijfsauto's (februari 2004) Verkoper motorfietsen (februari 2004)</p> <p>De volgende KD's vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche (13-06-2005)</p> <p>Bronnen voor Arbeidsmarkt en Beroepspraktijkvorming:</p> <p>De bedrijvenregisters van de kenniscentra waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via www.innovam.nl</p>

2.3 Typering beroepengroep

Sector en branche

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche is werkzaam binnen de mobiliteitsbranche. Hij is gekwalificeerd om als zelfstandig functionaris in de showroom van een motorvoertuigenbedrijf te werken. Dit kan een officiële merk(service)dealer, een universeel auto-, motorfiets- en/of lichte bedrijfsautobedrijf of een andere ondernemer zijn. De lichte bedrijfsauto's vallen onder de categorie bestelwagens tot 3500 kilo.

Context

De werkplek van de Verkoopadviseur is voornamelijk de showroom van het bedrijf. Vooral bij universele bedrijven komt het nogal eens voor dat het bedrijf geen showroom heeft of dat de 'showroom' buiten is.

Aard van werkzaamheden

De Verkoopadviseur Motorfietsen handelt vrijwel uitsluitend met particulieren. Zijn doelgroep kan gekenmerkt worden als 'hobbyist'. De Verkoopadviseur bereikt aansluiting met deze groep liefhebbers van motorfietsen door enthousiasme voor het product en het assortiment uit te stralen.

De Verkoopadviseur Personenauto's handelt met zowel zakelijke als particuliere klanten. Zakelijke en particuliere klanten kunnen verschillen in het doel waarvoor zij de personenauto zullen inzetten en de eisen die zij aan de personenauto stellen. De Verkoopadviseur Personenauto's moet met deze verschillende klantgroepen zaken kunnen doen.

De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's handelt vrijwel uitsluitend met zakelijke klanten die de lichte bedrijfsauto bedrijfsmatig zullen inzetten. De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's moet zich inleven in de doeleinden waarvoor de lichte bedrijfsauto ingezet zal worden om een geschikte selectie van aanbod te kunnen presenteren en passend aanvullend advies over bijvoorbeeld op- en ombouw te geven.

De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche verkoopt motorvoertuigen door verkoop- en adviesgesprekken te voeren met klanten. Afhankelijk van het soort bedrijf verkoopt hij nieuwe of gebruikte personenauto's, lichte bedrijfsauto's en/of motorfietsen aan zakelijke en/of particuliere klanten. Hij geeft klanten antwoord op technische vragen en verwijst hen naar bevoegde autoriteiten indien zij vragen hebben over financiering, leasing, verzekeringen en onderhoudscontracten.

Hij taxeert gebruikte voertuigen, levert voertuigen af, legt contact met klanten en registreert klanten in een klantenbeheersysteem. Daarnaast richt hij de showroom in: zowel de showroom bij het bedrijf, als het verkoopdeel op de website van het bedrijf).

Essentiële beroepshouding

Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en het imago van de onderneming te versterken, heeft de Verkoopadviseur een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hierbij is hij commercieel, sociaalvaardig en onderhandelingsvaardig.

2.4 Loopbaanperspectief

De doorstroommogelijkheden van de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche zijn voor het onderwijs en de branche niet dezelfde.

Binnen het mbo-onderwijs bestaat een doorlopende leerlijn van niveau 2 t/m niveau 4. Vanaf niveau 4 (bijvoorbeeld Verkoopleider Mobiliteitsbranche) bestaan ook doorstroommogelijkheden naar het HBO, waar bijvoorbeeld gekozen kan worden voor de richting bedrijfsmanagement.

Binnen de branche zijn er loopbaanmogelijkheden binnen onderstaande branche-functiestructuren (zie volgende pagina's). Bij bewezen competenties en ambities in die richting kan de Verkoopadviseur doorstromen naar de functie van Verkoopleider/-manager. Daarnaast kan een Verkoopadviseur ook doorgroeien naar andere leidinggevende functies (bijvoorbeeld Bedrijfsmanager Mobiliteitsbranche). Tevens kan hij zich door middel van aanvullende branchekwalificaties verbreden tot specialist op bepaalde gebieden.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Arbeidsmarkt Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van het kenniscentrum Innovam en Stichting Oomt (het opleidings- en ontwikkelingsfonds voor de mobiliteitsbranche). In het algemeen is het arbeidsmarktperspectief voor werkzoekenden gematigd gunstig. Zeker ten opzichte van 2005, waarin het aantal werknemers was afgenomen. Het arbeidsmarktperspectief voor de Verkoopadviseur is gunstig. Het arbeidsmarktperspectief hangt sterk samen met conjuncturele ontwikkelingen en technologische trends. Het arbeidsmarktperspectief voor MBO-ers richting commercieel personeel o.a. verkoopadviseur personenauto's en lichte bedrijfsauto's, alsmede receptie en marketingmedewerkers, is gunstig. In de regio's noord, noord-west is het perspectief voldoende (er is evenwicht tussen vraag en aanbod) en in de overige regio's is het perspectief ruim voldoende te noemen. De meest recente rapporten zijn op te vragen of te downloaden: Monitor Onderwijs en Arbeidsmarkt Innovam 2007 - 2008 Trendonderzoek Personen- en Truckbranche, kwalitatieve personeelsbehoefte tot 2010 (OOMT, 2006) Deze rapporten zijn op te vragen bij info@innovam.nl. Beroepspraktijkvorming Het BPV-perspectief staat wat meer onder druk. De arbeidsvraag is niet heel sterk en bedrijven staan onder financiële druk. De marges zijn zeer beperkt en het begeleiden van leerlingen betekent op korte termijn inkomensderving door verletkosten. Commerciële en middenkaderberoepen trekken veel leerlingen, maar hiervoor zijn te weinig BPV-plaatsen en arbeidsplaatsen. Er is dus sprake van een overschot aan leerlingen. Deels wordt dit ondervangen doordat bol-4 leerlingen na hun opleiding (nog) niet gaan werken in de branche. Een deel stroomt uit naar een andere branche of naar het HBO. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op: www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De Wet op het Financieel Toezicht (2007) is van invloed op de voorlichting die de Verkoopadviseur geeft aan de klant op het gebied van financiering, leasing en verzekering. De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De Verkoopadviseur moet zorgen hij ten alle tijden op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de Verkoopadviseur zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Technologisch Technologie in en aan de voertuigen wordt steeds complexer en geavanceerder op het gebied van veiligheid, comfort en communicatie (bijvoorbeeld boordcomputers, tracking- en tracingsystemen, meer geavanceerde managementsystemen); Voor de Verkoopadviseur heeft dit invloed op de aard van zijn werkzaamheden en zijn arbeidsperspectief. Er wordt van hem verwacht dat hij verstand heeft van deze technologieën en zal zich daarom regelmatig moeten (bij)scholen om hiervan op de hoogte te blijven. Als gevolg van de toenemende kwaliteit van de voertuigen neemt de frequentie van het klantcontact af. Tijdens de contactmomenten met de klant moet de Verkoopadviseur al in de relatie investeren, bijvoorbeeld door bij de verkoop al aandacht te besteden aan onderhoud en eventuele reparaties aan de voertuigen. Informatie- en computertechnologie neemt toe in de autobranche (bijvoorbeeld software voor het uitlezen van storingen en diagnose stellen). Voor de Verkoopadviseur is kennis van PC's en databanken daarom steeds belangrijker. Bedrijfsorganisatorisch Het werken met het CRM-systeem vormt een steeds prominenter onderdeel van de taken van de Verkoopadviseur. De Verkoopadviseur kan belangrijke klantinformatie vastleggen In het CRM-systeem om de mogelijkheden voor het onderhouden van de klantrelatie (door de serviceafdeling) te ondersteunen. Een verkoper moet attent zijn op informatie zoals gezinssamenstelling van een klant en doel van het autogebruik. Met deze informatie kan hij inspelen op de behoeften van de consument. De sales- en aftersalesafdelingen kunnen elkaar hierin ondersteunen en als team samenwerken. Een dealerbedrijf geeft als voorbeeld dat salesmedewerkers ook worden ingezet op de piekmomenten in de aftersales. Op deze manier genereren zij</p>

extra contactmomenten met de consument. Dit vraagt van de salesmedewerker dat hij verder kijkt dan het kooptraject, en ook commerciële kansen ziet en benut voor het aftersaletraject. Hij krijgt dan twee gecombineerde rollen: verkoper en adviseur. Door de focus op synergievoordelen worden de processen binnen veel grote organisaties geherstructureerd, met name het scheiden van frontoffice- en backoffice-taken. Bovengenoemde ontwikkelingen leiden er in het algemeen toe dat aan de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche steeds hogere eisen worden gesteld met betrekking tot zijn klantgerichtheid, commerciële vaardigheden en het werken met computers en communicatiemiddelen in brede zin. Internet Door de opkomst van internet zijn klanten vaak steeds beter geïnformeerd over de verschillende typen motorvoertuigen en accessoires voordat zij in de showroom komen. Zij kunnen auto's en motoren goed met elkaar vergelijken en een keus maken op basis van prijskwaliteitverhoudingen. De Verkoopadviseur zal daarom over voldoende (technische) kennis van de auto-/motorfietsmarkt en maatschappelijke ontwikkelingen moeten beschikken. Hij moet een meerwaarde kunnen bieden, bovenop de enorme hoeveelheid aan informatie die de klanten op het internet kunnen vinden. De opkomst van e-commerce, het handelen via Internet, zowel door klanten als de business-to-business markt. De Verkoopadviseur moet daarom ook inzicht hebben in de mogelijkheden van een verkoopdeel op de website van het bedrijf) en deze kunnen vormgeven. Daarnaast zal de Verkoopadviseur meer aandacht moeten besteden aan een goede service en een scherpe verkoopprijs, om zich te onderscheiden van andere/goedkopere bedrijven die hun voertuigen via internet verkopen. Internationaal Door de eenwording van Europa vindt verkoop, distributie en service van voertuigen veel meer in Europees verband plaats. Dit heeft voor de Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche tot gevolg dat hij op de hoogte moet zijn van buitenlandse uitvoeringen en richtlijnen en dat hij hierover in een vreemde taal moet kunnen communiceren.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Verkoopadviseur Motorfietsen

U2: Verkoopadviseur Personenauto's

U3: Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen				
	1.1 Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod	x	x	x
	1.2 Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten	x	x	x
	1.3 Bepaalt inruilwaarde van voertuigen	x	x	x
	1.4 Voert verkooponderhandelingen	x	x	x
	1.5 Rondt verkoop af	x	x	x
Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties				
	2.1 Acquireert	x	x	x
	2.2 Onderhoudt externe contacten	x	x	x
	2.3 Handelt klachten af	x	x	x
Kerntaak 3: Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website				
	3.1 Verzorgt representatieve showroom	x	x	x
	3.2 Verzorgt representatief verkoopdeel website	x	x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Verkoopadviseur Motorfietsen*
- *Verkoopadviseur Personenauto's*
- *Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's*

4.1 Verkoopadviseur Motorfietsen

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Verkoopadviseur Motorfietsen is werkzaam binnen de mobiliteitsbranche. Dit kan een officiële merk(service)dealer, een universeel motorfietsbedrijf of een andere ondernemer zijn. Zijn werkplek is voornamelijk de showroom van het bedrijf.
Typerende beroepshouding	Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en bij te dragen aan het imago van de onderneming heeft de Verkoopadviseur Motorfietsen een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hierbij is hij commercieel, sociaal vaardig en onderhandelingsvaardig. De Verkoopadviseur Motorfietsen handelt vrijwel uitsluitend met particulieren. Zijn doelgroep kan gekenmerkt worden als 'hobbyist'. De Verkoopadviseur bereikt aansluiting met deze groep liefhebbers van motorfietsen door enthousiasme voor het product en het assortiment uit te stralen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Verkoopadviseur Motorfietsen heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het verkopen van het aantal motorfietsen dat met hem is afgesproken in zijn target. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij werkt zelfstandig, waarbij hij verantwoordelijk is voor zijn eigen werkzaamheden: het adviseren van klanten, het taxeren van motorfietsen, de correcte aflevering van verkochte motorfietsen, acquisitie en relatiebeheer, het verzorgen van een representatieve showroom en verkoopdeel van de website van het bedrijf.
Complexiteit	Aard van het werk De Verkoopadviseur Motorfietsen combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures die hij naar eigen inzicht uitvoert. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. De complexiteit van het beroep uit zich in verschillende activiteiten. De Verkoopadviseur moet continu afwegingen en keuzes maken tussen de bedrijfsbelangen en de wensen van de klant. Daarbij moet hij de klant vriendelijk te woord staan en zijn standpunten met overtuigende argumenten kunnen onderbouwen. Ook moet hij kunnen omgaan met de diversiteit van de werkzaamheden. Doordat elke gebruikte motorfiets andere eigenschappen heeft, kan de Verkoopadviseur geen standaard waarde geven van de motorfiets, maar moet hij bij het taxeren van occasions altijd zelf een inschatting maken. De verkoopadviseur moet verschillende taken op hetzelfde moment uitvoeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat hij de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat deze tijdig en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de Verkoopadviseur niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. Bij het taxeren van occasions maakt hij een inschatting van het gedrag (opstelling en geloofwaardigheid) van de klant. De Verkoopadviseur moet oplossingen vinden voor problemen bij de aflevering, die veroorzaakt zijn door fouten van het motorfietsbedrijf. Complicerende factoren hierbij liggen op het vlak van de communicatie met andere afdelingen binnen het bedrijf en de communicatie met de klant. De Verkoopadviseur moet daarnaast kunnen omgaan met de druk vanuit het bedrijf of de importeur om de afgesproken verkoopdoelstellingen te halen. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Verkoopadviseur heeft uitgebreide kennis van motorfietsen en de bijbehorende accessoires en technologieën.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
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		
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				x
Y1	x			x
X2	x		x	x
X1	x	x	x	x

4.2 Verkoopadviseur Personenauto's

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Verkoopadviseur Personenauto's is werkzaam binnen de mobiliteitsbranche. Dit kan een officiële merk(service)dealer, een universeel autobedrijf of een andere ondernemer zijn. Zijn werkplek is voornamelijk de showroom van het bedrijf. Vooral bij universele bedrijven komt het nogal eens voor dat het bedrijf geen showroom heeft of dat de 'showroom' bestaat uit een buitenplaats. Hij heeft te maken met zowel zakelijke als particuliere klanten.
Typerende beroepshouding	Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en bij te dragen aan het imago van de onderneming heeft de Verkoopadviseur Personenauto's een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hierbij is hij commercieel, sociaal vaardig en onderhandelingsvaardig.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Verkoopadviseur Personenauto's heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het verkopen van het aantal personenauto's dat met hem is afgesproken in zijn target. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij werkt zelfstandig, waarbij hij verantwoordelijk is voor zijn eigen werkzaamheden: het adviseren van klanten, het taxeren van personenauto's, de correcte aflevering van verkochte personenauto's, acquisitie en relatiebeheer, het verzorgen van een representatieve showroom en verkoopdeel van de website van het bedrijf.
Complexiteit	Aard van het werk De Verkoopadviseur Personenauto's combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures die hij naar eigen inzicht uitvoert. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. De complexiteit van het beroep uit zich in verschillende activiteiten. De Verkoopadviseur moet continu afwegingen en keuzes maken tussen de bedrijfsbelangen en de wensen van de klant. Daarbij moet hij de klant vriendelijk te woord staan en zijn standpunten met overtuigende argumenten kunnen onderbouwen. Ook moet hij kunnen omgaan met de diversiteit van de werkzaamheden. Doordat elke gebruikte personenauto andere eigenschappen heeft, kan de Verkoopadviseur geen standaard waarde geven van de personenauto, maar moet hij bij het taxeren van occasions altijd zelf een inschatting maken. De verkoopadviseur moet verschillende taken op hetzelfde moment uitvoeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat hij de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat deze tijdig en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de Verkoopadviseur niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. Bij het taxeren van occasions maakt hij een inschatting van het gedrag (opstelling en geloofwaardigheid) van de klant. De Verkoopadviseur moet oplossingen vinden voor problemen bij de aflevering, die veroorzaakt zijn door fouten van het motorfietsbedrijf. Complicerende factoren hierbij liggen op het vlak van de communicatie met andere afdelingen binnen het bedrijf en de communicatie met de klant. De Verkoopadviseur moet daarnaast kunnen omgaan met de druk vanuit het bedrijf of de importeur om de afgesproken verkoopdoelstellingen te halen. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Verkoopadviseur heeft uitgebreide kennis van personenauto's en de bijbehorende accessoires en technologieën.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
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		
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				x
Y1	x			x
X2	x		x	x
X1	x	x	x	x

4.3 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's is werkzaam in de mobiliteitsbranche. Dit kan een officiële merk(service)dealer, een universeel lichte bedrijfsautobedrijf of een andere ondernemer zijn. De lichte bedrijfsauto's vallen onder de categorie bestelwagens tot 3500 kilo. De werkplek van de Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's is voornamelijk de showroom van het bedrijf. Vooral bij universele bedrijven komt het nogal eens voor dat het bedrijf geen showroom heeft of dat de 'showroom' buiten is.
Typerende beroepshouding	Om zijn verkoopdoelstellingen te bereiken en bij te dragen aan het imago van de onderneming heeft de Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's een beroepshouding die zich kenmerkt door een klantgerichte, zakelijke en resultaatgerichte houding. Hierbij is hij commercieel, sociaalvaardig en onderhandelingsvaardig. De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's handelt vrijwel uitsluitend met zakelijke klanten die de lichte bedrijfsauto bedrijfsmatig zullen inzetten. Hij moet zich inleven in de doeleinden waarvoor de lichte bedrijfsauto ingezet zal worden, om een geschikte selectie van aanbod te kunnen presenteren en passend aanvullend advies te geven.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het verkopen van het aantal lichte bedrijfsauto's dat met hem is afgesproken in zijn target. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij werkt zelfstandig, waarbij hij verantwoordelijk is voor zijn eigen werkzaamheden: het adviseren van klanten, het taxeren van bedrijfsauto's; de correcte aflevering van verkochte bedrijfsauto's; acquisitie en relatiebeheer, het verzorgen van een representatieve showroom en verkoopdeel van de website van het bedrijf.
Complexiteit	Aard van het werk De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's combineert bedrijfsafhankelijke standaardprocedures die hij naar eigen inzicht uitvoert. Bij afwijkingen in middelen, werkprocessen of omgeving schakelt hij zijn leidinggevende in. De complexiteit van het beroep uit zich in verschillende activiteiten. De Verkoopadviseur moet continu afwegingen en keuzes maken tussen de bedrijfsbelangen en de wensen van de klant. Daarbij moet hij de klant vriendelijk te woord staan en zijn standpunten met overtuigende argumenten kunnen onderbouwen. Ook moet hij kunnen omgaan met de diversiteit van de werkzaamheden. Doordat elke gebruikte bedrijfsauto andere eigenschappen heeft, kan de Verkoopadviseur geen standaard waarde geven van de bedrijfsauto, maar moet hij bij het taxeren van occasions altijd zelf een inschatting maken. De verkoopadviseur moet verschillende taken op hetzelfde moment uitvoeren. Hij heeft bij de meeste werkzaamheden te maken met de aanwezigheid van klanten. Het is belangrijk dat hij de juiste prioriteit stelt aan taken, zodat deze tijdig en correct worden uitgevoerd en klanten op vriendelijke wijze worden geholpen. Wanneer de Verkoopadviseur niet de juiste prioriteiten stelt, kan dit leiden tot niet uitgevoerde taken, ontevreden klanten en omzetverlies. Bij het taxeren van occasions maakt hij een inschatting van het gedrag (opstelling en geloofwaardigheid) van de klant. De Verkoopadviseur moet oplossingen vinden voor problemen bij de aflevering, die veroorzaakt zijn door fouten van het motorfietsbedrijf. Complicerende factoren hierbij liggen op het vlak van de communicatie met andere afdelingen binnen het bedrijf en de communicatie met de klant. De Verkoopadviseur moet daarnaast kunnen omgaan met de druk vanuit het bedrijf of de importeur om de afgesproken verkoopdoelstellingen te halen. Aard van de benodigde kennis en vaardigheden De Verkoopadviseur heeft uitgebreide kennis van bedrijfsauto's en de bijbehorende accessoires en technologieën. Daarnaast heeft hij ter zake doende kennis rondom belastingzaken, wettelijke verplichtingen, wijzigingen in de regelingen, en afbreukrisico.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee

Branche vereisten	Nee					
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.					
	De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.					
	De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.					
	Nederlands					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	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			
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					x	
Y1	x				x	
X2	x			x	x	
X1	x	x		x	x	

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopadviseur begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een motorvoertuig. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij selecteert en presenteert voertuigen uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Hij geeft technische informatie over de voertuigen, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. Hij adviseert de klant over onderhoud aan het voertuig. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van het voertuig vraagt, raadpleegt de Verkoopadviseur eventueel de Verkoopmanager of een technicus. Indien de klant vragen heeft over financierings-, leasings- en verzekeringscontracten zal de Verkoopadviseur de klant verwijzen naar de bevoegde autoriteiten op dit gebied. De Verkoopadviseur attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Verkoopadviseur de klant in contact met de Verkoopmanager of met de betreffende maatschappij. De Verkoopadviseur taxeert het inruilvoertuig van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Hij schat in wat er aan het motorvoertuig gedaan moet worden om het te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van het motorvoertuig zal zijn. Eventueel vraagt hij hierbij advies aan de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager. Tevens maakt hij een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden. Hierbij houdt hij rekening met de voorraadmix. Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien er schade aan het motorvoertuig is dat ter inruil aangeboden wordt, die bij het maken van de inruilprijs nog niet aanwezig was. De Verkoopadviseur voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopadviseur op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Verkoopmanager of een ervaren collega. Indien de klant besluit tot aankoop van het motorvoertuig, stelt de Verkoopadviseur de koopovereenkomst op. Als het verkochte motorvoertuig niet op voorraad is, geeft hij opdracht aan de afdeling Inkoop om het motorvoertuig te bestellen. De Verkoopadviseur rondt de verkoop af. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering en de wijze van betaling. Als de klant het voertuig komt halen, neemt de Verkoopadviseur ook het inruilvoertuig in. Hij controleert het inruilvoertuig, de kentekenset en zorgt voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij voert laatste controles uit aan het verkochte voertuig voordat hij het aan de klant aflevert. Hij geeft de klant instructie en bespreekt de laatste formaliteiten. Toelichting: De Verkoopadviseur moet zijn verkooptargets halen die hij opgelegd krijgt door de Verkoopmanager van de onderneming en de importeurs. Deze verkooptargets spelen mee in de verkooponderhandelingen en kunnen meewegen in het aanprijzen van bepaalde modellen en/of merken.</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p>	<p>Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</p> <p>Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten</p> <p>Bepaalt inruilwaarde van voertuigen</p> <p>Voert verkooponderhandelingen</p> <p>Rondt verkoop af</p>

5.2 Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een voertuig of een voertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de (potentiële) klant van de voordelen van een bepaald motorvoertuig en/of aanvullende accessoires en attendeert de klant op eventuele (tijdelijke) acties. Hiermee versterkt hij het imago van het bedrijf en stimuleert hij (herhalings)verkoop. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem. De Verkoopadviseur onderhoudt contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen. De Verkoopadviseur signaleert klachten tijdens contacten met klanten of relaties. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij gaat hier serieus mee om en vraagt dóór op opmerkingen en klachten om een volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de klacht. De Verkoopadviseur bespreekt de klacht met de klant en gaat na hoe deze kan worden opgelost. Hij weegt de mogelijke oplossingen tegen elkaar af en bepaalt op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en hij administreert deze in het systeem. Als hij twijfelt over de juiste oplossing, overlegt hij met zijn leidinggevende. Toelichting: De Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche voert het uitgezette beleid op acquisitie en relatiebeheer uit in samenwerking met de Verkoopmanager en/of andere leidinggevende(n). Van de Verkoopadviseur wordt verwacht dat zijn voorstel om de klacht op te lossen niet alleen de klant tevreden stelt, maar ook in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf.</p>	2.1	Acquireert
	2.2	Onderhoudt externe contacten
	2.3	Handelt klachten af

5.3 Kerntaak 3: Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De Verkoopadviseur richt de showroom in. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager plaatst hij modellen in de showroom. Hij stelt in overleg met de Verkoopmanager informatie beschikbaar in de showroom, zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt hij ervoor dat ze er schoon en mooi uitzien. Daarnaast zorgt hij ervoor dat demonstratievoertuigen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit. De Verkoopadviseur plaatst motorvoertuigen ook op het verkoopdeel van de website van het bedrijf.. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager selecteert en plaatst hij modellen op de website. Hij zorgt ervoor dat de website actueel is, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe. Toelichting: Afhankelijk van de grootte van de onderneming werkt de Verkoopadviseur bij het inrichten van de showroom samen met collega's. Indien de onderneming beschikt over een buitenterrein waar modellen getoond worden, draagt de Verkoopadviseur zorg voor het buitenterrein overeenkomstig de taken die hij in de showroom uitvoert. Bij het plaatsen van modellen in de showroom let de Verkoopadviseur erop dat hij veilig en milieubewust handelt.</p>	3.1	Verzorgt representatieve showroom
	3.2	Verzorgt representatief verkoopdeel website

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verkoopt motorvoertuigen

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen	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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod				■	■			■		■								■	■						
1.2	Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten				■	■													■	■						
1.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen				■	■		■	■	■	■				■										■	■
1.4	Voert verkooponderhandelingen				■	■			■	■	■							■	■					■	■	■
1.5	Rondt verkoop af				■	■			■	■										■	■					

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Acquireert en beheert relaties

Kerntaak 2 Acquireert en beheert 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																											
2.1	Acquireert					■		■	■	■	■								■							■	
2.2	Onderhoudt externe contacten							■			■								■	■		■				■	
2.3	Handelt klachten af					■														■		■					■

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website		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	Verzorgt representatieve showroom					■	■					■	■							■	■					
3.2	Verzorgt representatief verkoopdeel website					■	■			■	■									■	■					

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod				X				X		X								X	X						
1.2	Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten				X														X		X					
1.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen				X			X			X			X												X
1.4	Voert verkooponderhandelingen				X			X		X	X							X	X					X		X
1.5	Rondt verkoop 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 Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een motorfiets. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luister goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij selecteert en presenteert motorfietsen uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Hij geeft technische informatie over de motorfietsen, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. Hij adviseert de klant over onderhoud aan de motorfiets. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van de motorfiets vraagt, raadpleegt de Verkoopadviseur eventueel de Verkoopmanager of een technicus. Indien de klant vragen heeft over financierings-, leasings- en verzekeringscontracten zal de Verkoopadviseur de klant verwijzen naar de bevoegde autoriteiten op dit gebied.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Motorfietsen kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige en begrijpelijke wijze beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in klantbenadering rekening mee, zodat hij kan besluiten bepaalde modellen of merken met extra nadruk onder de aandacht te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van optionele onderdelen aan motorfietsen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Technische kennis Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van de gewenste motorfiets te achterhalen, opdat hij hierbij kan aansluiten door een gerichte selectie uit het assortiment te presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op verschillende motorfietsen en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, opties en garanties, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant en enthousiasme uitstraalt over de geselecteerde motorfietsen, zodat hij deskundig en begrijpelijk overkomt bij de klant en hem mee kan trekken in het enthousiasme.	<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 een ervaren technicus om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant antwoord op alle vragen kan krijgen.	<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 	Toont inzicht in het motorfiets-assortiment door de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment te relateren en past hierbij de geschikte verkooptechnieken toe, zodat de klant een passend advies wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Verkoopadviseur de klant in contact met de Verkoopmanager of met de betreffende maatschappij.		
Gewenst resultaat	De klant is gewezen op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing en verzekering van de motorfiets. De Verkoopadviseur Motorfietsen heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de Verkoopmanager of de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Attendeert de klant volgens de bedrijfsprocedure op de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van de motorfiets.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsmogelijkheden Kennis van optionele onderdelen aan motorfietsen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Vraagt hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt vast aan welke informatie rondom het afsluiten van contracten voor financiering, leasing en verzekering de klant precies behoefte heeft en draagt de klant over aan de Verkoopmanager of brengt de klant in contact met de betreffende maatschappij.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen**1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de Verkoopmanager als de klant behoefte heeft aan meer informatie of draagt de klant aan hem over, zodat de klant de gewenste informatie ontvangt en een contract kan afsluiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen			
Omschrijving	<p>De Verkoopadviseur Motorfietsen taxeert de inruilmotorfiets van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Hij schat vlot in wat er aan de motorfiets gedaan moet worden om deze te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van de motorfiets zal zijn. Hij maakt een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden, waarbij hij rekening houdt met de voorraadmix. Eventueel vraagt hij advies aan de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager. Hij legt het inruilbedrag voor aan de klant en bespreekt dit met hem.</p> <p>Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien er schade aan de motorfiets is die ter inruil aangeboden wordt, die bij het maken van de inruilprijs nog niet aanwezig was.</p>		
Gewenst resultaat	De inruilwaarde van de motorfiets is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan de motorfiets. De klant heeft een reëel bod ontvangen voor zijn occasion.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij de klant een weloverwogen koopovereenkomst voor de motorfiets kan laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van dagwaarde van occasions Kennis van de voorraadmix Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van motorfietsen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Openstaan voor nieuwe informatie 	Blijft alert op mogelijke nieuwe informatie, neemt niet snel genoegen met wat al bekend is en weet snel signalen op te pikken en te interpreteren, waardoor hij een volledig beeld krijgt van motorfiets.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden occasion, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherp inruilbod te geven en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij een goede inruilwaarde bepaalt en afsprekt met de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Stemt de inruilwaarde van de motorfiets bij twijfel over de huidige waarde van de occasion, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<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 	Bepaalt de inruilwaarde van de occasion door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de occasion af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, de populariteit van het betreffende model en de eventuele onderhandelingsruimte in de aankoop die de klant gaat doen, opdat hij de klant een reëel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopadviseur op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Verkoopmanager of een ervaren collega. Indien de klant besluit tot aankoop van de motorfiets, stelt de Verkoopadviseur de koopovereenkomst op. Als de verkochte motorfiets niet op voorraad is, geeft hij opdracht aan de afdeling Inkoop om de motorfiets te bestellen.		
Gewenst resultaat	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd, de koopovereenkomst is opgesteld, de motorfiets is tegen een gunstige prijs verkocht.		
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 een weloverwogen koopovereenkomst voor de motorfiets met de klant kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van verkooptechnieken Koopovereenkomst opstellen Onderhandelingsvaardigheden Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> Successen willen boeken 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in de verkooponderhandelingen rekening mee, zodat hij zich door het persoonlijk belang gemotiveerd voelt zich in te zetten voor het verkopen van motorfietsen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan, waarbij hij een afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie, zodat de klant zich serieus genomen voelt en de verkooponderhandelingen voortgezet kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van de motorfiets, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële biedingen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherpe verkoopprijs te bieden en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij de motorfiets tegen de meest gunstige prijs aan de klant kan verkopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Geeft tijdig aan de afdeling Inkoop door wanneer een motorfiets besteld moet worden, zodat deze volgens afspraak aan de klant geleverd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt de prijs van motorfietsen of eventuele kortingen bij twijfel over de bedragen en de financiële consequenties voor het bedrijf eerst af met de Verkoopmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel bedrag noemt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<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 	Observeert de klant en bepaalt op basis van zijn reacties wat het geschikte moment is om de verkooponderhandelingen te starten, zodat dit tijdig gebeurt. Gebruikt vervolgens verkooptechnieken en maakt kostenberekeningen voor de klant, zodat de verkooponderhandelingen soepel verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.5 werkproces: Rondt verkoop af			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen rondt de verkoop af. Als de verkochte motorfiets niet op voorraad is, zorgt de Verkoopadviseur ervoor dat de motorfiets besteld wordt. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering en de wijze van betaling. Als de klant de motorfiets komt halen, neemt de Verkoopadviseur ook de inruilmotorfiets in. Hij controleert de inruilmotorfiets, de kentekenset en zorgt voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij voert laatste controles uit aan de verkochte motorfiets voordat hij deze aan de klant aflevert. Hij geeft de klant instructie en bespreekt de laatste formaliteiten. Bij onduidelijkheden over de uit te voeren werkzaamheden, raadpleegt hij zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht. De inruilmotorfiets is ingenomen, de verkochte motorfiets is afgeleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de bedrijfsprocedures op voor het maken van afspraken met de klant, het bestellen van de verkochte motorfiets en het controleren en vrijwaren van de inruilmotorfiets, zodat alle afrondende verkoophandelingen in de voorgeschreven volgorde worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Eenvoudige didactische principes Kennis van controlepunten Kennis van het vrijwaren van een motorfiets Past de Nederlandse taal adequaat toe
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft de klant een instructie over de motorfiets en licht de nodige functies/eigenschappen toe, zodat de klant hiervan op de hoogte is en veilig de weg op kan.	<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 	Raadpleegt zijn leidinggevende bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden, zodat de verkoophandelingen correct en efficiënt kunnen worden afgerond.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 2 Acquireert en beheert 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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Acquireert					X		X	X	X	X								X							X	
2.2	Onderhoudt externe contacten							X			X						X	X			X					X	
2.3	Handelt klachten af					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 Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 werkproces: Acquireert			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen voert het uitgezette beleid op acquisitie uit in samenwerking met de Verkoopmanager en/of andere leidinggevende(n). Hij neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een voertuig of een voertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de (potentiële) klant van de voordelen van een bepaalde motorfiets 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. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem		
Gewenst resultaat	Het bedrijfsimago is versterkt, het relatiebestand is uitgebreid. De (potentiële) klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie, het producten- en/of dienstenaanbod. De verkoop van motorfietsen (en aanvullende producten) is gestimuleerd.		
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 nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door actief te acquireren, opdat hij zijn persoonlijke acquisitiedoelstellingen behaalt en de verkoop van motorfietsen stimuleert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 werkproces: Acquireert			
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 (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting over motorfietsen en accessoires, 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 (potentiële) klant, zodat de klant overtuigd raakt van de voordelen van een bepaalde motorfiets.	<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 (potentiële) klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaalde motorfiets en/of accessoires en brengt hen op de hoogte van eventuele acties, waarbij hij hen pro-actief benadert, hen hartelijk en beleefd te woord staat, zijn taal en benadering op hen afstemt en adequaat reageert op hun reactie, zodat zij een positief en realistisch beeld hebben van het aanbod van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	Legt gemakkelijk contact met bekende en potentieel nieuwe klanten evenals met andere potentieel belangrijke personen, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn relatiebestand kan uitbreiden en de verkoop van motorfietsen wordt gestimuleerd.	<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 	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot acquisitie voor aan de Verkoopmanager 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 2 Acquireert en beheert relaties			
2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen onderhoudt zijn contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Motorfietsen is op de hoogte van ontwikkelingen in de branche.		
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 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 Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden
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
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Bezoekt vakbeurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen, opdat hij op de hoogte is van ontwikkelingen in de branche.	<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 	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

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties**2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen	Houdt bij het plannen van activiteiten rekening met de beleidslijn en voornemens in het beleidsplan en reeds gemaakte afspraken met relaties, opdat hij het tijdstip en de boodschap van zijn acties kan afstemmen op de verschillende plannen en afspraken.	<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	Onderhoudt contacten met personen en organisaties uit zijn netwerk, zodat deze contacten 'warm' blijven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.3 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Motorfietsen signaleert klachten tijdens contacten met klanten of relaties. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij gaat serieus om met opmerkingen en klachten van zijn klanten of relaties. Hij vraagt dóór op opmerkingen en klachten om volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de opmerking of klacht. De Verkoopadviseur bespreekt de opmerking of klacht met de klant en streeft ernaar een voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en hij administreert deze in het systeem. Als hij twijfelt over de juiste oplossing, overlegt hij met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Motorfietsen heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.		
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 mate van gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kent de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van motorfietsen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, opdat hij de klant reële toezeggingen doet en het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

2.3 werkproces: Handelt klachten af

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt verschillende vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen en zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt toezeggingen aan de klant af met zijn leidinggevende als hij niet zeker is over de oplossing die geboden kan worden of over de consequenties die er voor het bedrijf aan verbonden zijn, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reële oplossing biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website		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	Verzorgt representatieve showroom					X						X								X	X						
3.2	Verzorgt representatief verkoopdeel website					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 Verkoopadviseur Motorfietsen

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom			
Omschrijving	<p>De Verkoopadviseur Motorfietsen richt de showroom in. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager plaatst hij modellen in de showroom. Hij stelt in overleg met de Verkoopmanager informatie beschikbaar in de showroom zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt ervoor dat ze er schoon en mooi uitzien. Daarnaast zorgt hij ervoor dat demonstratievoertuigen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit.</p> <p>Afhankelijk van de grootte van de onderneming werkt de Verkoopadviseur bij het inrichten van de showroom samen met collega's. Indien de onderneming beschikt over een buitenterrein waar modellen getoond worden, draagt de Verkoopadviseur zorg voor het buitenterrein overeenkomstig de taken die hij in de showroom uitvoert. Bij het plaatsen van motorfietsen in de showroom let de Verkoopadviseur erop dat hij veilig en milieubewust handelt.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De showroom ziet er aantrekkelijk en opgeruimd uit, met schone en toonbare modellen. De demonstratiemodellen en occasions zijn rijklaar voor een proefrit. De inrichting van de showroom en de opstelling van de modellen voldoen aan de richtlijnen van de Verkoopmanager en/of de importeur. De modellen zijn op veilige en milieubewuste wijze geplaatst.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	<p>Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het inrichten van de showroom en uitstallen van de modellen en neemt de veiligheids- en milieuvoorschriften in acht, zodat de showroom en de modellen in de showroom voldoen aan de gestelde eisen en het werk veilig en milieubewust uitgevoerd is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Kennis van beschikbare modellen • Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom • Kennis van de veiligheidsregels en richtlijnen voor milieubewust werken • Omgaan met collega's • Rijvaardigheid (= rijbewijs)

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsniveaus halen 	Constaateert of de showroom nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier en controleert de conditie van de getoonde modellen, zodat hij tijdig de nodige werkzaamheden kan verrichten om de kwaliteit van showroom en modellen te verbeteren en er zeker van is dat de showroom altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Zorgt dat de showroom opgeruimd en schoongemaakt is en dat de motorfietsen in de showroom onderhouden worden en rijklaar zijn voor een proefrit, opdat de showroom en de getoonde modellen er netjes uitzien en de demonstratiemodellen en occasions beschikbaar zijn voor een proefrit.	<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 	Stemt de inrichting van de showroom af met de Verkoopmanager en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft, opdat de showroom voldoet aan de richtlijnen van de Verkoopmanager.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website			
Omschrijving	De Verkoopadviseur plaatst motorvoertuigen ook op het verkoopdeel van de website van het bedrijf. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager selecteert en plaatst hij modellen op de website. Hij zorgt ervoor dat de website actueel is, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe.		
Gewenst resultaat	Het verkoopdeel van de website ziet er aantrekkelijk en overzichtelijk uit. Het aanbod op de website is actueel en biedt relevante informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Stemt de hoeveelheid informatie op het verkoopdeel van de website af op de behoefte van (potentiële) klanten, formuleert deze informatie kort en bondig, vermijdt onnodig jargon en hanteert correcte spelling en grammatica, zodat het verkoopdeel relevante informatie biedt en er aantrekkelijk en overzichtelijk uitziet.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Is collegiaal • Kennis en toepassing van programma's om websites te kunnen aanpassen • Kennis van de motorfietsen in het assortiment van het bedrijf • Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom • Kennis van de werking en opbouw van websites • Past de Nederlandse taal adequaat toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het verzorgen van het verkoopdeel op de website, zodat de getoonde modellen op de website voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	Controleert regelmatig of het verkoopdeel van de website nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en de fabrikant/leverancier en houdt de informatie op de website zorgvuldig en systematisch bij, zodat het verkoopdeel altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en het aanbod op de website actueel is.	<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	Stemt de inrichting van het verkoopdeel af met de Verkoopmanager en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft, opdat het verkoopdeel van de website voldoet aan de richtlijnen van de Verkoopmanager.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod				X				X		X								X	X						
1.2	Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten				X														X		X					
1.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen				X			X			X			X												X
1.4	Voert verkooponderhandelingen				X			X		X	X							X	X					X		X
1.5	Rondt verkoop 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 Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Personenauto's begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een personenauto. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij selecteert en presenteert personenauto's uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Hij geeft technische informatie over de personenauto's, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. Hij adviseert de klant over onderhoud aan de personenauto. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van de personenauto vraagt, raadpleegt de Verkoopadviseur eventueel de Verkoopmanager of een technicus. Indien de klant vragen heeft over financierings-, leasings- en verzekeringscontracten zal de Verkoopadviseur de klant verwijzen naar de bevoegde autoriteiten op dit gebied.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Personenauto's kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige en begrijpelijke wijze beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in klantbenadering rekening mee, opdat hij kan besluiten bepaalde modellen of merken met extra nadruk onder de aandacht te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van optionele onderdelen aan personenauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Technische kennis Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van de gewenste personenauto te achterhalen opdat hij hierbij kan aansluiten door een gerichte selectie uit het assortiment te presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op verschillende personenauto's en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, opties en garanties, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant en enthousiasme uitstraalt over de geselecteerde personenauto's, zodat hij deskundig en begrijpelijk overkomt bij de klant en hem mee kan trekken in het enthousiasme.	<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 een ervaren technicus om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant antwoord op alle vragen kan krijgen.	<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 	Toont inzicht in het personenauto-assortiment door de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment te relateren en past hierbij de geschikte verkooptechnieken toe, zodat de klant een passend advies wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Personenauto's attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Verkoopadviseur de klant in contact met de Verkoopmanager of met de betreffende maatschappij.		
Gewenst resultaat	De klant is gewezen op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing en verzekering van de personenauto. De Verkoopadviseur Personenauto's heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de Verkoopmanager of de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Attendeert de klant volgens de bedrijfsprocedure op de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van de personenauto.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsmogelijkheden Kennis van optionele onderdelen aan personenauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Vraagt hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt vast aan welke informatie rondom het afsluiten van contracten voor financiering, leasing en verzekering de klant precies behoefte heeft en draagt de klant over aan de Verkoopmanager of brengt de klant in contact met de betreffende maatschappij.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen**1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de Verkoopmanager als de klant behoefte heeft aan meer informatie of draagt de klant aan hem over, zodat de klant de gewenste informatie ontvangt en een contract kan afsluiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen			
Omschrijving	<p>De Verkoopadviseur Personenauto's taxeert de inruilmotorfiets van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Hij schat vlot in wat er aan de personenauto gedaan moet worden om de personenauto te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van de personenauto zal zijn. Hij maakt een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden, waarbij hij rekening houdt met de voorraadmix. Eventueel vraagt hij advies aan de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager. Hij legt het inruilbedrag voor aan de klant en bespreekt dit met hem.</p> <p>Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien er schade aan het motorvoertuig is dat ter inruil aangeboden wordt, die bij het maken van de inruilprijs nog niet aanwezig was</p>		
Gewenst resultaat	De inruilwaarde van de personenauto is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan de personenauto. De klant heeft een reëel bod ontvangen voor zijn occasion.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij de klant een weloverwogen koopovereenkomst voor de personenauto kan laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van dagwaarde van occasions Kennis van de voorraadmix Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personenauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Openstaan voor nieuwe informatie 	Blijft alert op mogelijke nieuwe informatie, neemt niet snel genoegen met wat al bekend is en weet snel signalen op te pikken en te interpreteren, waardoor hij een volledig beeld krijgt van personenauto.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden occasion, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherp inruilbod te geven en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij een goede inruilwaarde bepaalt en afspreekt met de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Stemt de inruilwaarde van de personenauto bij twijfel over de huidige waarde van de occasion, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<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 	Bepaalt de inruilwaarde van de occasion door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de occasion af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, de populariteit van het betreffende model en de eventuele onderhandelingsruimte in de aankoop die de klant gaat doen, opdat hij de klant een reëel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Personenauto's voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopadviseur op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Verkoopmanager of een ervaren collega. Indien de klant besluit tot aankoop van de personenauto, stelt de Verkoopadviseur de koopovereenkomst op. Als de verkochte personenauto niet op voorraad is, geeft hij opdracht aan de afdeling Inkoop om de personenauto te bestellen.		
Gewenst resultaat	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd, de koopovereenkomst is opgesteld, de personenauto is tegen een gunstige prijs verkocht.		
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 een weloverwogen koopovereenkomst voor de personenauto met de klant kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van verkooptechnieken Koopovereenkomst opstellen Onderhandelingsvaardigheden Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> Successen willen boeken 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in de verkooponderhandelingen rekening mee, zodat hij zich door het persoonlijk belang gemotiveerd voelt zich in te zetten voor het verkopen van personenauto's.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan, waarbij hij een afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie, zodat de klant zich serieus genomen voelt en de verkooponderhandelingen voortgezet kunnen worden	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van de personenauto, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële biedingen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherpe verkoopprijs te bieden en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij de personenauto tegen de meest gunstige prijs aan de klant kan verkopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Geeft tijdig aan de afdeling Inkoop door wanneer een personenauto besteld moeten worden, zodat deze volgens afspraak aan de klant geleverd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt de prijs van de personenauto of eventuele kortingen bij twijfel over de bedragen en de financiële consequenties voor het bedrijf eerst af met de Verkoopmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel bedrag noemt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<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 	Observeert de klant en bepaalt op basis van zijn reacties wat het geschikte moment is om de verkooponderhandelingen te starten, zodat dit tijdig gebeurt. Gebruikt vervolgens verkooptechnieken en maakt kostenberekeningen voor de klant, zodat de verkooponderhandelingen soepel verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.5 werkproces: Rondt verkoop af			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Personenauto's rondt de verkoop af. Als de verkochte personenauto niet op voorraad is, zorgt de Verkoopadviseur ervoor dat deze besteld wordt. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering en de wijze van betaling. Als de klant de personenauto komt halen, neemt de Verkoopadviseur ook de inruilauto in. Hij controleert de inruilauto, de kentekenset en zorgt voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij voert laatste controles uit aan de verkochte personenauto voordat hij deze aan de klant aflevert. Hij geeft de klant instructie en bespreekt de laatste formaliteiten. Bij onduidelijkheden over de uit te voeren werkzaamheden, raadpleegt hij zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht. De inruilauto is ingenomen, de verkochte auto is afgeleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de bedrijfsprocedures op voor het maken van afspraken met de klant, het bestellen van de verkochte personenauto en het controleren en vrijwaren van de inruilpersonenauto, zodat alle afrondende verkoophandelingen in de voorgeschreven volgorde worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Eenvoudige didactische principes Kennis van controlepunten Kennis van het vrijwaren van een personenauto Past de Nederlandse taal adequaat toe
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft de klant een instructie over de personenauto en licht de nodige functies/eigenschappen toe, zodat de klant hiervan op de hoogte is en veilig de weg op kan.	<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 	Raadpleegt zijn leidinggevende bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden, zodat de verkoophandelingen correct en efficiënt kunnen worden afgerond.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 2 Acquireert en beheert 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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Acquireert					X		X	X	X									X							X	
2.2	Onderhoudt externe contacten							X			X						X	X			X					X	
2.3	Handelt klachten af					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 Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 werkproces: Acquireert			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Personenauto's voert het uitgezette beleid op acquisitie uit in samenwerking met de Verkoopmanager en/of andere leidinggevende(n). Hij neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een voertuig of een voertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de (potentiële) klant van de voordelen van een bepaalde personenauto 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. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem.		
Gewenst resultaat	Het bedrijfsimago is versterkt, het relatiebestand is uitgebreid. De (potentiële) klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie, het producten- en/of dienstenaanbod. De verkoop van personenauto's (en aanvullende producten) is gestimuleerd.		
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 nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door actief te acquireren, opdat hij zijn persoonlijke acquisitiedoelstellingen behaalt en de verkoop van personenauto's stimuleert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 werkproces: Acquireert			
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 (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting over personenauto's en accessoires, 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 (potentiële) klant, zodat de klant overtuigd raakt van de voordelen van een bepaalde personenauto.	<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 (potentiële) klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaalde personenauto en/of accessoires en brengt hen op de hoogte van eventuele acties, waarbij hij hen pro-actief benadert, hen hartelijk en beleefd te woord staat, zijn taal en benadering op hen afstemt en adequaat reageert op hun reactie, zodat zij een positief en realistisch beeld hebben van het aanbod van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	Legt gemakkelijk contact met bekende en potentieel nieuwe klanten evenals met andere potentieel belangrijke personen, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn relatiebestand kan uitbreiden en de verkoop van personenauto's 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 Anderen raadplegen en betrekken 	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot acquisitie voor aan de Verkoopmanager 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 2 Acquireert en beheert relaties			
2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Personenauto's onderhoudt zijn contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Personenauto's is op de hoogte van ontwikkelingen in de branche.		
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 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 Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden
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
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Bezoekt vakbeurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen, opdat hij op de hoogte is van ontwikkelingen in de branche.	<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 	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

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties**2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen	Houdt bij het plannen van activiteiten rekening met de beleidslijn en voornemens in het beleidsplan en reeds gemaakte afspraken met relaties, opdat hij het tijdstip en de boodschap van zijn acties kan afstemmen op de verschillende plannen en afspraken.	<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	Onderhoudt contacten met personen en organisaties uit zijn netwerk, zodat deze contacten 'warm' blijven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.3 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De Verkoopadviseur personenauto's signaleert klachten tijdens contacten met klanten of relaties. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij gaat serieus om met opmerkingen en klachten van zijn klanten of relaties. Hij vraagt dóór op opmerkingen en klachten om volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de opmerking of klacht. De Verkoopadviseur bespreekt de opmerking of klacht met de klant en streeft ernaar een voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en hij administreert deze in het systeem. Als hij twijfelt over de juiste oplossing, overlegt hij met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Personenauto's heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.		
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 mate van gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kent de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van personenauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, opdat hij de klant reële toezeggingen doet en het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<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 	Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt verschillende vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen en zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

2.3 werkproces: Handelt klachten af

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt toezeggingen aan de klant af met zijn leidinggevende als hij niet zeker is over de oplossing die geboden kan worden of over de consequenties die er voor het bedrijf aan verbonden zijn, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reële oplossing biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website		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	Verzorgt representatieve showroom					X						X								X	X					
3.2	Verzorgt representatief verkoopdeel website					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 Verkoopadviseur Personenauto's

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom			
Omschrijving	<p>De Verkoopadviseur Personenauto's richt de showroom in. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager plaatst hij modellen in de showroom. Hij stelt in overleg met de Verkoopmanager informatie beschikbaar in de showroom zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt ervoor dat ze er schoon en mooi uitzien. Daarnaast zorgt hij ervoor dat demonstratievoertuigen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit.</p> <p>Afhankelijk van de grootte van de onderneming werkt de Verkoopadviseur bij het inrichten van de showroom samen met collega's. Indien de onderneming beschikt over een buitenterrein waar modellen getoond worden, draagt de Verkoopadviseur zorg voor het buitenterrein overeenkomstig de taken die hij in de showroom uitvoert. Bij het plaatsen van personenauto's in de showroom let de Verkoopadviseur erop dat hij veilig en milieubewust handelt.</p>		
Gewenst resultaat	De showroom ziet er aantrekkelijk en opgeruimd uit, met schone en toonbare modellen. De demonstratiemodellen en occasions zijn rijklaar voor een proefrit. De inrichting van de showroom en de opstelling van de modellen voldoen aan de richtlijnen van de Verkoopmanager en/of de importeur. De modellen zijn op veilige en milieubewuste wijze geplaatst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het inrichten van de showroom en uitstallen van de modellen en neemt de veiligheids- en milieuvoorschriften in acht, zodat de showroom en de modellen in de showroom voldoen aan de gestelde eisen en het werk veilig en milieubewust uitgevoerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Is collegiaal Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom Kennis van de veiligheidsregels en richtlijnen voor milieubewust werken Omgaan met collega's Rijvaardigheid (= rijbewijs)
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Constaateert of de showroom nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier en controleert de conditie van de getoonde modellen, zodat hij tijdig de nodige werkzaamheden kan verrichten om de kwaliteit van showroom en modellen te verbeteren en er zeker van is dat de showroom altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Zorgt dat de showroom opgeruimd en schoongemaakt is en dat de motorfietsen in de showroom onderhouden worden en rijklaar zijn voor een proefrit, opdat de showroom en de getoonde modellen er netjes uitzien en de demonstratiemodellen en occasions beschikbaar zijn voor een proefrit.	<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	Stemt de inrichting van de showroom af met de Verkoopmanager en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft, opdat de showroom voldoet aan de richtlijnen van de Verkoopmanager.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website			
Omschrijving	De Verkoopadviseur plaatst motorvoertuigen ook op het verkoopdeel van de website van het bedrijf. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager selecteert en plaatst hij modellen op de website. Hij zorgt ervoor dat de website actueel is, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe.		
Gewenst resultaat	Het verkoopdeel van de website ziet er aantrekkelijk en overzichtelijk uit. Het aanbod op de website is actueel en biedt relevante informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Stemt de hoeveelheid informatie op het verkoopdeel van de website af op de behoefte van (potentiële) klanten, formuleert deze informatie kort en bondig, vermijdt onnodig jargon en hanteert correcte spelling en grammatica, zodat het verkoopdeel relevante informatie biedt en er aantrekkelijk en overzichtelijk uitziet.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Is collegiaal • Kennis en toepassing van programma's om websites te kunnen aanpassen • Kennis van de personenauto's in het assortiment van het bedrijf • Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom • Kennis van de werking en opbouw van websites • Past de Nederlandse taal adequaat toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het verzorgen van het verkoopdeel op de website, zodat de getoonde modellen op de website voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken 	Controleert regelmatig of het verkoopdeel van de website nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en de fabrikant/leverancier en houdt de informatie op de website zorgvuldig en systematisch bij, zodat het verkoopdeel altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en het aanbod op de website actueel is.	<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 		<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen		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	Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod				X				X		X								X	X						
1.2	Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten				X														X		X					
1.3	Bepaalt inruilwaarde van voertuigen				X			X			X			X												X
1.4	Voert verkooponderhandelingen				X			X		X	X							X	X					X		X
1.5	Rondt verkoop 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 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's begeleidt en adviseert klanten bij de aankoop van een lichte bedrijfsauto. Hij stelt verschillende vragen aan de klant en luistert goed naar wat de klant vertelt, om de wensen, voorkeuren en behoeften van de klant te achterhalen. Hij selecteert en presenteert lichte bedrijfsauto's uit het assortiment die overeenkomen met de klantbehoefte. Hij geeft technische informatie over de lichte bedrijfsauto's, benoemt mogelijke accessoires en opties en licht deze toe. Hij adviseert de klant over onderhoud aan de lichte bedrijfsauto. Hij brengt ook de garantiebepalingen van het bedrijf of de leverancier ter sprake en licht deze toe. Als de klant naar specifieke technische eigenschappen van de lichte bedrijfsauto vraagt, raadpleegt de Verkoopadviseur eventueel de Verkoopmanager of een technicus. Indien de klant vragen heeft over financierings-, leasings- en verzekeringscontracten zal de Verkoopadviseur de klant verwijzen naar de bevoegde autoriteiten op dit gebied.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's kent de klantbehoefte en heeft relevant aanbod geselecteerd en aan de klant gepresenteerd. Alle vragen van de klant zijn op deskundige en begrijpelijke wijze beantwoord.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in de klantbenadering rekening mee, opdat hij kan besluiten bepaalde modellen of merken met extra nadruk onder de aandacht te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van optionele onderdelen aan lichte bedrijfsauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Technische kennis Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt verschillende vragen aan de klant om diens exacte wensen en verwachtingen ten aanzien van de gewenste lichte bedrijfsauto te achterhalen opdat hij hierbij kan aansluiten door een gerichte selectie uit het assortiment te presenteren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Enthousiasme uitstralen 	Geeft deskundige uitleg bij en duidelijke toelichting op verschillende lichte bedrijfsauto's en geeft overzicht over en advies bij mogelijke accessoires, opties en garanties, waarbij hij met tempo en taalgebruik aansluit bij het (technisch) begrip van de klant en enthousiasme uitstraalt over de geselecteerde lichte bedrijfsauto's, zodat hij deskundig en begrijpelijk overkomt bij de klant en hem mee kan trekken in het enthousiasme.	<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 een ervaren technicus om ondersteuning bij vragen van de klant die hij niet kan beantwoorden, opdat de klant antwoord op alle vragen kan krijgen.	<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 	Toont inzicht in het bedrijfsauto-assortiment door de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment te relateren en past hierbij de geschikte verkooptechnieken toe, zodat de klant een passend advies wordt verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's attendeert de klant op mogelijkheden voor financiering, leasing en verzekering. Indien de klant behoefte heeft aan meer informatie of belangstelling heeft om een contract af te sluiten, brengt de Verkoopadviseur de klant in contact met de Verkoopmanager of met de betreffende maatschappij.		
Gewenst resultaat	De klant is gewezen op de mogelijkheid om een contract af te sluiten voor financiering, leasing en verzekering van de personenauto. De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's heeft de klant, indien gewenst, in contact gebracht met de Verkoopmanager of de betreffende maatschappij voor financiering, leasing of verzekering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Attendeert de klant volgens de bedrijfsprocedure op de mogelijkheid een contract af te sluiten voor het financieren, leasen of verzekeren van de personenauto.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsmogelijkheden Kennis van optionele onderdelen aan personenauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Vraagt hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stelt vast aan welke informatie rondom het afsluiten van contracten voor financiering, leasing en verzekering de klant precies behoefte heeft en draagt de klant over aan de Verkoopmanager of brengt de klant in contact met de betreffende maatschappij.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen**1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	Raadpleegt de Verkoopmanager als de klant behoefte heeft aan meer informatie of draagt de klant aan hem over, zodat de klant de gewenste informatie ontvangt en een contract kan afsluiten.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen			
Omschrijving	<p>De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's taxeert de lichte bedrijfsauto van de klant en bepaalt de inruilwaarde. Hij schat vlot in wat er aan de lichte bedrijfsauto gedaan moet worden om de motorfiets te kunnen verkopen en wat de verkoopbaarheid van de lichte bedrijfsauto zal zijn. Hij maakt een inschatting van de mogelijkheid van doorverkoop aan derden, waarbij hij rekening houdt met de voorraadmix. Eventueel vraagt hij advies aan de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager. Hij legt het inruilbedrag voor aan de klant en bespreekt dit met hem.</p> <p>Hij maakt nieuwe afspraken over de inruilprijs indien er schade aan het motorvoertuig is dat ter inruil aangeboden wordt, die bij het maken van de inruilprijs nog niet aanwezig was.</p>		
Gewenst resultaat	De inruilwaarde van de lichte bedrijfsauto is bepaald, na inschatting van verkoopbaarheid en kostenbepaling van reparatie/onderhoudwerkzaamheden aan de lichte bedrijfsauto. De klant heeft een reëel bod ontvangen voor zijn occasion.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	Overziet de financiële consequenties van toezeggingen die hij de klant doet, zodat hij de klant een weloverwogen koopovereenkomst voor de lichte bedrijfsauto kan laten sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van dagwaarde van occasions Kennis van de voorraadmix Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van lichte bedrijfsauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Openstaan voor nieuwe informatie 	Blijft alert op mogelijke nieuwe informatie, neemt niet snel genoegen met wat al bekend is en weet snel signalen op te pikken en te interpreteren, waardoor hij een volledig beeld krijgt van de lichte bedrijfsauto.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over de inruilwaarde van de aangeboden occasion, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële voorstellen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherp inruilbod te geven en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij een goede inruilwaarde bepaalt en afspreekt met de klant.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Stemt de inruilwaarde van de lichte bedrijfsauto bij twijfel over de huidige waarde van de occasion, de onderhandelingsruimte of de kosten voor noodzakelijke reparaties af met de Verkoopmanager of de Werkplaatsmanager, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel inruilbedrag biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<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 	Bepaalt de inruilwaarde van de occasion door volgens de bedrijfsprocedure voor taxatie en waardebepaling de waarde van de occasion af te wegen aan de voorraadmix van het bedrijf, de populariteit van het betreffende model en de eventuele onderhandelingsruimte in de aankoop die de klant gaat doen, opdat hij de klant een reëel bod doet dat het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's voelt het juiste moment aan om verkooponderhandelingen te starten. Hij luistert naar de bezwaren die de klant kenbaar maakt en reikt de klant hiervoor oplossingen of alternatieven aan. Hij organiseert een proefrit voor de klant en gaat prijsonderhandelingen aan. Hij maakt kostenberekeningen voor de klant en stelt een offerte op. Als de Verkoopadviseur op enig moment in de onderhandelingen twijfelt aan bedragen of onderhandelingsruimte, stemt hij af met de Verkoopmanager of een ervaren collega. Indien de klant besluit tot aankoop van de lichte bedrijfsauto, stelt de Verkoopadviseur de koopovereenkomst op. Als de verkochte bedrijfsauto niet op voorraad is, geeft hij opdracht aan de afdeling Inkoop om de bedrijfsauto te bestellen.		
Gewenst resultaat	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd, de koopovereenkomst is opgesteld, de lichte bedrijfsauto is tegen een gunstige prijs verkocht.		
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 een weloverwogen koopovereenkomst voor de lichte bedrijfsauto met de klant kan sluiten.	<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert in één vreemde taal Is communicatief vaardig Kan onderhandelen Kennis van verkooptechnieken Koopovereenkomst opstellen Onderhandelingsvaardigheden Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Verwerkt bij het opstellen van de offerte en het opstellen van de koopovereenkomst nauwkeurig alle benodigde gegevens en hanteert hierbij correcte spelling en grammatica, zodat hij de klant een correcte offerte en/of koopovereenkomst kan bieden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> Successen willen boeken 	Kent zijn verkooptarget en houdt hier in de verkooponderhandelingen rekening mee, zodat hij zich door het persoonlijk belang gemotiveerd voelt zich in te zetten voor het verkopen van lichte bedrijfsauto's.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Luistert naar de bezwaren van de klant en reikt oplossingen of alternatieven aan, waarbij hij een afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie, zodat de klant zich serieus genomen voelt en de verkooponderhandelingen voortgezet kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	Neemt een duidelijk standpunt in bij de onderhandelingen over het verkoopbedrag van de lichte bedrijfsauto, bewaakt de bedrijfsbelangen door irreële biedingen van de klant af te slaan en naar overeenstemming met de klant te zoeken door een scherpe verkoopprijs te bieden en/of aanvullende afspraken te maken, opdat hij de lichte bedrijfsauto tegen de meest gunstige prijs aan de klant kan verkopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Geeft tijdig aan de afdeling Inkoop door wanneer een lichte bedrijfsauto besteld moet worden, zodat deze volgens afspraak aan de klant geleverd kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Stemt de prijs van lichte bedrijfsauto's of eventuele kortingen bij twijfel over de bedragen en de financiële consequenties voor het bedrijf eerst af met de Verkoopmanager,, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reëel bedrag noemt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<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 	Observeert de klant en bepaalt op basis van zijn reacties wat het geschikte moment is om de verkooponderhandelingen te starten, zodat dit tijdig gebeurt. Gebruikt vervolgens verkooptechnieken en maakt kostenberekeningen voor de klant, zodat de verkooponderhandelingen soepel verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen			
1.5 werkproces: Rondt verkoop af			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's rondt de verkoop af. Als de verkochte lichte bedrijfsauto niet op voorraad is, zorgt de Verkoopadviseur ervoor dat de lichte bedrijfsauto besteld wordt. Hij maakt afspraken met de klant over het moment van aflevering en de wijze van betaling. Als de klant de lichte bedrijfsauto komt halen, neemt de Verkoopadviseur ook de inruilauto in. Hij controleert de inruilauto, de kentekenset en zorgt voor vrijwaring middels invulling van een door de Rijksdienst Wegverkeer verstrekt bewijs. Hij voert laatste controles uit aan de verkochte lichte bedrijfsauto voordat hij deze aan de klant aflevert. Hij geeft de klant instructie en bespreekt de laatste formaliteiten. Bij onduidelijkheden over de uit te voeren werkzaamheden, raadpleegt hij zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht. De inruilauto is ingenomen, de verkochte lichte bedrijfsauto is afgeleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Volgt de bedrijfsprocedures op voor het maken van afspraken met de klant, het bestellen van de verkochte lichte bedrijfsauto en het controleren en vrijwaren van de lichte inruilbedrijfsauto, zodat alle afrondende verkoophandelingen in de voorgeschreven volgorde worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Eenvoudige didactische principes Kennis van controlepunten Kennis van het vrijwaren van een lichte bedrijfsauto Past de Nederlandse taal adequaat toe
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft de klant een instructie over de lichte bedrijfsauto en licht de nodige functies/eigenschappen toe, zodat de klant hiervan op de hoogte is en veilig de weg op kan.	<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 	Raadpleegt zijn leidinggevende bij twijfel over de uit te voeren werkzaamheden, zodat de verkoophandelingen correct en efficiënt kunnen worden afgerond.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Acquireert en beheert 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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Acquireert					X		X	X	X									X							X	
2.2	Onderhoudt externe contacten							X			X						X	X			X					X	
2.3	Handelt klachten af					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 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 werkproces: Acquireert			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's voert het uitgezette beleid op acquisitie uit in samenwerking met de Verkoopmanager en/of andere leidinggevende(n). Hij neemt contact op met klanten die recent belangstelling toonden voor een voertuig of een voertuig aangeschaft hebben. Hij brengt het bedrijf nog eens onder de aandacht en overtuigt de (potentiële) klant van de voordelen van een bepaalde lichte bedrijfsauto 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. Hij anticipeert op mogelijke vragen en verzoeken van (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting. Hij registreert zijn klantcontacten in het klantenbeheersysteem.		
Gewenst resultaat	Het bedrijfsimago is versterkt, het relatiebestand is uitgebreid. De (potentiële) klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie, het producten- en/of dienstenaanbod. De verkoop van lichte bedrijfsauto's (en aanvullende producten) is gestimuleerd.		
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 nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Is alert op zakelijke kansen en bedreigingen en probeert kansen te creëren door actief te acquireren, opdat hij zijn persoonlijke acquisitiedoelstellingen behaalt en de verkoop van lichte bedrijfsauto's stimuleert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.1 werkproces: Acquireert			
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 (potentiële) klanten en biedt hen informatie en toelichting over lichte bedrijfsauto's en accessoires, 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 (potentiële) klant, zodat de klant overtuigd raakt van de voordelen van een bepaalde lichte bedrijfsauto.	<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 (potentiële) klanten duidelijk uit wat de voordelen zijn van een bepaalde motorfiets en/of accessoires en brengt hen op de hoogte van eventuele acties, waarbij hij hen pro-actief benadert, hen hartelijk en beleefd te woord staat, zijn taal en benadering op hen afstemt en adequaat reageert op hun reactie, zodat zij een positief en realistisch beeld hebben van het aanbod van het bedrijf en (herhalings)verkoop gestimuleerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	Legt gemakkelijk contact met bekende en potentieel nieuwe klanten evenals met andere potentieel belangrijke personen, bouwt een goede verstandhouding met hen op en kan belangen/tegenstellingen overbruggen, opdat hij zijn relatiebestand kan uitbreiden en de verkoop van motorfietsen 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 Anderen raadplegen en betrekken 	Legt zijn plannen en ideeën met betrekking tot acquisitie voor aan de Verkoopmanager 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 2 Acquireert en beheert relaties			
2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's onderhoudt contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's is op de hoogte van ontwikkelingen in de branche.		
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 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 Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden
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
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Bezoekt vakbeurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen, opdat hij op de hoogte is van ontwikkelingen in de branche.	<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 	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

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties**2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen	Houdt bij het plannen van activiteiten rekening met de beleidslijn en voornemens in het beleidsplan en reeds gemaakte afspraken met relaties, opdat hij het tijdstip en de boodschap van zijn acties kan afstemmen op de verschillende plannen en afspraken.	<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	Onderhoudt contacten met personen en organisaties uit zijn netwerk, zodat deze contacten 'warm' blijven.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties			
2.3 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's signaleert klachten tijdens contacten met klanten of relaties. Daarnaast ontvangt hij specifieke klachten van klanten. Hij gaat serieus om met opmerkingen en klachten van zijn klanten of relaties. Hij vraagt dóór op opmerkingen en klachten om volledig beeld te krijgen van de aanleiding, oorzaak en ernst van de opmerking of klacht. De Verkoopadviseur bespreekt de opmerking of klacht met de klant en streeft ernaar een voorstel te doen waarmee de klant tevreden is en dat in overeenstemming is met de regelingen voor klachtenafhandeling in het bedrijf. Specifieke klachten handelt hij af volgens de klachtenprocedure en hij administreert deze in het systeem. Als hij twijfelt over de juiste oplossing, overlegt hij met zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.		
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 mate van gewenste serviceverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Communiqueert in één vreemde taal Kent de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van lichte bedrijfsauto's Past de Nederlandse taal adequaat toe Raadpleegt relevante informatiebronnen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de klacht of opmerking af volgens de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling, opdat hij de klant reële toezeggingen doet en het bedrijfsbelang niet tekort doet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties

2.3 werkproces: Handelt klachten af

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Besteedt tijd en aandacht aan de klacht of opmerking van de klant en geeft de klant ruimte om zijn ongenoegen te uiten, stelt verschillende vragen om de exacte klacht te kunnen bepalen en bespreekt de mogelijkheden met de klant, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen en zij samen tot afspraken kunnen komen waar de klant tevreden mee is.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Stemt toezeggingen aan de klant af met zijn leidinggevende als hij niet zeker is over de oplossing die geboden kan worden of over de consequenties die er voor het bedrijf aan verbonden zijn, opdat hij zich ervan kan verzekeren dat hij de klant een reële oplossing biedt, waar het bedrijf geen schade van ondervindt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

Proces-competentie-matrix Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website		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	Verzorgt representatieve showroom					X						X								X	X					
3.2	Verzorgt representatief verkoopdeel website					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 Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom			
Omschrijving	<p>De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's richt de showroom in. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager plaatst hij modellen in de showroom. Hij stelt in overleg met de Verkoopmanager informatie beschikbaar in de showroom zoals prijskaarten, folder- en actiematerialen. Hij verzorgt de showroom door opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uit te (laten) voeren. Hij poetst de getoonde modellen (of laat dit doen) en zorgt ervoor dat ze er schoon en mooi uitzien. Daarnaast zorgt hij ervoor dat demonstratievoertuigen en occasions rijklaar zijn voor een proefrit.</p> <p>Afhankelijk van de grootte van de onderneming werkt de Verkoopadviseur bij het inrichten van de showroom samen met collega's. Indien de onderneming beschikt over een buitenterrein waar modellen getoond worden, draagt de Verkoopadviseur zorg voor het buitenterrein overeenkomstig de taken die hij in de showroom uitvoert. Bij het plaatsen van lichte bedrijfsauto's in de showroom let de Verkoopadviseur erop dat hij veilig en milieubewust handelt.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De showroom ziet er aantrekkelijk en opgeruimd uit, met schone en toonbare modellen. De demonstratiemodellen en occasions zijn rijklaar voor een proefrit. De inrichting van de showroom en de opstelling van de modellen voldoen aan de richtlijnen van de Verkoopmanager en/of de importeur. De modellen zijn op veilige en milieubewuste wijze geplaatst.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften 	<p>Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het inrichten van de showroom en uitstallen van de modellen en neemt de veiligheids- en milieuvoorschriften in acht, zodat de showroom en de modellen in de showroom voldoen aan de gestelde eisen en het werk veilig en milieubewust uitgevoerd is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Communicatieve vaardigheden Kennis van beschikbare modellen Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom Kennis van de veiligheidsregels en richtlijnen voor milieubewust werken Omggaan met collega's
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	<p>Constaateert of de showroom nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier en controleert de conditie van de getoonde modellen, zodat hij tijdig de nodige werkzaamheden kan verrichten om de kwaliteit van showroom en modellen te verbeteren en er zeker van is dat de showroom altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Zorgt dat de showroom opgeruimd en schoongemaakt is en dat de lichte bedrijfsauto's in de showroom onderhouden worden en rijklaar zijn voor een proefrit, opdat de showroom en de getoonde modellen er netjes uitzien en de demonstratiemodellen en occasions beschikbaar zijn voor een proefrit.	<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	Stemt de inrichting van de showroom af met de Verkoopmanager en met zijn collega's en vraagt hun om hulp wanneer hij ondersteuning nodig heeft, opdat de showroom voldoet aan de richtlijnen van de Verkoopmanager.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website			
3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website			
Omschrijving	De Verkoopadviseur plaatst lichte bedrijfsauto's ook op het verkoopdeel van de website van het bedrijf. Binnen de richtlijnen die de dealer/importeur stelt en de aanwijzingen van de Verkoopmanager selecteert en plaatst hij modellen op de website. Hij zorgt ervoor dat de website actueel is, door nieuw aangeboden modellen toe te voegen en verkochte modellen te verwijderen. Ook voert hij prijswijzigingen of andere vernieuwde informatie toe.		
Gewenst resultaat	Het verkoopdeel van de website ziet er aantrekkelijk en overzichtelijk uit. Het aanbod op de website is actueel en biedt relevante informatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	Stemt de hoeveelheid informatie op het verkoopdeel van de website af op de behoefte van (potentiële) klanten, formuleert deze informatie kort en bondig, vermijdt onnodig jargon en hanteert correcte spelling en grammatica, zodat het verkoopdeel relevante informatie biedt en er aantrekkelijk en overzichtelijk uitziet.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vaardigheden • Is collegiaal • Kennis en toepassing van programma's om websites te kunnen aanpassen • Kennis van de lichte bedrijfsauto's in het assortiment van het bedrijf • Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom • Kennis van de werking en opbouw van websites • Past de Nederlandse taal adequaat toe
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Volgt de aanwijzingen en richtlijnen van het bedrijf en/of de fabrikant/leverancier voor het verzorgen van het verkoopdeel op de website, zodat de getoonde modellen op de website voldoen aan de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website**3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website**

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken	Controleert regelmatig of het verkoopdeel van de website nog voldoet aan de richtlijnen van het bedrijf en de fabrikant/leverancier en houdt de informatie op de website zorgvuldig en systematisch bij, zodat het verkoopdeel altijd voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en het aanbod op de website actueel is.	<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		<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door de Innovam Groep, afdeling Innovam Consult.

Werkgroepen:

Ontwikkelaars van Innovam Consult, functionarissen uit het bedrijfsleven en docenten ROC.

Paritaire commissie:

Onderwijs: drie Unit-directeuren Regionale Opleidingscentra (ROC). Bedrijfsleven: één vakbondsmedewerker, één ondernemer Mobiliteitsbranche en één beleidsmedewerker van Bovag.

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier, wel zijn op de ontwikkelagenda de volgende twee onderwerpen gezet die door Innovam en onderstaande genoemde deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008-2009.

Afstemming met deskundigen van het Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeen-schappelijke hantering van competenties.

Afstemming met deskundigen van relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'

2.2 Verwantschap

Aan de basis voor het ontwikkelen van het kwalificatiedossier *Verkoop Mobiliteitsbranche* liggen de volgende gelegitimeerde beroepscompetentieprofielen:

- Verkoopadviseur Bedrijfsauto's (2 maart 2004)
- Verkoopadviseur Personenauto's (2 maart 2004)
- Verkoper Motorfietsen (2 maart 2004)

De bovengenoemde beroepscompetentieprofielen Verkoopadviseur Bedrijfsauto's, Verkoopadviseur Personenauto's en Verkoper Motorfietsen kenmerken zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken (inclusief werkprocessen) en beroepscompetenties en vormen een afgebakende beroepengroep 'Verkoop Mobiliteitsbranche'. Het gaat daarbij voornamelijk om het verkopen van motorvoertuigen en het voeren van advies- en onderhandelingsgesprekken met klanten om tot een verkoop te komen.

De context waarbinnen de beroepen binnen de beroepengroep tot uitvoer komen, de beroepspraktijk, is bij de verschillende uitstromen dezelfde, namelijk de showroom van het bedrijf. De verschillen in deze beroepsprofielen blijken uit de specialisaties van de bedrijven en de klanten die bediend worden. Het spreekt voor zich dat de Verkoopadviseur Motorfietsen in een motorfietsbedrijf werkt, een Verkoopadviseur Personenauto's in een personenautobedrijf en een Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's in een bedrijf waar lichte bedrijfsauto's (tot 3500 kilo) verkocht worden. De Verkoopadviseur Motorfietsen heeft naast de reguliere particuliere klanten ook veel klanten die uit liefde voor een motorfiets kiezen. De Verkoopadviseur Personenauto's ontmoet particuliere klanten en gezinnen, die een auto aanschaffen voor woon-werkverkeer en/of recreatie. De Verkoopadviseur Lichte Bedrijfsauto's daarentegen handelt vooral met (kleine) ondernemers.

Vooralsnog is er geen onderzoek gedaan naar verschillen en overeenkomsten tussen de beroepscompetentieprofielen uit het dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche (niveau 4) en genoemde bcp's in dit dossier Verkoopadviseur Mobiliteitsbranche (niveau 3). Wel kan worden opgemerkt dat een belangrijk verschil in werkzaamheden bestaat, namelijk het managen zoals dit is beschreven in de kerntaken 1 en 2 van het dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van beroepscompetentieprofielen naar een kwalificatiedossier is een tweetal stappen aan de orde:

1. de handelingen uit de Beroepscompetentieprofielen (BCP's) moeten worden benoemd in werkprocessen en de werkprocessen die samenhangen worden vervolgens geclusterd in kerntaken.
2. de 'vertaling' van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar

1. Clusteren en (her)formuleren

De samenhang tussen de onderliggende beroepscompetentieprofielen is met het clusteren/samenvoegen tot één kwalificatiedossier stringenter gemaakt door het vormgeven/herformuleren van de gemeenschappelijke kerntaken. De competenties uit de oorspronkelijke beroepscompetentieprofielen zijn - zij het in een andere formulering - terug te vinden in de competenties van dit kwalificatiedossier. Daarbij is uiteraard ook gebruikgemaakt van de competenties die zijn gehanteerd in de dossiers van 2005.

De beroepscompetenties *Functioneren in de organisatie* en *Beroepscompetenties ontwikkelen* zijn niet als standaardcompetenties opgenomen in het huidige kwalificatiedossier, aangezien deze zijn ondergebracht in de kerntaken van het brondocument *Leren, Loopbaan en Burgerschap* (oktober 2006).

De inhoud van kerntaken zoals die zijn geformuleerd in de onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn alle terug te vinden in de uiteindelijke kerntaken 1 t/m 3 in dit dossier met de volgende kanttekeningen:

- Het totaal aantal kerntaken is teruggebracht van 10 naar 3. Zowel de Paritaire Commissie als de werkgroep is van mening dat de aanvankelijke kerntaken *Adviseert bij het verkopen van motorvoertuigen; Taxeert gebruikte voertuigen; Levert voertuigen af; Adviseert de klant over de technische werking van motorvoertuigen in het verbeterde* format samengevoegd kunnen worden in één kerntaak, namelijk kerntaak 1: *Verkoopt motorvoertuigen*. Hierbij zijn 4 werkprocessen opgenomen.
- In alle kerntaken en werkprocessen is de verantwoordelijkheid van de Verkoopadviseur in overeenstemming gebracht met de verantwoordelijkheden die een beginnend beroepsbeoefenaar aankan. Dit houdt in dat, waar nodig, in de kerntaakbeschrijvingen en werkprocessen is opgenomen dat de Verkoopadviseur bij problemen of twijfel hulp inroept van een ervaren collega, de Verkoopmanager of de direct leidinggevende.
- Bij kerntaak 3 is op verzoek van de Paritaire Commissie toegevoegd dat de Verkoopadviseur zich bezighoudt met zowel de showroom in het bedrijf, de eventuele buitenplaats van het bedrijf als ook de virtuele showroom van het bedrijf.

2. De vertaling

De vertaling van het niveau vakvolwassen (beroepscompetentieprofiel) naar het niveau beginnend beroepsbeoefenaar (kwalificatiedossier) vindt (ook) plaats binnen de kerntaken en de beroepscompetenties. Voor de kerntaken geldt dat na de clustering en herformulering, de beschrijving van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar vertaald is naar de beginnend beroepsbeoefenaar.

Bij de vertaling van vakvolwassen naar beginnend beroepsbeoefenaar zijn in het algemeen de volgende aspecten in ogenschouw genomen:

- Rol en verantwoordelijkheid, hierbij is gekeken naar de mate van zelfstandigheid, de beslissingsbevoegdheden in het kader van te maken keuzes, de mate van overleg met zijn leidinggevende en de mate van complexiteit ten aanzien van de uitoefening van zijn taken. Vaak wordt de mate van verantwoordelijkheid tot uiting gebracht in het overleggen met zijn leidinggevende of een ervaren collega. Met dit begrip 'leidinggevende' wordt bedoeld de direct leidinggevende zoals bijvoorbeeld de Verkoopmanager of eigenaar van de onderneming, maar dit kan ook een collega zijn die tot taak heeft toezicht te houden op een beginnend beroepsbeoefenaar.
- Ervaringscomponenten, hierbij is gekeken naar elementen die slechts na enige tijd ervaring in de beroepspraktijk haalbaar kunnen worden geacht. Daarbij zijn niet zonder meer die taken of werkprocessen geschrapd die niet direct gelden voor een beginnend beroepsbeoefenaar.

Het behoort bijvoorbeeld weliswaar in de praktijk tot de taak van een Verkoopadviseur om zelfstandig klachten af te handelen. Het spreekt vanzelf dat hij in deze zelfstandigheid moet groeien, omdat hij bij aanvang van zijn functie wellicht nog onvoldoende overzicht heeft over financiële consequenties toezeggingen die hij aan klanten doet. Toch

zijn deze werkprocessen in het kwalificatiedossier opgenomen, omdat binnen de opleiding mogelijkheden bestaan om ervaring op te doen. Daarmee kan hij wel op de werkprocessen worden voorbereid.

2.4 Discussiepunten

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Het kenniscentrum onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier - vanwege de experimentele status in 2009 - opnieuw ingediend wordt, zal het kenniscentrum die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

Discussies binnen de Paritaire commissie

- herschikking van de eerste generatie dossiers uit 2005 (verticale i.p.v. horizontale clustering), opdelen van kerntaken in werkprocessen, naamgeving dossiers
- overleg met vmbo/HBO
- Nederlands en (Moderne) Vreemde talen
- Raamwerk Rekenen en wiskunde
- Ontwikkelagenda

Herschikking

De radicale omslag van horizontale naar verticale clustering heeft aanvankelijk veel weerstand gewekt binnen de werkgroepen en de Paritaire Commissie, vooral op grond van de geïnvesteerde tijd en energie. Ook het geruisloze verdwijnen van de schering en inslag met de Leer- en Burgerschapscompetenties en de Kernopgaven heeft voor de nodige irritatie gezorgd, vooral omdat ook hier erg veel tijd in is geïnvesteerd.

Wat veel goedmaakt en tot de uiteindelijke acceptatie heeft bijgedragen is het feit dat het nieuwe format voor scholen en bedrijfsleven veel meer houvast biedt voor het behandelen van onderwerpen en het toetsen van algemeen gehanteerde competenties.

Overleg met vmbo/HBO

Vmbo en HBO zijn niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van dit dossier, wel zijn op de ontwikkelagenda de volgende twee onderwerpen gezet die door Innovam en onderstaande genoemde deskundigen worden besproken vanaf schooljaar 2008-2009.

Afstemming met deskundigen van het Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties

Afstemming met deskundigen van relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is het 'project Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo' gestart .

Nederlands en (Moderne) Vreemde talen

De tabellen in het Referentiedocument 'Talen in de kwalificatieprofielen' verzamelen voor Nederlands respectievelijk de niveaus 1 en 2 en de niveaus 3 en 4 in twee afzonderlijke tabellen. Voor vreemde talen wordt wel onderscheid gemaakt tussen niveau 1 en 2, maar niet tussen niveau 3 en 4. Dit biedt onvoldoende differentiatiemogelijkheden voor de te beschrijven beroepen.

Voorts is de kolomindeling van het referentiedocument anders dan van het format. De kolom 'spreken' komt overeen met 'productie' en 'gesprekken voeren' met 'interactie'. Dit heeft verwarring tot gevolg gehad door een afwijkende kolomvolgorde.

Daarom zijn door de werkgroepen van de kwalificatiedossier (2005), met instemming van de Paritaire Commissie, de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de eisen, die in personenautowerkplaatsen ten aanzien van vreemde talen aan de medewerkers gesteld mogen worden.

- Op niveau 1 mogen nog geen eisen gesteld worden aan competenties op het gebied van moderne vreemde talen.
- Op niveau 2 moet een beginnend beroepsbeoefenaar de technische basisbegrippen dusdanig beheersen dat hij met fabrieksgegevens en handleidingen in ten minste één moderne vreemde taal kan werken. Dat geldt in de eerste plaats voor het Engels - als wereldtaal - , in mindere mate voor het

- Duits, en in nog mindere mate voor het Frans. Hierbij kan - in het geval van een dealerbedrijf - het land van herkomst van het gevoerde merk een rol spelen.
- Voor conversatie geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar een anderstalige klant in eenvoudige bewoordingen moet kunnen doorverwijzen naar zijn leidinggevende, wanneer hij de boodschap of de vraag niet begrijpt. Hierbij zijn ook regionale overwegingen relevant (oostelijke grensregio's en internationaal georiënteerde regio's rond vliegvelden en zeehavens).
 - Niveau 3 bouwt voort op niveau 2, waarbij een grotere technische woordenschat verlangd wordt en waarbij een eenvoudige technische conversatie met een buitenlandse klant gevoerd moet kunnen worden.
 - Niveau 4 houdt een verdieping in van niveau 3, met daaraan toegevoegd de competentie om in ten minste één moderne vreemde taal eenvoudige schriftelijke rapportages te verzorgen en telefonisch inlichtingen te vragen en te verstrekken.

Voorts is bij de behandeling van de dossiers in het verbeterde format in de Paritaire Commissie opgemerkt dat het vereiste taalniveau zoals dat per opleidingsniveau in het Lissabon-akkoord is vastgesteld (CEF), zo'n groot deel zou opslokken van de beschikbare uren, met name in de BBL, dat voor de vakinhoudelijke component van de opleiding nauwelijks tijd overblijft. Daarom zijn binnen de Paritaire Commissie de niveaus van het referentiedocument opnieuw afgewogen tegenover de realiteit en haalbaarheid binnen het mbo. Dit heeft geleid tot een afzwakking van de vereiste niveaus binnen de dossiers ten opzichte van de niveaus zoals vermeld in het referentiedocument.

Raamwerk Rekenen en wiskunde

De kruisjes in de tabellen rekenen en wiskunde (vastgelegd in het kwalificatiedossier bij de desbetreffende uitstroom) geven het minimaal te bereiken beheersingsniveau aan voor de beroepskwalificatie. Op basis van voorlopig onderzoek en kennis en ervaring van het Kenniscentrum Innovam is dit beheersingsniveau een eerste indicatie. Verder uit te voeren expertmeetings met bedrijfsleven en onderwijs zullen plaatsvinden voordat tot definitieve vaststelling van het beheersingsniveau voor de beroepskwalificatie kan worden overgegaan. Zie verder de beschrijving van het raamwerk 'rekenen en wiskunde' de gebieden en beheersingsniveaus onder: <http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde>.

Door de ontwikkelaars van Innovam, deskundigen uit het bedrijfsleven en onderwijs zijn met instemming van de Paritaire commissie de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de minimale te bereiken beheersingsniveaus (x1 t/m z2) zoals die gelden voor burgerschap. Deze minimale beheersingsniveaus voor burgerschap dienen door staatsecretaris OCW nog te worden vastgesteld.

In dit kwalificatiedossiers is:

- Op niveau 3 in het raamwerk de kolom 'Ruimte en vorm' en de kolom 'Gegevens', onzekerheid het beheersingsniveau lager dan het beheersingsniveau burgerschap. In kolom 'Verbanden, veranderingen' is X2, Y1 en Y2 toegevoegd. Het beheersingsniveau van kolom 'Getallen, maten' is gelijk aan het beheersingsniveau burgerschap.

Met name kwalificaties op niveau 4 en niveau 3 geven verschillen aan van kolommen=deelgebieden en beheersingsniveaus (x1 t/m z2) vanwege het specialistische karakter van het beroep, denk hierbij aan bijvoorbeeld een technisch beroep op niveau 4 als Technisch Specialist Bedrijfsauto's en Werkplaatsmanager Mobiliteitsbranche. Op niveau 3 zijn er verschillen tussen de technische, servicegerichte en sales kwalificaties.

Ontwikkelagenda

Colo en de MBO raad hebben het verzoek gedaan om rust te bewaken in de kwalificatiedossiers. Daarom is door Innovam in overleg met de Paritaire Commissie besloten om de punten die in de ontwikkelagenda voor indiening schooljaar 2009-2010 staan genoteerd te verschuiven naar schooljaar 2010- 2011. Voor indiening van de kwalificatiedossiers 2009-2010 zijn alleen de kleinere wijzigingen zoals omschreven onder **2.5 wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie** opgenomen in de dossiers.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Samenvatting van de wijzigingen in dit dossier

Deel A: Schema kwalificatiestructuur is aangepast, in de HTLM versie is een hyperlink gemaakt wat resulteert in een grote afbeelding in een nieuw venster.

Deel B: Aanpassing van data daar waar van toepassing, o.a. onder 2.1 Colofon, datum verantwoording Bestuur Bevam. Onder 4. Beschrijving van de uitstromen, invulling van de matrices voor rekenen en wiskunde Verkoopadviseur Motorfietsen, Personenauto's, Lichte Bedrijfsauto's.

Het werkproces 'Adviseert over financierings-leasings en verzekeringscontracten' is aangepast. In het kader van de Wet op de Financiële Dienstverlening (WFD)(januari 2006) is het niet langer toegestaan dat personen zonder een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) consumenten adviseren over financiële producten (zoals financieringen en verzekeringen). Ook bemiddelen mag niet langer. Deze wet is inmiddels opgegaan in de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) (januari 2007). Op basis van deze wet hebben de meeste autodealers gekozen voor de vorm van het 'verbonden bemiddelaarschap'. De eigen financieringsonderneming is dan vergunninghouder en verantwoordelijke. Autodealers adviseren de consument niet zelf, maar verwijzen de consument alleen naar de financieringsonderneming.

Deel C: Vakkennis en Vaardigheden zijn per competentie vermeld, dit is aangepast in Vakkennis en Vaardigheden per werkproces.

Deel D: 2.4 Discussiepunten (Paritaire commissie) raamwerk rekenen en wiskunde. Ontwikkelagenda Toelichting invulling raamwerk rekenen en wiskunde (beheersingsniveau x1 t/m z2) bij genoemde uitstromen.

De uitstromen Verkoopadviseur Motorfietsen, Personenauto's, Lichte Bedrijfsauto's hebben gelet op inhoud van de kerntaken, werkprocessen en de daaraan gekoppelde competenties een vrij abstracte beschrijving van de activiteiten (lees prestatie-indicatoren) met de daarbij behorende per werkproces genoemde kennis en vaardigheden die tevens vrij abstract zijn beschreven. Verder hebben deze uitstromen gelet op de activiteiten weinig raakvlakken met de technische dossiers. Wel zijn er raakvlakken met de overige dossiers o.a. Verkoper met de uitstromen (Brom)fiets, Verkoopmedewerker Tankstation en het dossier Verkoopmanager Mobiliteitsbranche die naast zijn management taken zoals: aansturen van het verkoopteam, samenstellen van het commercieel beleid en uitvoering daarvan tevens zelf verkooptaken doet.

Vanuit het raamwerk 'rekenen en wiskunde' (deelvaardigheden) is een koppeling gelegd met de rekenkundige handelingen (lees activiteiten waarbij het rekenen en wiskunde van toepassing is voor de beginnend beroepsbeoefenaar) in dit kwalificatiedossier. In de matrix rekenen en wiskunde is een kruisje in de (kolom=deelgebied en het beheersingsniveau (x1 t/m z2) van dit raamwerk gezet. De keuze voor het minimaal te bereiken beheersingsniveau (x1 t/m z2) in het deelgebied is weergegeven in het raamwerk rekenen en wiskunde van

de desbetreffend uitstroom. In het deelgebied, zie de kolommen: **Getallen/hoeveelheden,maten, Ruimte en vorm, G** egevensverwerking,onzekeerheid en **Verbanden,veranderingen** is deze keuze gebaseerd op rekenkundige handelingen uit het dossier die worden vastgelegd in een servicedocument.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier: -onderzoek klanttevredenheid - actualiteitstoets Bcp's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig Bcp's actualiseren en Kwalificatiedossier aanpassen	Innovam, eventueel in samenwerking met onderzoeksbureau	Vanaf schooljaar 2009 en daarna elke vijf jaar
Instream vanuit vmbo	Afstemming met Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en Platform vmbo-vt	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	Afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'	Innovam en vertegenwoordigers HBO	Vanaf schooljaar 2008 - 2009
Eén uitstroom dossier Verkoop Mobiliteitsbranche	Aanpassing van drie naar één uitstroom en afstemming met kbb Kchandel t.a.v. dossier Verkoopsspecialist.	Innovam en kbb kchandel	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Competentiekeuze	Evaluatie uitvoerbaarheid	Innovam in samenwerking met Colo en collega-kbb's	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Nederlands	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van talen	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Moderne Vreemde Talen	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Moderne Vreemde Talen	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012
Rekenen en Wiskunde	Evaluatie van deel C met betrekking tot de toepassing van Rekenen en Wiskunde	Innovam in samenwerking met Colo	Voor indiening schooljaar 2011-2012