

## 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

## 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

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> </ul>	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"> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Is communicatief vaardig</li> <li>Kan onderhandelen</li> <li>Kennis van optionele onderdelen aan motorfietsen</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> <li>Technische kennis</li> <li>Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.1 werkproces: Inventariseert klantbehoefte en presenteert geschikt aanbod</b>			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.2 werkproces: Attendeert op financierings-, leasings- en verzekeringscontracten</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Is communicatief vaardig</li> <li>Kennis van financierings-, leasing- en verzekeringsmogelijkheden</li> <li>Kennis van optionele onderdelen aan motorfietsen</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> <li>Vraagt hulp bij onduidelijkheden over zijn werkzaamheden of de wijze waarop hij deze dient uit te voeren</li> <li>Weet welke modellen beschikbaar en/of leverbaar zijn</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<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>		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	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"> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Is communicatief vaardig</li> <li>Kan onderhandelen</li> <li>Kennis van dagwaarde van occasions</li> <li>Kennis van de voorraadmix</li> <li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van motorfietsen</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Openstaan voor nieuwe informatie</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.3 werkproces: Bepaalt inruilwaarde van voertuigen</b>			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verkooponderhandelingen zijn gevoerd, de koopovereenkomst is opgesteld, de motorfiets is tegen een gunstige prijs verkocht.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	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"> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Is communicatief vaardig</li> <li>Kan onderhandelen</li> <li>Kennis van verkooptechnieken</li> <li>Koopovereenkomst opstellen</li> <li>Onderhandelingsvaardigheden</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Successen willen boeken</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.4 werkproces: Voert verkooponderhandelingen</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhandelen</li> <li>Overeenstemming nastreven</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verkoopt motorvoertuigen</b>			
<b>1.5 werkproces: Rondt verkoop af</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Alle afrondende verkoophandelingen zijn verricht. De inruilmotorfiets is ingenomen, de verkochte motorfiets is afgeleverd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Eenvoudige didactische principes</li> <li>Kennis van controlepunten</li> <li>Kennis van het vrijwaren van een motorfiets</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 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	
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

<b>Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties</b>			
<b>2.1 werkproces: Acquireert</b>			
<b>Omschrijving</b>	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		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert zijn contacten met klanten nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> <li>Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties</b>			
<b>2.1 werkproces: Acquireert</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emoties aanspreken</li> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> <li>Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties</b>			
<b>2.2 werkproces: Onderhoudt externe contacten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De Verkoopadviseur Motorfietsen onderhoudt zijn contacten met externe organisaties en relaties. Hij bezoekt (vak)beurzen en presentaties van importeurs en leest relevante vakbladen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Verkoopadviseur Motorfietsen is op de hoogte van ontwikkelingen in de branche.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Registreert zijn contacten met externe organisaties en relaties nauwkeurig in het klantenbeheersysteem, zodat hij deze contacten kan onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Kent het beleid op relatiebeheer en zijn taken daarbinnen</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> <li>Weet hoe het klantenbeheersysteem bediend moet worden</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

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

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	Onderhoudt contacten met personen en organisaties uit zijn netwerk, zodat deze contacten 'warm' blijven.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Acquireert en beheert relaties</b>			
<b>2.3 werkproces: Handelt klachten af</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De Verkoopadviseur Motorfietsen heeft klachten op klantvriendelijke wijze aangenomen en deze volgens de bedrijfsprocedures behandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	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"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Communiqueert in één vreemde taal</li> <li>Kent de bedrijfsprocedure voor klachtenafhandeling</li> <li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen van motorfietsen</li> <li>Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> <li>Raadpleegt relevante informatiebronnen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## 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"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Afstemmen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### 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

<b>Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website</b>			
<b>3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom</b>			
<b>Omschrijving</b>	<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>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<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>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	<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"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van beschikbare modellen</li> <li>• Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom</li> <li>• Kennis van de veiligheidsregels en richtlijnen voor milieubewust werken</li> <li>• Omgaan met collega's</li> <li>• Rijvaardigheid (= rijbewijs)</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website</b>			
<b>3.1 werkproces: Verzorgt representatieve showroom</b>			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website</b>			
<b>3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het verkoopdeel van de website ziet er aantrekkelijk en overzichtelijk uit. Het aanbod op de website is actueel en biedt relevante informatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	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"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Is collegiaal</li> <li>• Kennis en toepassing van programma's om websites te kunnen aanpassen</li> <li>• Kennis van de motorfietsen in het assortiment van het bedrijf</li> <li>• Kennis van de richtlijnen voor het inrichten en onderhouden van de showroom</li> <li>• Kennis van de werking en opbouw van websites</li> <li>• Past de Nederlandse taal adequaat toe</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### Kerntaak 3 Verzorgt showroom en verkoopdeel van de website

#### 3.2 werkproces: Verzorgt representatief verkoopdeel website

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>