

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

(After)sales in de mobiliteitsbranche

Kwalificaties

- » **Adviseur mobiliteitsbranche**
- » **Manager mobiliteitsbranche**

Geldig vanaf

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer Mobiliteit, Transport, Logistiek en Maritiem
Op: 10-09-2021

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	5
<u>5. Beroepsvereisten</u>	7
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	7
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	7
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	7
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	8
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	8
<u>11. Betrokkenen</u>	8
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	9
<u>13. Aanvullende informatie</u>	9
<u>14. Certificaten</u>	9

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier (After)sales in de mobiliteitsbranche is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [BCP Aftersalesmanager](#)
- [BCP serviceadviseur](#)
- [BCP verkoopadviseur bedrijfsauto's](#)
- [BCP verkoopadviseur personenauto's](#)
- [BCP Verkoopleider bedrijfsauto's](#)
- [BCP Verkoopleider Personenauto's](#)

2. Examenprofielen

N.v.t.

3. Arbeidsmarktinformatie

Het nieuwe kwalificatiedossier (after)sales in de mobiliteitsbranche is een samenvoeging van de dossiers verkoop in de mobiliteitsbranche en aftersales in de mobiliteitsbranche. Het dossier (after)sales in de mobiliteitsbranche is een nieuw dossier met nieuwe kwalificaties, waarover nog geen gegevens bekend zijn. Echter gaat het hier om een samenvoeging van al bestaande dossiers en is daarom de meeste recente arbeidsmarktinformatie voor de oude kwalificaties toegevoegd.

Voor actuele informatie over Kans op werk, stage en leerbaan, zie <https://www.s-bb.nl/feiten-en-cijferse>. SBB actualiseert deze informatie voortdurend.

Aftersalesmanager (oud kd aftersales in de mobiliteitsbranche):

Kans op werk

De kans op werk is voor de aftersalesmanager onbekend. Het gaat om een kleine opleiding. De verwachting is dat er genoeg vacatures zijn. In sommige regio's zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod, in andere zal de vraag groter zijn dan het aanbod.

Kans op stage

Voor studenten in de opleiding tot aftersalesmanager is de kans op stage landelijk gezien matig. Het aanbod van stageplaatsen door bedrijven is kleiner dan de vraag naar stageplaatsen.

Kans op leerbaan

De kans op een leerbaan is voldoende. Het aanbod door bedrijven is veel groter dan de vraag naar leerbanen door bbl-studenten. Dit betekent dat het vrij makkelijk is voor bbl-studenten om een geschikte leerbaan te vinden.

2019/2020

Aantal studenten: 449

gediplomeerd: 32

Doorstroom naar de arbeidsmarkt: 70%

Doorstroom naar MBO: -%

Doorstroom HBO: 17%

Doorstroom anders: 13%

serviceadviseur (oud kd aftersales in de mobiliteitsbranche):

Kans op werk

De kans op werk is voor de serviceadviseur onbekend. Het gaat om een kleine opleiding. De verwachting is dat er genoeg vacatures zijn. In sommige regio's zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod, in andere zal de vraag groter zijn dan het aanbod.

Kans op stage

De kans op stage is niet berekend. De opleiding tot serviceadviseur wordt vooral door bbl studenten gevolgd.

Kans op leerbaan

De kans op een leerbaan is voldoende. Het aanbod door bedrijven is veel groter dan de vraag naar leerbanen door bbl-studenten. Dit betekent dat het vrij makkelijk is voor bbl-studenten om een geschikte leerbaan te vinden.

2019/2020

Aantal studenten: 29

gediplomeerd: 9

Doorstroom naar de arbeidsmarkt: 58%

Doorstroom naar MBO: 42%

Doorstroom HBO: -

Doorstroom anders: -%

Verkoopmanager (oud dossier verkoop in de mobiliteitsbranche):

Kans op werk

De kans op werk is voor de verkoopmanager ruim voldoende. Dit betekent dat de vraag naar verkoopmanagers groter is dan aanbod van recent gediplomeerden. In sommige regio's zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod, in andere zal

de vraag groter zijn dan het aanbod.

Kans op stage

De kans op stage voor de verkoopmanager is matig. Het aanbod van stageplaatsen door bedrijven is enigszins kleiner dan de vraag naar stageplaatsen.

Kans op leerbaan

De kans op een leerbaan is voldoende. Het aanbod door bedrijven is veel groter dan de vraag naar leerbanen door bbl-studenten. Dit betekent dat het vrij makkelijk is voor bbl-studenten om een geschikte leerbaan te vinden.

2019/2020

Aantal studenten: 449

gediplomeerd: 116

Doorstroom naar de arbeidsmarkt: 73%

Doorstroom naar MBO: -%

Doorstroom HBO: 25%

Doorstroom anders: 2%

Verkoopadviseur (oud dossier verkoop in de mobiliteitsbranche):

Kans op werk

Per 2020 is voor de kwalificatie verkoopadviseur de kans op werk ruim voldoende. Dit betekent dat de vraag naar verkoopadviseurs groter is dan aanbod van recent gediplomeerden (130 vacatures om 105 gediplomeerde). In sommige regio's zal de vraag naar recent gediplomeerden kleiner zijn dan het aanbod, in andere zal de vraag groter zijn dan het aanbod.

Kans op stage

Voor studenten in de opleiding tot verkoopadviseur is de kans op stage landelijk gezien matig. Het aanbod van stageplaatsen door bedrijven is kleiner dan de vraag naar stageplaatsen.

Kans op leerbaan

De kans op een leerbaan is matig. Het aanbod door bedrijven is kleiner dan de vraag naar leerbanen door bbl-studenten. Dit betekent dat het moeilijk kan zijn voor bbl-studenten om een geschikte leerbaan te vinden.

2020/2021

Aantal studenten: 156

gediplomeerd: 65

Doorstroom naar de arbeidsmarkt: 57%

Doorstroom naar MBO: 31%

Doorstroom HBO: -

Doorstroom anders: 11%

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

De wet- en regelgeving wordt regelmatig aangepast. De adviseur/manager mobiliteitsbranche moet zorgen dat hij/zij te allen tijde op de hoogte is en blijft van de geldende wet- en regelgeving. Het is daarom belangrijk dat de adviseur/manager mobiliteitsbranche zich blijft verdiepen in vakliteratuur en andere relevante bronnen.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Zie voor de meest recente ontwikkelingen in de mobiliteit de trendrapportage Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem:

<https://www.s-bb.nl/feiten-en-cijfers/sectorkamerrapportages>

De mobiliteitsbranche is volop in ontwikkeling. Uit de trendrapportage/DESTEP analyse van SBB komen de volgende trends en ontwikkelingen met betrekking tot de mobiliteit naar voren. (let op: aparte selectie gemaakt voor trends en ontwikkelingen die betrekking hebben op de (after)sales).

Demografisch:

In tegenstelling tot veel andere branches, is er in de mobiliteit nog geen sprake van een grijze golf. De gemiddelde leeftijd van werknemers loopt wel op, maar de branche kent veel instroom van jongeren ten opzichte van het landelijk gemiddelde (Innovam).

Economisch:

De verkoop staat in alle deelbranches van de mobiliteit onder druk, onder andere door de toename van online marketing, de veranderende houding van consumenten tegenover autobezit en de opkomst van alternatieve mobiliteitsoplossingen. Ook raakt de automarkt verzadigd, gaan nieuwe auto's langer mee en zijn ze onderhoudsruimer waardoor vervanging wordt uitgesteld (UWV4). Ook is de verwachting dat steeds meer autofabrikanten meer aandacht gaan besteden aan de directe online verkoop van auto's. Het is op zich een logische stap van fabrikanten, aangezien de klantreis voor een groot gedeelte al online en digitaal verloopt (Rabobank1).

Sociaal culturele ontwikkelingen:

Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, zoals flexibilisering en automatisering, zorgen ervoor dat de benodigde vaardigheden voor een baan steeds minder hetzelfde blijven in de tijd. Werknemers moeten daarom blijvend flexibel zijn in carrièreverwachtingen en snel inspelen op veranderingen.

Opgedane kennis en vaardigheden raken door de technologische innovaties sneller verouderd. Hierdoor wordt scholing en ontwikkeling van personeel steeds belangrijker. Het aanleren van nieuwe vaardigheden is belangrijk maar ook de oude vakkennis en vaardigheden blijven onverminderd van groot belang.

Technische ontwikkelingen:

Vierde industriële revolutie: De wereld om ons heen wordt steeds slimmer door de razendsnelle technologische ontwikkelingen. Dit brengt veranderingen en een hoge mate van onzekerheid met zich mee. De mate van verandering, de schaal waarop alles plaatsvindt en de impact op de maatschappij: de 'vierde industriële revolutie' (Management Impact, Volberda). Waar het in de derde industriële revolutie ging om de komst van computers en digitalisering, gaat het nu om een combinatie van ontwikkelingen uit verschillende industrieën (Rifkin).

Dat ontwikkelingen als digitalisering, connectiviteit, big data, elektrificatie, autonoom rijden en sharing hun impact gaan hebben, wordt binnen de mobiliteit breed gedragen. Alleen over de tijdspanne waarin het zal plaatsvinden wordt nog veel gediscussieerd. Het is daarom voor ondernemers belangrijk om flexibel te blijven om zodoende snel te kunnen schakelen (Rabobank1).

Ecologische ontwikkelingen:

Door digitalisering ontstaat een beweging naar de zogenoemde deeleconomie, waarin het belang van het bezit van producten afneemt en consumenten in toenemende mate producten delen. Een fenomeen dat ook wel 'collaborative consumption' wordt genoemd.

Verder ontstaan er door verbeterde recycling nieuwe mogelijkheden om grondstoffen terug te winnen en opnieuw in te zetten (circulaire economie) (PWC2). De circulaire economie is een economisch systeem dat bedoeld is om herbruikbaarheid van producten en grondstoffen te maximaliseren en waarde vernietiging te minimaliseren.

In 2030 zal veel meer gebruik worden gemaakt van alternatieve en schonere brandstoffen. Volkswagen gaat bijvoorbeeld tussen nu en 2022 in totaal 34 miljard euro steken in de ontwikkeling van elektrische en zelfrijdende auto's (Tweakers). Het aantal volledig elektrische personenauto's in Nederland is in 2017 met bijna 60 procent gestegen. Op 1 januari 2018 waren er bijna 22.000 volledig elektrische personenauto's in Nederland. Opmerkelijk was dat er in 2017 voor het eerst meer volledig elektrische auto's zijn verkocht dan plug-in hybrides. Dit heeft deels te maken met de veranderde fiscale regelgeving omtrent emissieloze of emissiearme auto's (Duurzaambedrijfsleven.nl).

Duurzaamheid

In de mobiliteitsbranche worden de vermindering van CO2 uitstoot en het verbeteren van de luchtkwaliteit als belangrijke redenen opgegeven om elektrisch rijden in de komende twintig jaar verder te stimuleren. Door alle elektronische systemen zal er minder onderhoud nodig zijn en minder schadeherstel, maar als er schade is dan is het over het algemeen complexer.

Deeleconomie, van bezit naar gebruik

Mensen hechten minder waarde aan bezit. Het gebruik van een auto is belangrijker geworden dan het bezit ervan. De deeleconomie gaat uit van access-over-ownership, waarbij betalen naar gebruik de nieuwe standaard is geworden. Als er nog meer gebruik wordt gemaakt van het autodelen, dan zal de autoverkoop op den duur afnemen en wellicht ook consequenties hebben voor het onderhoud. De ontwikkeling van autonoom rijden kan het autodelen verder versterken.

De veranderende klant

De klant verandert: zijn bestedingsgedrag, zijn voorkeuren, zijn veranderend beeld van een voertuig, mobiliteit, communicatie. Ze verwachten meer service en klantgerichtheid. Ook zijn ze directer in de communicatie en oriënteren ze zich vaker online. Dit vraagt om andere vaardigheden van werknemers.

In publicaties, gesprekken en bijeenkomsten met branche en onderwijs zijn een aantal van deze trends en ontwikkelingen, welke invloed (gaan) hebben op de verkoop en aftersales, aangevuld/gespecificeerd:

Nieuwe aandrijflijnen & technologieën

Bij nieuwe aandrijflijnen en technologieën kan onder anderen gedacht worden aan waterstoftechniek, nieuwe complexere software, MAAS (mobility as a service) en collaborative consumption (circulaire economie/ deel economie). De beginnend beroepsbeoefenaar moet op de hoogte zijn van ontwikkelingen en techniek die erachter schuilen. De klant moet immers op de juiste wijze worden voorgelicht. De kennis van de beginnend beroepsbeoefenaar moet hierover up to date zijn.

ADAS:

Advanced drivers assistance systems de systemen die moeten lijden naar de opmars van de zelfrijdende auto. Denk hierbij aan rijbaanherkenning, verkeersborden herkennen, sensoren, camera's. Dit vraagt specifieke kennis voor kalibratie en onderhouden. Aangezien elektrische/elektronische voertuigen steeds meer opkomend zijn is het van belang dat de aftersales en verkoop medewerkers de basis van elektro gaan begrijpen. Zij gaan immers een adviserende rol aannemen en dienen dus ook te beschikken over deze kennis (denk ook aan: range anxiety). Het verkrijgen van informatie van de klant speelt een grote rol. Wat is bijvoorbeeld de wekelijkse reis van de klant? Wat zijn de mobiliteitsbewegingen van de klant? De beginnend beroepsbeoefenaar moet de klant ontzorgen door op basis van de klantinformatie advies te geven.

Digitalisering.

Digitale vaardigheden zijn tegenwoordig een essentieel bestandsdeel van de maatschappij. Ook binnen de (after)sales worden deze vaardigheden ingezet bijvoorbeeld bij het bijhouden van leads in het relatiebeheersysteem en het online weergeven van producten en/of diensten.

Online verkoop / marketing:

De online verkoop binnen de mobiliteitsbranche neemt toe. Door internet wordt de handel transparant en zijn de prijzen zichtbaar. Klanten kunnen niet alleen voor auto's, maar ook voor onderhouds- en reparatiewerkzaamheden online gaan shoppen en vervolgens de klus bij de gunstigste aanbieder laten uitvoeren. Hiervoor is kennis over het genereren van leads en het opvolgen van leads steeds belangrijker. Het is van belang dat de beginnend beroepsbeoefenaar zo snel mogelijk en als eerste de klant aan de telefoon heeft!

Volgens het bedrijfsleven is de online marketing eigenlijk HET belangrijkste. Aanschafwaarde en gevoelscomponent bij (after)sales maken dat consumenten niet in de rij staan om online te kopen. De klant komt pas op locatie op het moment dat zijn of haar wens bekend is. Hierom is het stukje online marketing (de informatie, reclame etc) nog meer van belang. Daarom is het voor een dealer bijvoorbeeld cruciaal om de auto zo snel mogelijk en met de juiste informatie op de digitale showroom te plaatsen (time to market).

Het takenpakket van de adviseur wordt breder:

Relatiebeheer, online webcare, financieel inzicht en marktkennis worden belangrijker. De adviseur focust zich niet alleen meer op (after)sales maar op zaken die voorwaardelijk worden voor de verkoop van de producten/diensten. De rol van manager verschuift meer en meer naar leidinggevende/ aansturende taken. De beginnend beroepsbeoefenaar moet kunnen omgaan met de verbreding/verschuiving en zorgen dat zijn/haar kennis en vaardigheden up to date zijn om deze taken uit te kunnen voeren

Een aantal overige ontwikkelingen die effect (gaan) hebben op aftersales: langere onderhoudsintervallen, service over the air, vermindering van het aantal auto's door deelgebruik.

5. Beroepsvereisten

N.v.t.

6. Bijzondere vereisten

Adviseur mobiliteitsbranche

Nee

Manager mobiliteitsbranche

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Adviseur mobiliteitsbranche

Van de adviseur mobiliteitsbranche wordt verwacht dat hij/zij eenvoudige gesprekken eenvoudige gesprekken kan voeren over relevante informatie ten behoeve van de verkoop van producten en/of diensten, ook in een moderne vreemde taal.

Manager mobiliteitsbranche

Voor de kwalificatie Manager Mobiliteitsbranche wordt het niet wenselijk geacht om aanvullende beroepsgerichte eisen voor een moderne vreemde taal te eisen. De generieke eisen voor Engels gelden. Het zou een te grote druk leggen op de onderwijs- en toetscapaciteit van de onderwijsinstellingen binnen de beschikbare lesuren.

Adviseur mobiliteitsbranche

een MVT naar keuze					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2					
A1			x		

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De adviseur mobiliteitsbranche

De beginnend beroepsbeoefenaar kan na de opleiding adviseur mobiliteitsbranche (context verkoop of aftersales) op niveau 3 door te stromen naar de opleiding tot manager mobiliteitsbranche niveau 4 (context verkoop of aftersales).

De manager mobiliteitsbranche

De beginnend beroepsbeoefenaar kan na de opleiding manager mobiliteitsbranche (context verkoop of aftersales) op niveau 4 een tweede diploma op niveau 4 behalen. Daarnaast zijn er verschillende Hbo opleidingen die aansluiting bieden. Hierbij kan gedacht worden aan de opleidingen autotechniek, docent motorvoertuigtechniek (ook deel- en voltijd), Retail management of Small business en retail management.

Docentenopleiding

Daarnaast zijn er deeltijd en voltijd hbo-opleidingen die opleiden voor het beroep van docent motorvoertuigtechniek. Voor studenten van mbo-niveau 4 duurt de deeltijdopleiding voor docent motorvoertuigtechniek 4 jaar en voor studenten van mboniveau 3 duurt de deeltijdopleiding 5 jaar. Delen van de hbo-opleiding kunnen duaal uitgevoerd worden.

Associate Degree

Daarnaast biedt een aantal hogescholen een tweejarig onderwijsprogramma in deeltijd aan, namelijk de Associate Degree. Het AD programma ligt tussen niveau van mbo en hbo en duurt twee jaar. Op de website van de betreffende hogeschool of bij de studietoelator/decaan van het mbo is meer informatie over de verschillende opleidingen en minors verkrijgbaar. Binnen de mobiliteitsbranche zijn er diverse doorstroommogelijkheden van de Verkoopmanager tot Commercieel Directeur of Directeur/Bedrijfsmanager.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier	Monitoren en zo nodig actie ondernemen/initiëren van visie, trends, wetenschap en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en op de arbeidsmarkt en dit jaarlijkse plaatsen in onderhoudsperspectief.	Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.
Ontwikkelingen beroepstructuur en bcp's	Nieuwe bcp's en geactualiseerde bcp's worden aangeleverd door het bedrijfsleven.	Het bedrijfsleven.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.
Actualisatie Kwalificatiestructuur en kwalificatiedossiers	Op basis van nieuwe en/of geactualiseerde bcp's worden kwalificatiedossiers aangepast.	Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.
Technologische ontwikkelingen	Doorvertaling van technologische ontwikkelingen naar kwalificatiedossiers, keuzedelen en servicedocumenten.	Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.
Algemene wet- en regelgeving	Monitoring algemene wet- en regelgeving. Zo nodig gevolgen in de kwalificatiedossiers doorvoeren.	Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.
Uitvoerbaarheid kwalificatiedossiers	Onderzoek naar uitvoerbaarheid van kwalificatiedossiers voor het werkveld en onderwijs.	Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.
Actuele thema's	Inspelen op actuele thema's zoals doelmatigheid en bpv i.r.t kwalificatiedossiers en kwalificatiestructuur.	Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem.	5 jaar na laatste onderhoud/actualisatie.

10. 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	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het nieuwe dossier (After)sales in de mobiliteitsbranche valt onder Categorie 2. Het is een samenvoeging van de dossiers verkoop mobiliteitsbranche en aftersales in de mobiliteitsbranche. De kwalificatie serviceadviseur in de mobiliteitsbranche en verkoopadviseur in de mobiliteitsbranche (beide niveau 3) en aftersalesmanager in de mobiliteitsbranche en verkoopmanager in de mobiliteitsbranche (beide niveau 4) zijn in het nieuwe dossier (After)sales in de mobiliteitsbranche opgenomen.

11. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier (After)sales in de mobiliteitsbranche (kwalificaties op niveau 3 en 4) is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem (Mtlm) van SBB. Tijdens het ontwikkelproces van dit dossier is afgestemd met de branche en het onderwijsveld. Het kwalificatiedossier (After)sales in de mobiliteitsbranche is gevalideerd door de sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem van SBB op advies van het marktsegment Mobiliteit.

12. Verblijfsduur 4 jarig

N.v.t.

13. Aanvullende informatie

N.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.