

Keuzedeel mbo

Garantieproces in een dealerbedrijf

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0655

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer Mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Op: 01-10-2016

1. Algemene informatie

D1: Garantieproces in een dealerbedrijf

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Ja

Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

Dit keuzedeel biedt mogelijkheden voor de bijscholing van zij-instromers in de branche. Dit keuzedeel is op verzoek van het bedrijfsleven ontwikkeld. Er is vraag naar mensen met deze kennis. Dit keuzedeel is daarom geschikt voor certificering omdat het mogelijkheden biedt voor bijscholing van personeel.

Ingangsdatum certificaat

01-08-2017

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Relevantie van het keuzedeel

Bij het garantieproces is een zeer grote zorgvuldigheid geboden. Het afbreukrisico kan zeer groot zijn, want fouten en verkeerde of onvolledige formuleringen kunnen voor de dealer leiden tot het afwijzen van de garantieclaim door de importeur en/of fabrikant. Daarom is het van toegevoegde waarde voor de mobiliteitsbranche wanneer medewerkers met een technische achtergrond vanuit hun functie taken tot uitvoering kunnen brengen in het garantieproces.

Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel gaat over het uitvoeren van werkzaamheden als onderdeel van het garantieproces aan voertuigen in een dealerbedrijf. Het gaat daarbij specifiek om het signaleren, opvolgen en communiceren.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Voert procedures uit in het kader van garantie

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt veelal volgens procedures die vanuit de fabrikant of importeur richtinggevend zijn voor de uitvoering van het dagelijks werk. Er moet daarbij worden voldaan aan een hoge kwaliteitsstandaard. Toch kan het voor komen dat een goed onderhouden voertuig opnieuw te maken krijgt met een defect. Voor de beginnend beroepsbeoefenaar die werkzaam is bij een dealerbedrijf is het van belang te weten hoe hij moet handelen, zodat zowel naar de klant (eigenaar van het voertuig) als naar de leverancier (fabrikant) het defect naar tevredenheid kan worden opgelost. Dit gaat dieper dan het regulier repareren of onderhouden van het voertuig, en omvat het kunnen signaleren van claims, het opvolgen van procedures en het communiceren met de juiste partijen. Hij moet hierbij systematisch, zorgvuldig, kosten- en tijdsbewust te werk gaan. Kennis van de wettelijke regels, bedrijfsprocedures en richtlijnen met betrekking tot garantie zijn hiervoor van groot belang.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden in het garantieproces zelfstandig uit en legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Bij problemen overlegt hij tijdig met zijn direct leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen werk, de eindverantwoordelijkheid ligt bij zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de laatste ontwikkelingen in het garantieproces
- heeft kennis van de terminologie in het garantieproces
- kan wettelijke regels, bedrijfsprocedures en richtlijnen toepassen met betrekking tot garantie
- kan werken volgens de in het kader van garantie gestelde instructies, voorschriften en kwaliteitseisen
- kan een werkorder op juiste wijze invullen voor het correct doorlopen van de garantieprocedure (waaronder testprotocollen en foutcodes)
- kan werken met voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists in de garantieprocedure
- kan garantie onderdelen labelen en inleveren
- kan de uitgevoerde werkzaamheden, materialen, afwijkingen en gebruikte onderdelen registreren
- kan werken volgens de opgegeven werktijden vanuit importeur en/of fabrikant
- kan relevante informatiebronnen raadplegen m.b.t. het garantieproces
- kan communiceren met zijn leidinggevende en de garantie medewerker van het (leer)bedrijf