

Kwalificatiedossier mbo

Fietstechniek

Crebonr. 23415

Kwalificaties

- » **Fietstechnicus (Crebonr. 27038)**
- » **Eerste fietstechnicus (Crebonr. 27039)**

Versie

Gewijzigd 2025

Geldig vanaf

01-08-2025

Opleidingsdomein

Mobiliteit en voertuigen (Crebonr. 79060)

Penvoerder: Sectorkamer mobiliteit, transport, logistiek en maritiem
Gevalideerd door: Sectorkamer Mobiliteit, Transport, Logistiek en Maritiem
Op: 13-09-2024

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires	7
B1-K1-W1: Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar	9
B1-K1-W2: Monteert accessoires op fietsen	10
B1-K2: Voert onderhoudswerkzaamheden uit	11
B1-K2-W1: Bereidt onderhoudsbeurt aan de fiets voor	12
B1-K2-W2: Voert onderhoudsbeurt aan de fiets uit	13
B1-K2-W3: Rondt onderhoudsbeurt aan de fiets af	13
B1-K3: Voert reparatiewerkzaamheden uit	15
B1-K3-W1: Bereidt reparatiewerkzaamheden aan de fiets voor	16
B1-K3-W2: Voert reparatie(s) aan de fiets uit	16
B1-K3-W3: Rondt reparatiewerkzaamheden aan de fiets af	17
B1-K4: Verkoopt producten en diensten (fietsen, onderdelen, accessoires)	19
B1-K4-W1: Voert verkoop-en adviesgesprekken	20
B1-K4-W2: Ondersteunt bij waardebeoordeling inruilfietsen	21
2. Generieke onderdelen	22
Profieldeel	23
P1: Fietstechnicus	23
P2: Eerste fietstechnicus	24
P2-K1: Stelt diagnose	24
P2-K1-W1: Neemt fiets aan	25
P2-K1-W2: Bereidt diagnosewerkzaamheden voor	25
P2-K1-W3: Voert diagnosewerkzaamheden uit	26
P2-K1-W4: Rondt diagnosewerkzaamheden af	26
P2-K2: Ondersteunt bij de bedrijfsvoering	27
P2-K2-W1: Ondersteunt bij voorraadbeheer	27
P2-K2-W2: Doet voorstellen voor het assortiment	28
P2-K2-W3: Draagt bij aan verbetering en rendement van de werkplaats	28
P2-K2-W4: Handelt klachten af	29
P2-K2-W5: Onderhoudt contacten met zakelijke relaties	29

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Fietstechnicus	2	Nee	basisberoepsopleiding
P2 Eerste fietstechnicus	3	Nee	vakopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires	B1-K1-W1	Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar
	B1-K1-W2	Monteert accessoires op fietsen
B1-K2 Voert onderhoudswerkzaamheden uit	B1-K2-W1	Bereidt onderhoudsbeurt aan de fiets voor
	B1-K2-W2	Voert onderhoudsbeurt aan de fiets uit
	B1-K2-W3	Rondt onderhoudsbeurt aan de fiets af
B1-K3 Voert reparatiewerkzaamheden uit	B1-K3-W1	Bereidt reparatiewerkzaamheden aan de fiets voor
	B1-K3-W2	Voert reparatie(s) aan de fiets uit
	B1-K3-W3	Rondt reparatiewerkzaamheden aan de fiets af
B1-K4 Verkoopt producten en diensten (fietsen, onderdelen, accessoires)	B1-K4-W1	Voert verkoop-en adviesgesprekken
	B1-K4-W2	Ondersteunt bij waardebeoordeling inruilfietsen

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Fietstechnicus		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		
P2 Eerste fietstechnicus		
P2-K1 Stelt diagnose	P2-K1-W1	Neemt fiets aan
	P2-K1-W2	Bereidt diagnosewerkzaamheden voor
	P2-K1-W3	Voert diagnosewerkzaamheden uit
	P2-K1-W4	Rondt diagnosewerkzaamheden af
P2-K2 Ondersteunt bij de bedrijfsvoering	P2-K2-W1	Ondersteunt bij voorraadbeheer
	P2-K2-W2	Doet voorstellen voor het assortiment
	P2-K2-W3	Draagt bij aan verbetering en rendement van de werkplaats
	P2-K2-W4	Handelt klachten af

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De beginnend beroepsbeoefenaar is werkzaam in de verkoop en in de werkplaats van fietsbedrijven die behoren tot de mobiliteitsbranche. Zo is de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam bij vak(special)zaken, mobiele fietsbedrijven op het gebied van reparatie/onderhoud/service, fietsverhuurbedrijven of fietsenstallingen. Deze bedrijven verkopen nieuwe en gebruikte fietsen en onderhouden en repareren deze*. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in een team met collega fietstechnici, eerste fietstechnici, verkoopadviseurs en een bedrijfsleider/eigenaar. Hierbij komt die in contact met klanten en de serviceafdeling van importeurs/fabrikanten/leveranciers.

*Voor de Fietstechnicus betreft het fietsen met generieke onderdelen en componenten in het vervolg beschreven als 'fietsen'. Voor de Eerste fietstechnicus betreft het ook (specialistische) fietsen met specialistische onderdelen en componenten in het vervolg beschreven als '(specialistische) fietsen'. Verdere toelichting over deze begrippen is te vinden in de verantwoordingsinformatie behorende bij het kwalificatiedossier.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht. Hiernaast beschikt de beginnend beroepsbeoefenaar over een klant- en servicegerichte instelling en een flexibele en proactieve werkhouding. De beginnend beroepsbeoefenaar beschikt over goede digitale en communicatieve vaardigheden, zowel voor de klant als voor het bedrijf. Bij de werkzaamheden ligt de focus op het oplossen van problemen en resultaten van hoge kwaliteit. Hiernaast verlangt de werkgever van de beginnend beroepsbeoefenaar accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van het eigen werk. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een lerende en onderzoekende houding, weet de juiste informatie(bronnen) te achterhalen en blijft bij met de technologische ontwikkelingen.

Resultaat van de beroepengroep

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de diagnose-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan fietsen en het afleveringsklaar maken van fietsen vaktechnisch correct uitgevoerd.

B1-K1: Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires

Complexiteit

Voor de beginnend beroepsbeoefenaar bestaan de werkzaamheden voor het afleveringsklaar maken en het monteren van accessoires grotendeels uit standaard en routinematige handelingen. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door onverwacht optredende complicaties die niet zelfstandig kunnen worden opgelost. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Zorgvuldigheid van werken is daarnaast belangrijk in verband met de veiligheid. De werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de werkzaamheden niet of onjuist uitvoert kan dit gevolgen hebben voor de technische werking van de fiets, planning, kosten en/of klanttevredenheid. In het geval van (dure) elektrische fietsen kan het afbreukrisico oplopen doordat hierbij gewerkt wordt met specifieke en (in sommige gevallen) duurdere componenten. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en -vaardigheden nodig van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen, producten, materialen en gereedschappen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:
Het afleveringsklaar maken van nieuwe fietsen en het monteren van accessoires bestaat grotendeels uit meer complexe routinehandelingen. De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van (specialistische) fietsen kan oplopen doordat hierbij gewerkt wordt met specialistische en (in sommige gevallen) duurdere

B1-K1: Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires

componenten, meet- en testsystemen, handgereedschappen en hulpmiddelen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis van diverse componenten en (digitale) meet- en testsystemen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt de werkzaamheden toegewezen en legt voor de uitgevoerde werkzaamheden verantwoording af aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of de leidinggevende te vragen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden en voert de werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast is de beginnend beroepsbeoefenaar vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor studenten en/of minder ervaren collega's en eindverantwoordelijk voor de door hen gezamenlijk uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van (elektrische) componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het controleren van de functies en systemen van de fietsen
- kan materialen, onderdelen en componenten bewerken
- kan de werking van systemen en/of accessoires uitleggen aan de klant
- kan relevante gereedschappen en (digitale) hulpmiddelen toepassen voor het afleveringsklaar maken van de fiets
- kan relevante informatiebronnen raadplegen voor het afleveringsklaar maken van de fiets
- Kan accessoires (de)monteren en afstellen
- Kan bevindingen van de proefrit noteren
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf en/of leverancier/importeur
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren en checklists

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- heeft kennis van de functie en opbouw van (complexe) componenten en systemen van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van (elektrische) componenten/onderdelen toegepast in (specialistische) fietsen
- heeft kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van meetgereedschappen voor het controleren van de functies en systemen van (specialistische) fietsen
- kan meetgegevens vanuit de bikefitting begrijpen en interpreteren
- kan de werking van systemen en/of complexe accessoires uitleggen aan de klant
- kan een schriftelijk plan van aanpak opstellen

B1-K1: Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar en monteert accessoires

- heeft kennis van onderdelen en (complexe) accessoires van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van instructietechnieken
- heeft kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij (specialistische) fietsen

B1-K1-W1: Maakt nieuwe fietsen afleveringsklaar**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt en leest de werkopdracht voor het afleveringsklaar maken van de nieuwe fiets. Vervolgens verzamelt die de benodigde gegevens/materialen/onderdelen/(hand)gereedschappen en (hulp)middelen (uit het magazijn). De beginnend beroepsbeoefenaar raadpleegt de benodigde informatie. Vervolgens maakt die de nieuwe fietsen gereed voor aflevering door monteren, afstellen en controleren van de functies en systemen van de fiets. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de uitgevoerde werkzaamheden aan de hand van een checklist en maakt een proefrit. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert de bevindingen van de proefrit. Zo nodig geeft de beginnend beroepsbeoefenaar toelichting bij het afleveren van de nieuwe fiets aan de klant. De beginnend beroepsbeoefenaar ruimt op en maakt de werkplek en het gebruikte gereedschap schoon.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt op basis van de werkopdracht een plan van aanpak. Op basis van de wensen van de klant maakt de beginnend beroepsbeoefenaar nieuwe (specialistische) fietsen afleveringsklaar. Het afleveringsklaar maken gebeurt onder andere door het afstellen aan de hand van de meetgegevens van de bikefitting met behulp van diverse (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) hulpmiddelen/systemen. Indien nodig instrueert en begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar studenten of minder ervaren collega's op vaktechnisch gebied.

Resultaat

De nieuwe fiets is afleveringsklaar en gereed voor gebruik door de klant.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

Het plan van aanpak is gereed. De nieuwe (specialistische) fiets is afleveringsklaar en gereed voor gebruik door de klant.

Gedrag**De beginnend beroepsbeoefenaar:**

- Voert de afleveringswerkzaamheden aan de fiets binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf uit;
- Gebruikt bij de afleveringswerkzaamheden de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen en op de juiste manier;
- Is alert op onvoorziene gebreken en meldt/registreert deze aan de leidinggevende;
- Zoekt en raadpleegt de juiste gegevens, materialen, (hand)gereedschappen en onderdelen;
- Gaet zorgvuldig om met te gebruiken materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen;
- Geeft bij aflevering de noodzakelijke toelichting aan de klant.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- Werkt systematisch bij het opstellen van een plan van aanpak;
- Werkt klantgericht door uit te gaan van de wensen van de klant;
- Geeft duidelijke aanwijzingen aan de student en/of de minder ervaren collega;
- Werkt secuur met speciale gereedschappen aan duurdere onderdelen van nieuwe specialistische fietsen;
- Gebruikt bij de afleveringswerkzaamheden de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen op de juiste manier.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Begeleiden

B1-K1-W2: Monteert accessoires op fietsen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt en leest de werkopdracht voor het monteren van accessoires op fietsen. Vervolgens verzamelt die de benodigde gegevens/materialen/onderdelen/(hand)gereedschappen en (hulp)middelen (uit het magazijn) en raadpleegt de benodigde informatie. Vervolgens monteert die accessoires op fietsen volgens de aanwezige documentatie/handleiding. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt accessoires in/af zoals spiegeltjes, kinderstoeltjes, fietstassen, navigatie, hartslag-vermogensmeter. Vervolgens test die de accessoires. Tot slot ruimt de beginnend beroepsbeoefenaar de gebruikte materialen en de werkplek op. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en eventuele opmerkingen welke nog van belang zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de leidinggevende op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar monteert complexe accessoires (zoals geïntegreerde accessoires) op fietsen met behulp van diverse (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen en (digitale) hulpmiddelen/systemen en licht die toe aan de klant. Indien nodig instrueert en begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar studenten of minder ervaren collega's op vaktechnisch gebied.

Resultaat

De accessoires zijn op de fiets gemonteerd en leidinggevende is op de hoogte gebracht.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

Complexe accessoires zijn op de fiets gemonteerd en toegelicht aan de klant.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Selecteert doelgericht de benodigde gegevens/materialen;
- Werkt nauwkeurig wat betreft het monteren, instellen en afstellen;
- Werkt binnen de gestelde norm(tijd);
- Noteert de uitgevoerde werkzaamheden zorgvuldig;
- Rapporteert de leidinggevende tijdig;
- Controleert en verzorgt het gebruikte gereedschap zorgvuldig;
- Ruimt de werkplek netjes op;
- Zet materialen en middelen op de juiste wijze in.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- Geeft de klant duidelijke toelichting op het gebruik van complexe accessoires;
- Geeft duidelijke aanwijzingen aan de student en/of de minder ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2: Voert onderhoudswerkzaamheden uit

Complexiteit

De onderhoudswerkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn voornamelijk standaard en routinematig van aard. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door de diversiteit aan fietsen en componenten die onderhouden worden. De onderhoudswerkzaamheden kunnen ten aanzien van de diversiteit aan fietsen en componenten ook verschillen in uitvoering (per leverancier kan dit verschillend zijn). Daarnaast kan de beginnend beroepsbeoefenaar te maken krijgen met onverwacht optredende complicaties bij het onderhoud, die niet zelfstandig kunnen worden opgelost. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Daarbij is zorgvuldigheid werken belangrijk in verband met de veiligheid. De onderhoudswerkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de onderhoudswerkzaamheden niet of onjuist uitvoert kan dit gevolgen hebben voor de technische werking van de fiets, planning, kosten en/of klanttevredenheid. In het geval van (dure) elektrische fietsen kan het afbreukrisico oplopen doordat hierbij gewerkt wordt met specifieke en (in sommige gevallen) duurdere componenten. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en -vaardigheden met betrekking tot producten, materialen en gereedschappen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:
De onderhoudswerkzaamheden bestaan grotendeels uit complexe routinehandelingen. De onderhoudswerkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van (specialistische) fietsen kan oplopen doordat hierbij gewerkt wordt met specifieke en (in sommige gevallen) duurdere componenten, meet- en testsystemen, handgereedschappen en hulpmiddelen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis van diverse componenten en van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt de onderhoudswerkzaamheden toegewezen en legt voor de uitgevoerde werkzaamheden verantwoording af aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of de leidinggevende te vragen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden en voert de werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast is die vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor studenten en/of minder ervaren collega's en eindverantwoordelijk voor de door hen gezamenlijk uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van (elektrische) componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het onderhouden van fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het onderhouden van fietsen
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- kan een (concept) factuur opstellen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen voor het onderhouden van fietsen
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- kan communicatieve en sociale vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf en/of leverancier/importeur
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen

B1-K2: Voert onderhoudswerkzaamheden uit

- kan werken met relevante voorkomende formulieren en checklists

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- heeft kennis van de specialistische verbings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- heeft kennis van (elektrische) componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft kennis van handgereedschappen en specialistische hulpmiddelen voor het onderhouden van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van meet- en testapparatuur voor componenten en systemen van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van onderdelen en (complexe) accessoires van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van de functie en opbouw van specialistische componenten en systemen van (specialistische) fietsen
- kan communicatieve en sociale vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- heeft kennis van instructietechnieken

B1-K2-W1: Bereidt onderhoudsbeurt aan de fiets voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt en leest de werkopdracht met de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Vervolgens inspecteert en controleert die de fiets aan de hand van de onderhoudschecklist en visueel/auditief met behulp van testapparatuur. De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt benodigde gegevens/materialen/onderdelen/(hand)gereedschappen en (hulp)middelen (uit het magazijn) voor de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden en bestelt direct of noteert benodigde onderdelen op de bestellijst. Zo nodig zoekt de beginnend beroepsbeoefenaar voor het onderhoud van de fiets de benodigde(fabrieks)informatie of wint informatie in bij de leidinggevende. Indien nodig bespreekt de beginnend beroepsbeoefenaar eventuele onvoorziene werkzaamheden met de leidinggevende.

Resultaat

De onderhoudsbeurt is voorbereid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Leest de werkopdracht zorgvuldig door;
- Communiqueert proactief met de leidinggevende;
- Inspecteert en controleert de fiets nauwkeurig;
- Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie;
- Selecteert de juiste (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen;
- Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen;
- Noteert bestellingen volgens procedure.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W2: Voert onderhoudsbeurt aan de fiets uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert onderhoudsbeurten uit aan fietsen met behulp van gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen en onderhoudsmiddelen. Zoals het onderhoud van draaiende delen, remsystemen en (elektrische) aandrijfsystemen. Hierbij signaleert en registreert die gebreken en meldt onvoorziene werkzaamheden in verband met extra kosten (werk/materiaal/onderdelen). Indien het onderhoud duurder uitvalt communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar dit met de leidinggevende.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de onderhoudsbeurt uit aan (specialistische) fietsen met behulp van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen en onderhoudsmiddelen) zoals meetapparatuur. Bijvoorbeeld het vernieuwen van de aandrijfriem en het onderhoud van secundaire interne aandrijving, vering en demping. Tevens communiceert die eventuele onvoorziene werkzaamheden en/of kosten met de klant. Indien nodig instrueert en begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar studenten of minder ervaren collega's op vaktechnisch gebied.

Resultaat

De onderhoudsbeurt aan de fiets is uitgevoerd. Onvoorziene gebreken en onderhoudswerkzaamheden zijn gecommuniceerd met de leidinggevende.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De onderhoudsbeurt aan de (specialistische) fiets is uitgevoerd. Onvoorziene gebreken en onderhoudswerkzaamheden zijn gecommuniceerd met de leidinggevende en met de klant.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Gebruikt materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen op de juiste manier;
- Signaleert en registreert tijdig gebreken en onvoorziene werkzaamheden;
- Communiqueert proactief met de leidinggevende als het onderhoud duurder lijkt uit te vallen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- Zet de juiste specialistische onderdelen/componenten met behulp van (speciaal) gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen efficiënt en doeltreffend in;
- Geeft duidelijke aanwijzingen aan de student en/of de minder ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Begeleiden

B1-K2-W3: Rondt onderhoudsbeurt aan de fiets af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de uitgevoerde onderhoudsbeurt en stelt, in afstemming met de leidinggevende, een (concept) factuur op. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de werkplek en het gebruikte gereedschap, maakt de werkplek schoon en voert restmateriaal af. De beginnend beroepsbeoefenaar rapporteert de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden/gebruikte materialen en (fiets)onderdelen en gewerkte tijd met eventuele opmerkingen aan de leidinggevende. Tot slot geeft die toelichting op de factuur aan de klant (op instructie van de leidinggevende), rekent af met de klant en geeft de fiets uit aan de klant.

Resultaat

De onderhoudsbeurt aan de fiets is afgerond.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Controleert systematisch of de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden overeenkomen met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf;
- Controleert zorgvuldig de werkplek en het gebruikte gereedschap;

B1-K2-W3: Rondt onderhoudsbeurt aan de fiets af

- Ruimt de werkplek en het gebruikte gereedschap netjes en veilig op;
- Rapporteert volledig en nauwkeurig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen aan de leidinggevende;
- Geeft (op instructie van de leidinggevende) bij het afrekenen een duidelijke toelichting aan de klant over de factuur;
- Rekent af met de klant volgens de procedure van het bedrijf;
- Geeft de fiets op correcte wijze uit.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Voert reparatiewerkzaamheden uit

Complexiteit

De reparatiewerkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn voornamelijk standaard en routinematig van aard. De complexiteit wordt voornamelijk bepaald door de diversiteit aan fietsen en componenten die gerepareerd worden. Daarbij speelt de omvang van de uit te voeren reparatiewerkzaamheden ook een rol. De reparatiewerkzaamheden kunnen ten aanzien van de diversiteit aan fietsen en componenten ook verschillen in uitvoering (per leverancier kan dit verschillend zijn) en heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met een variatie aan toe te passen technieken in relatie tot diverse soorten materialen. Daarnaast kan de beginnend beroepsbeoefenaar te maken krijgen met onverwachte reparatiewerkzaamheden, die niet zelfstandig kunnen worden opgelost. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Daarbij is zorgvuldigheid werken belangrijk in verband met de veiligheid. De reparatiewerkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de reparatiewerkzaamheden niet of onjuist uitvoert kan dit gevolgen hebben voor de technische werking van de fiets, planning, kosten en/of klanttevredenheid. In het geval van (dure) elektrische fietsen kan het afbreukrisico oplopen doordat hierbij gewerkt wordt met specifieke en (in sommige gevallen) duurdere componenten. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en -vaardigheden met betrekking tot producten, materialen en gereedschappen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:
De reparatiewerkzaamheden bestaan grotendeels uit complexe routinehandelingen. De reparatiewerkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico, dat echter in het geval van (specialistische) fietsen kan oplopen doordat hierbij gewerkt wordt met specifieke en (in sommige gevallen) duurdere componenten, speciale gereedschappen en apparatuur. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis van diverse (elektrische) componenten en systemen van fietsen en meet- en testapparatuur voor (elektronische) componenten en systemen.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt de reparatiewerkzaamheden toegewezen en legt voor de uitgevoerde werkzaamheden verantwoording af aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of de leidinggevende te vragen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:
De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden en voert de werkzaamheden zelfstandig uit. Daarnaast is die vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor studenten en/of minder ervaren collega's en eindverantwoordelijk voor de door hen gezamenlijk uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het repareren van fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het repareren van fietsen
- heeft basiskennis van garantiebewijzen
- kan (specialistische) materialen, onderdelen en componenten bewerken
- kan communicatieve en sociale vaardigheden toepassen in de omgang met de klant

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij (specialistische) fietsen

B1-K3: Voert reparatiewerkzaamheden uit

- heeft kennis van de specialistische verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- heeft kennis van meet- en testapparatuur voor componenten en systemen van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van de functie en opbouw van specialistische componenten en systemen van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van (elektrische) componenten/systemen, toegepast in fietsen
- heeft kennis van handgereedschappen en specialistische hulpmiddelen voor het repareren van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van garantiebewijzen, bepalingen en certificaten
- kan (specialistische) materialen, onderdelen en componenten bewerken
- kan communicatieve en sociale vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- heeft kennis van instructietechnieken

B1-K3-W1: Bereidt reparatiewerkzaamheden aan de fiets voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt en leest de werkopdracht met de uit te voeren reparatiewerkzaamheden aan de fiets (reparatieadvies). Vervolgens verzamelt die de benodigde gegevens/materialen/onderdelen/(hand)gereedschappen en (hulp)middelen (uit het magazijn) voor de uit te voeren reparatiewerkzaamheden en bestelt direct of noteert benodigde onderdelen op de bestellijst. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de fiets auditief/visueel met behulp van testapparatuur en noteert bevindingen op de werkopdracht. Zo nodig zoekt de beginnend beroepsbeoefenaar voor de reparatie van de fiets de benodigde technische (fabrieke) informatie of contacteert hiervoor de serviceafdeling van de importeur/fabrikant/leverancier. Hierbij overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met de leidinggevende (en de klant) hoe de gemelde klachten/gebreken gerepareerd moeten worden.

Resultaat

De reparatiewerkzaamheden aan de fiets zijn voorbereid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Leest de werkopdracht zorgvuldig door;
- Communiqueert proactief met de leidinggevende;
- Zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie;
- Selecteert de juiste (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen;
- Selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, gereedschappen en (hulp)middelen;
- Noteert bestellingen volgens procedure.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3-W2: Voert reparatie(s) aan de fiets uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert reparatiewerkzaamheden uit aan fietsen met behulp van (speciale) gereedschappen, apparatuur, materialen, (digitale) (hulp)middelen/systemen, reparatie middelen en controleert op gebreken. Hierbij let de beginnend beroepsbeoefenaar op de gestelde tijd voor de werkzaamheden (flat rate) en raadpleegt die indien nodig (fabrieke) documentatie. Bij onvoorziene werkzaamheden, afwijkend van de

B1-K3-W2: Voert reparatie(s) aan de fiets uit

werkopdracht, overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met de leidinggevende over eventuele extra kosten (werk/tijd/materiaal/onderdelen). Daarnaast stemt de beginnend beroepsbeoefenaar af of de werkzaamheden onder de garantie vallen.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar voert complexe reparatiewerkzaamheden uit aan (onderdelen van (specialistische)) fietsen zoals werkzaamheden aan elektrische schakelsystemen en veersystemen of het controleren, aanvullen en verversen van vloeistoffen. Tevens communiceert die eventuele onvoorziene reparatiewerkzaamheden en/of kosten met de klant. Indien nodig instrueert en begeleidt de beginnend beroepsbeoefenaar studenten of minder ervaren collega's op vaktechnisch gebied.

Resultaat

De reparatiewerkzaamheden aan de fiets zijn binnen de gestelde tijd uitgevoerd. Eventuele onvoorziene reparatiewerkzaamheden en reparatiekosten zijn afgestemd met de leidinggevende.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De complexe reparatiewerkzaamheden aan de (onderdelen van (specialistische)) zijn binnen de gestelde tijd uitgevoerd en gecommuniceerd met de klant.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Leest de fabrieksdocumentatie zorgvuldig;
- Voert de reparatie aan de fiets uit volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf;
- Gebruikt bij het uitvoeren van de reparatie de juiste (hand)gereedschappen, materialen en (fiets)onderdelen;
- Voert de reparatie aan de fiets binnen de gestelde tijd (flat rate) uit;
- Is tijdens het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden alert op gebreken die niet in de opdracht vermeld zijn;
- Meldt complicaties tijdig aan diens leidinggevende;
- Communiceert zorgvuldig onvoorziene werkzaamheden en extra kosten met de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- Werkt nauwkeurig bij het uitvoeren van complexe reparatiewerkzaamheden uit aan (onderdelen van (specialistische)) fietsen;
- Communiceert zorgvuldig onvoorziene werkzaamheden en extra kosten met de klant;
- Geeft duidelijke aanwijzingen aan de student en/of de minder ervaren collega.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Begeleiden

B1-K3-W3: Rondt reparatiewerkzaamheden aan de fiets af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de reparatiewerkzaamheden en stelt, in afstemming met de leidinggevende, een (concept)factuur op. De beginnend beroepsbeoefenaar controleert de werkplek en het gebruikte gereedschap, maakt de werkplek schoon en voert restmateriaal af. De beginnend beroepsbeoefenaar rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden/gebruikte materialen en (fiets)onderdelen en gewerkte tijd met eventuele opmerkingen aan de leidinggevende. Tot slot geeft die toelichting op de factuur (op instructie van de leidinggevende), rekent af met de klant en geeft de fiets uit.

Resultaat

De reparatiewerkzaamheden aan de fiets zijn afgerond.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Controleert systematisch of de reparatie aan de fiets overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en/of de fabrikant;
- Controleert zorgvuldig de werkplek en het gebruikte gereedschap;

B1-K3-W3: Rondt reparatiewerkzaamheden aan de fiets af

- Ruimt de werkplek en het gebruikte gereedschap netjes en veilig op;
- Rapporteert volledig en nauwkeurig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen aan de leidinggevende;
- Geeft (op instructie van de leidinggevende) bij het afrekenen een duidelijke toelichting aan de klant over de uitgevoerde werkzaamheden en de factuur;
- Rekent af met de klant volgens de procedure van het bedrijf;
- Geeft de fiets op correcte wijze uit.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K4: Verkoopt producten en diensten (fietsen, onderdelen, accessoires)

Complexiteit

De verkoopwerkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn standaard en routinematig van aard en worden volgens een vaste procedure uitgevoerd. De complexiteit zit met name in de verscheidenheid aan klanten en de wens/behoefte vanuit de klant. De goede informatievoorziening en de snelheid van het internet zorgen ervoor dat de klant zich steeds beter kan informeren over het product en diensten. De klant wordt hierdoor veeleisender. Op deze situaties moet de beginnend beroepsbeoefenaar goed zijn voorbereid en moet die hierop adequaat kunnen handelen.

De werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreukrisico, wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de verkoopwerkzaamheden niet, onjuist of onzorgvuldig uitvoert kan dit leiden tot een kastekort en/of afwijking in de voorraadadministratie. Daarnaast kan het gevolgen hebben voor de klanttevredenheid en het imago van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft basiskennis en -vaardigheden ten aanzien van verkooptechnieken, consumentengedrag en het werken met de kassa.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis van materialen, accessoires, fietsen en diensten. De complexiteit zit met name in het behartigen van de belangen van zowel de klant als het bedrijf. De tegenstrijdige belangen zorgen ervoor dat de beginnend beroepsbeoefenaar telkens de best passende afweging moet maken. De werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreukrisico, dat echter in het geval van verkeerde inschattingen bij het inruilen kan oplopen. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot extra kosten en/of werkzaamheden voor het bedrijf.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de verkoopwerkzaamheden van diensten, accessoires en fietsonderdelen en legt voor de uitgevoerde werkzaamheden verantwoording af aan de leidinggevende. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of de leidinggevende te vragen.

Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de verkoopwerkzaamheden en draagt verantwoordelijkheid voor diens gemaakt afspraken met de klant en verkoopresultaten. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden zelfstandig uit (met een vastgestelde onderhandelingsruimte). De beginnend beroepsbeoefenaar is vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor studenten en/of minder ervaren collega's en eindverantwoordelijk voor de door hen gezamenlijk uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van (eigenschappen van) diensten, accessoires en fietsonderdelen in het assortiment
- heeft basiskennis van consumentengedrag
- heeft basiskennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf en/of leverancier/importeur
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan met de kassa werken
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan koopsignalen herkennen
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- kan over diensten, accessoires en/of fietsonderdelen adviseren aan de klant
- Kan het (voorraad)administratiesysteem raadplegen

B1-K4: Verkoopt producten en diensten (fietsen, onderdelen, accessoires)**Voor Fietstechnicus geldt aanvullend:**

N.v.t.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf en/of leverancier/importeur
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan met de kassa werken
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan koopsignalen herkennen
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- kan over diensten, accessoires en/of fietsonderdelen adviseren aan de klant
- Kan het (voorraad)administratiesysteem raadplegen
- heeft kennis van consumentengedrag
- heeft kennis van (eigenschappen van) diensten, accessoires, fietsonderdelen en fietsen in het assortiment
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc)
- heeft kennis van instructietechnieken
- heeft kennis van garantie op diensten, accessoires, fietsonderdelen en fietsen
- heeft kennis van verzekeringen en financieringsmogelijkheden bij verkoop
- heeft kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten

B1-K4-W1: Voert verkoop-en adviesgesprekken**Omschrijving**

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt klanten en staat ze te woord. Op basis van de vraag van de klant adviseert en verkoopt de beginnend beroepsbeoefenaar diensten, accessoires en fietsonderdelen. Hiernaast signaleert de beginnend beroepsbeoefenaar mogelijkheden voor bijverkoop. Bij klantvragen welke die niet direct kan beantwoorden vraagt de beginnend beroepsbeoefenaar ondersteuning van de leidinggevende en/of een ervaren collega.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen en behoeften van de klant en verkoopt naast onderdelen, accessoires voor de fiets ook fietsen. Hiernaast zet die kennis in bij advisering over (on)mogelijkheden van een fiets. De beginnend beroepsbeoefenaar informeert klanten over de mogelijkheden en garantie van onderdelen, accessoires en fietsen. Hiernaast wijst de beginnend beroepsbeoefenaar klanten op de mogelijkheid om fietsen te verzekeren, te leasen of op afbetaling te kopen. Tot slot beantwoordt die vragen van klanten en legt de gemaakte afspraken vast.

Resultaat

De klant is ontvangen, te woord gestaan en geadviseerd. Onderdelen en accessoires voor de fiets zijn verkocht.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De fiets is verkocht en de klant is geadviseerd over de (on)mogelijkheden van de fiets. De klant is geïnformeerd over garantie, verzekering en financieringsmogelijkheden.

Gedrag**De beginnend beroepsbeoefenaar:**

- Begroet de klant vriendelijk, professioneel en volgens de richtlijnen van de leidinggevende/het bedrijf;
- Inventariseert de wensen van de klant zorgvuldig;
- Beantwoordt vragen van de klant en checkt of de vraag is beantwoord;

B1-K4-W1: Voert verkoop-en adviesgesprekken

- Signaleert adequaat op mogelijkheden voor bijverkoop;
- Verwijst proactief door bij vragen voor de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Bedrijfsmatig handelen

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- Reageert adequaat op de koopsignalen van de klant;
- Adviseert vakkundig over fietsen, accessoires, garantie, betaalmogelijkheden en verzekeren;
- Geeft duidelijke aanwijzingen aan de student en/of de minder ervaren collega;
- Verwerkt verkoopgegevens en afspraken systematisch.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Begeleiden

B1-K4-W2: Ondersteunt bij waardebeoordeling inruilfietsen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert een inspectie uit aan de in te ruilen fiets en weegt de waarde van de fiets na herstel en de herstellkosten tegen elkaar af. Hiermee maakt de beginnend beroepsbeoefenaar een complete waardebeoordeling en ondersteunt en adviseert de leidinggevende/verantwoordelijke collega bij de bepaling van de inruilwaarde.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt op basis van het advies van de student en/of de minder ervaren collega en een eigen oordeel de inruilprijs van de fiets vast.

Resultaat

De inruilwaarde van de fiets is bepaald en de leidinggevende/verantwoordelijke collega is geadviseerd.

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

De inruilprijs is vastgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Weegt zorgvuldig de waarde van de fiets op basis van de uitgevoerde inspectie;
- Geeft zorgvuldig een onderbouwd advies;
- Kan het advies duidelijk toelichten aan de leidinggevende/verantwoordelijke collega.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Bedrijfsmatig handelen, Vakdeskundigheid toepassen

Voor Eerste fietstechnicus geldt aanvullend:

- Weegt zorgvuldig de waarde van de fiets op basis van de uitgevoerde inspectie, het gegeven advies en het eigen oordeel;
- Stelt nauwkeurig de inruilprijs vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Fietstechnicus

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

Zie basisgedeelte voor de typering van het beroep.

Beroepsvereisten

Nee

P2 Eerste fietstechnicus

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar is analytisch vaardig en toont dit met name bij complexe problemen en storingen. Daarnaast wordt van de beginnend beroepsbeoefenaar verwacht dat deze proactief meedenkt met de bedrijfsvoering en het vermogen heeft om prioriteiten te stellen. De beginnend beroepsbeoefenaar biedt ook ondersteuning aan lager opgeleide en/of minder ervaren collega's, wanneer die daar naar diens oordeel behoefte aan hebben.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Stelt diagnose

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar moet snel kunnen schakelen tussen verschillende werkzaamheden, waarbij mogelijk ook klanten aanwezig zijn. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt diagnoses die routinematig en standaard zijn. De complexiteit wordt bepaald door de diversiteit aan fietsen en componenten, de verscheidenheid aan storingen, het aantal storingen en de te hanteren (meet-, controle en testapparatuur. De spanning tussen benodigde en beschikbare tijd kan lastig zijn. Daarbij is zorgvuldigheid werken belangrijk in verband met de veiligheid. De diagnosewerkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de diagnosewerkzaamheden niet of onjuist uitvoert kan dit gevolgen hebben voor het formuleren van de werkopdracht, planning, kosten en/of klanttevredenheid. De werkzaamheden vereisen kennis en -vaardigheden van de principewerking componenten/onderdelen toegepast in fietsen en de meet-, controle- en testapparatuur.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de diagnosewerkzaamheden en voert de werkzaamheden zelfstandig uit. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. Daarnaast is die vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor minder ervaren collega's.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de (eigenschappen van) materialen toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- heeft kennis van de functie en opbouw van (elektrische) componenten en systemen van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van de principewerking componenten/onderdelen toegepast in (specialistische) fietsen.
- heeft kennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- heeft kennis van de bewerkingstechnieken toegepast in/bij (specialistische) fietsen
- heeft kennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het diagnosticeren van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van veel voorkomende storingen en foutcodes bij het diagnosticeren van (specialistische) fietsen
- heeft kennis van garantiebewijzen, -bepalingen en certificaten
- heeft kennis van de geldende voorschriften bij een voorinspectie van (specialistische) fietsen
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en normen van het bedrijf en/of leverancier/importeur
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van informatie en werkinstructies toepassen
- kan het (voorraad)administratiesysteem gebruiken
- kan relevante teksten op het vakgebied lezen
- kan diagnoseapparatuur gebruiken bij het meten, controleren en testen van (specialistische) fietsen
- kan conclusies trekken op basis van gemeten waarden
- kan relevante reinigings- en conserveringsmiddelen gebruiken/bedienen
- kan een factuur opstellen
- kan een offerte opstellen
- kan luisteren, samenvatten en doorvragen in gesprek met de klant

P2-K1 Stelt diagnose

- kan een planning en werkverdeling opstellen
- kan een werkopdracht maken en plannen
- kan een reparatieadvies opstellen
- Kan rapportagevaardigheden toepassen

P2-K1-W1 Neemt fiets aan

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt de klant, neemt de fiets aan en noteert de klantgegevens. De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de wens of klacht (bijvoorbeeld onderhoud of reparatie) van de klant in kaart en stelt eventueel aanvullende vragen. Vervolgens voert de beginnend beroepsbeoefenaar een voorinspectie uit volgens geldende voorschriften bijvoorbeeld door het testen van de fiets voor reproductie van de klacht. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt een inschatting van de benodigde werktijd en de bijkomende (diagnose)kosten. Daarnaast bepaalt die of de wens of klacht onder de garantie valt. Vervolgens licht de beginnend beroepsbeoefenaar de inschatting van (diagnose)kosten toe aan de klant en stemt af over voortzetting van de werkzaamheden. Bij voortzetting van de (diagnose)werkzaamheden maakt de beginnend beroepsbeoefenaar een werkopdracht aan (met ruimte voor bevindingen/bijzonderheden). De beginnend beroepsbeoefenaar plant de werkopdracht in.

Resultaat

De fiets is aangenomen en de werkopdracht is aangemaakt en ingepland.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Checkt nauwkeurig of die de vraag van de klant heeft begrepen;
- Bringt de wens of klacht volledig in kaart door het stellen van aanvullende vragen;
- Inspecteert de fiets zorgvuldig;
- Formuleert een overzichtelijke werkopdracht met ruimte voor de bevindingen;
- Maakt een realistische kostenraming en inschatting van de benodigde werktijd;
- Maakt een onderbouwde inschatting van de (diagnose)kosten;
- Is alert op de garantievoorwaarden;
- Maakt een realistische planning.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W2 Bereidt diagnosewerkzaamheden voor

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bestudeert de werkopdracht en de gemelde klachten/gebreken van de fiets. Bij onduidelijkheden overlegt die met de leidinggevende en maakt een proefrit. De beginnend beroepsbeoefenaar zoekt informatie op in (fabrieks)documentatie of contacteert de serviceafdeling van de importeur/fabrikant/leverancier en verzamelt benodigde diagnose- en meetapparatuur.

Resultaat

De diagnosewerkzaamheden zijn voorbereid.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Leest de werkopdracht nauwkeurig;
- Raadpleegt de leidinggevende tijdig bij onduidelijkheden;
- Volgt nauwgezet de werkinstructies, de kwaliteitseisen en bedrijfsregels;
- Selecteert de juiste (meet)apparatuur (om afwijkingen, gebreken of storingen vast te kunnen stellen);
- Zoekt doelgericht informatie op in handboeken of (digitale) naslagwerken.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Voert diagnosewerkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt bij storingen de oorzaak van de klacht door bijvoorbeeld het uitlezen van foutcodes, het testen van elektrische componenten op de juiste werking en het uitvoeren van een meting. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert bevindingen op de werkopdracht en bepaalt de reparatiewerkzaamheden op basis van de gestelde diagnose. Vervolgens stelt die, indien nodig, een reparatieadvies op. De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt zo nodig met de leidinggevende.

Resultaat

Een diagnose is gesteld. Een reparatieadvies is, indien nodig, opgesteld.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Zet de (meet)apparatuur effectief in om de werkelijke afwijkingen, gebreken of storingen vast te kunnen stellen;
- Voert de diagnose uit volgens de voorschriften en regels van het bedrijf;
- Overlegt tijdig met de leidinggevende in geval van bijkomende (diagnose) werkzaamheden/kosten;
- Formuleert een duidelijk reparatieadvies.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

P2-K1-W4 Rondt diagnosewerkzaamheden af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar controleert en rapporteert de uitgevoerde werkzaamheden/gebruikte materialen en (fiets)onderdelen, de gewerkte tijd en de opmerkingen/adviezen. Vervolgens bespreekt die de bevindingen en het reparatieadvies met de klant en maakt die een globale offerte voor de reparatiewerkzaamheden. Indien de klant niet overgaat tot reparatie factureert de beginnend beroepsbeoefenaar de diagnosewerkzaamheden. Eventueel beantwoordt de beginnend beroepsbeoefenaar vragen van de leidinggevende en/of de klant. Tot slot ruimt de beginnend beroepsbeoefenaar op en maakt de werkplek en het gebruikte gereedschap schoon.

Resultaat

De diagnosewerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, gerapporteerd en gecommuniceerd met de klant. De offerte en factuur is gereed.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Controleert systematisch het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden aan de hand van de kwaliteitseisen van het bedrijf;
- Noteert nauwkeurig en volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte materialen/onderdelen en tijd;
- Stelt een duidelijke offerte van de reparatiewerkzaamheden op;
- Stelt een overzichtelijke factuur van de diagnosewerkzaamheden op;
- Licht de bevindingen en het reparatieadvies duidelijk toe aan de klant;
- Controleert en verzorgt het gebruikte (meet)gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2 Ondersteunt bij de bedrijfsvoering

Complexiteit

Tijdens de werkzaamheden in de werkplaats is de beginnend beroepsbeoefenaar betrokken bij bedrijfsprocessen zoals voorraadbeheer, inkoop, relatiebeheer en klachtenafhandeling. Het kan lastig zijn om te schakelen tussen de uitvoerende werkzaamheden in de werkplaats en de 'ondernemers' facetten van de bedrijfsvoering. De beginnend beroepsbeoefenaar kan hierbij tijdsdruk ervaren. De beginnend beroepsbeoefenaar moet de belangen van zowel de klant als het bedrijf behartigen. De tegenstrijdige belangen zorgen ervoor dat de beginnend beroepsbeoefenaar telkens de best passende afweging moet maken. De werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreukrisico. Wanneer de beginnend beroepsbeoefenaar de ondersteunende werkzaamheden niet of onjuist uitvoert kan dit gevolgen hebben voor het rendement van de werkplaats, de verdeling van de werkzaamheden (ondersteuning van de leidinggevende valt bijvoorbeeld weg) en het voorraadbeheer (tekort aan voorraad). Daarnaast kan het gevolgen hebben voor de klanttevredenheid en het imago van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar bezit kennis en vaardigheden op het gebied van producten, in- en verkoop, relatiebeheer, onderhandeling en klachtbehandeling.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de leidinggevende/de ondernemer bij bedrijfsprocessen zoals de verdeling van werkzaamheden, voorraadbeheer, inkoop, relatiebeheer en klachtenafhandeling. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen werk en de kwaliteit van het eigen werk. Daarnaast is die vaktechnisch instruerend, begeleidend en ondersteunend voor studenten en/of minder ervaren collega's en is die eindverantwoordelijk voor de door hen gezamenlijk uitgevoerde werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf en/of leverancier/importeur
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan sociale en communicatieve vaardigheden toepassen in de omgang met de klant
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van informatie en werkinstructies toepassen
- heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf
- heeft kennis van de regels m.b.t. klachtenafhandeling
- heeft kennis van relatiebeheer
- heeft kennis van inkoop- en bestelmethodes
- heeft kennis van voorraadbeheer en het voorraadbeheersysteem
- heeft kennis van de samenstelling en samenhang van het assortiment
- heeft kennis van klantcontact (verschillende vormen zoals face to face, email, social media etc.)
- kan wettelijke eisen en bedrijfsprocedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevant (voorraad)administratiesysteem toepassen
- kan klantgegevens uitlezen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren en checklists
- kan een planning en verdeling van de werkzaamheden maken
- kan werkplaatsrendement beoordelen
- kan onderzoeksvaardigheden toepassen
- Kan rapportagevaardigheden toepassen

P2-K2-W1 Ondersteunt bij voorraadbeheer

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar signaleert tekorten in de onderdelen- en accessoire voorraad en doet ter ondersteuning voorstellen voor de voorraad aan de leidinggevende. Eventueel verwerkt die op verzoek van de leidinggevende wijzigingen in het (geautomatiseerde) voorraadbeheersysteem. De beginnend beroepsbeoefenaar ziet toe op een overeenkomstige fysieke en virtuele voorraad, signaleert afwijkingen en bepaalt eventuele vervolgacties met de leidinggevende. Tevens controleert de beginnend beroepsbeoefenaar de nieuwe voorraad en draagt zorg voor een juiste (retour)afhandeling met de leverancier.

Resultaat

Ondersteunende werkzaamheden ten aanzien van het voorraadbeheer zijn uitgevoerd, eventuele afwijkingen en vervolgacties zijn bepaald met de leidinggevende.

P2-K2-W1 Ondersteunt bij voorraadbeheer

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Formuleert een duidelijk voorstel voor de voorraad ter ondersteuning van de leidinggevende;
- Controleert systematisch het fysieke en virtuele voorraadmiveau;
- Signaleert tijdig tekorten in de voorraad;
- Verwerkt nauwkeurig wijzigingen in het voorraadbeheersysteem;
- Stemt op correcte wijze af met de leidinggevende ten aanzien van afwijkingen en eventuele vervolgacties;
- Controleert zorgvuldig de nieuwe voorraad en verzorgt indien nodig een correcte retour(afhandeling) met de leverancier.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Formuleren en rapporteren

P2-K2-W2 Doet voorstellen voor het assortiment

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet voorstellen voor het assortiment/inkoop en ondersteunt de leidinggevende bij het inkopen van fietsen/onderdelen/accessoires. In overleg met de leidinggevende plaatst die bestellingen en contacteert leveranciers voor het bestellen van onderdelen en accessoires.

Resultaat

Er ligt een voorstel voor de samenstelling van het assortiment en de inkoop. De bestelling is geplaatst in overleg met de leidinggevende.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Zoekt doelgericht informatie voor inkoop;
- Formuleert een duidelijk voorstel voor inkoop;
- Betrekt de leidinggevende actief wat betreft inkoop;
- Contacteert leveranciers op regelmatige basis;
- Bepaalt zo nodig in overleg met de leidinggevende een voorstel voor inkoop;
- Plaatst zo nodig in overleg met de leidinggevende een bestelling.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen, Formuleren en rapporteren

P2-K2-W3 Draagt bij aan verbetering en rendement van de werkplaats

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt (op basis van eigen onderzoek) welke werkzaamheden uitgevoerd worden en plant en verdeelt de werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar monitort en bewaakt het werkplaatsrendement en de kwaliteit van de werkzaamheden in de werkplaats volgens bedrijfsspecifieke afspraken.

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt welke verbetermogelijkheden er zijn ten aanzien van de planning en kwaliteit van de werkzaamheden en het rendement van de werkplaats. Daarnaast onderzoekt die de gevolgen voor de financiële bedrijfsvoering en/of prijsstelling van de producten (bewustwording marges/efficiency) van deze verbetermogelijkheden. Hiervoor verzamelt de beginnend beroepsbeoefenaar informatie bij bijvoorbeeld collega's, de verkoopadviseur, leidinggevende/eigenaar en/of overige partijen. De beginnend beroepsbeoefenaar doet suggesties voor verbetermogelijkheden en deelt deze met de leidinggevende.

Resultaat

Verbetermogelijkheden ten aanzien van de planning, kwaliteit van de werkzaamheden en het rendement van de werkplaats zijn onderzocht. Informatie is verzameld en suggesties ter verbetering zijn overlegd met de leidinggevende.

P2-K2-W3 Draagt bij aan verbetering en rendement van de werkplaats

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Maakt een uitvoerbare werkplanning en werkverdeling;
- Is alert op verbetermogelijkheden;
- Evalueert regelmatig het rendement van de werkplaats;
- Verzamelt nauwkeurig de relevante informatie ten aanzien van planning en kwaliteit van de werkzaamheden en rendement van de werkplaats;
- Onderzoekt zorgvuldig de gevolgen voor de financiële bedrijfsvoering en/of prijsstelling van producten van verbetermogelijkheden;
- Geeft onderbouwde en haalbare suggesties ter verbetering ten aanzien van planning en kwaliteit van de werkzaamheden en rendement van de werkplaats.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen, Relaties bouwen en netwerken

P2-K2-W4 Handelt klachten af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt (de oorzaak van) de klacht, volgt deze op, handelt de klacht af en registreert vervolgens de klacht (afhandeling). Hiernaast bepaalt die, of de klacht terecht is en de klant in aanmerking komt voor een garantie, een vergoeding of (in overleg met de leidinggevende) een andere passende oplossing.

Resultaat

De klacht van de klant is afgehandeld en geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Betrekt leidinggevende en klant actief bij het bespreken van oplossingen;
- Handelt de klacht of opmerking af volgens de procedures en kwaliteitseisen van het bedrijf;
- Legt de klacht volgens de procedures en kwaliteitseisen van het bedrijf vast.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren

P2-K2-W5 Onderhoudt contacten met zakelijke relaties

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruik van de geregistreerde klantcontactgegevens (bijvoorbeeld uit het klantbeheersysteem) om gericht klanten te benaderen en contacten te onderhouden. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt de contactmomenten in de winkel en/of belt klanten om acties onder de aandacht te brengen en om nazorg te plegen. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert diens acties.

Resultaat

De klanten zijn benaderd, acties zijn onder de aandacht gebracht en indien nodig is het relatiebestand bijgewerkt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Maakt efficiënt gebruik van de geregistreerde klantgegevens;
- Evalueert consequent de klanttevredenheid
- Brenkt aanbiedingen en acties proactief onder de aandacht bij klanten;
- Benadert klanten op gepaste wijze;
- Registreert alle contactmomenten en acties zorgvuldig en volledig.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen