

# Kwalificatiedossier Aftersales Mobiliteitsbranche

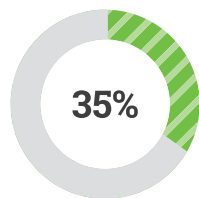
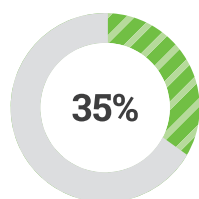
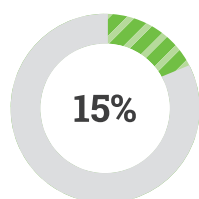


## Deze verkorte uitgave bevat de belangrijkste onderdelen uit het kwalificatiedossier Aftersales Mobiliteitsbranche.

In het kwalificatiedossier staat wat een MBO-leerling moet beheersen om zijn diploma te halen. Het nieuwe dossier is geldig vanaf 1 augustus 2016 en is te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl). Het kwalificatiedossier geeft alleen de eindstreep aan en niet waar een leerling na bijvoorbeeld een jaar 'staat'. De leerroute en het tempo worden in overleg door het ROC en de leerling bepaald.

De schematische afbeelding hieronder laat zien:

- > de verdeling in percentages van de totale opleidingsduur
- > de profielen binnen dit dossier
- > de opbouw van het dossier en de opleiding (basis, profiel en keuze)
- > het niveau van de opleiding.



\*% van de totale studielast per schooljaar (1.600 uur)

### Keuzedelen

SA  
Niv. 2

AM  
Niv. 3

Profiel 1 - Serviceadviseur Mobiliteitsbranche

Profiel 2 - Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche

### Beroepsgerichte Basis

Wat alle profielen gemeenschappelijk hebben

### Algemene Basis

Nederlands, Rekenen, Loopbaan en Burgerschap

## Werken in de Mobiliteitsbranche

De leerling werkt in een personenauto-, bedrijfsauto- of tweewielerbedrijf. Een groot deel van de werkzaamheden vindt plaats aan de balie. Vanaf daar heeft hij veelvuldig contact met klanten. Dat gebeurt telefonisch, per e-mail of aan de balie. Daarnaast heeft hij vanuit deze functie veelvuldig contact met de andere afdelingen van het bedrijf en heeft hier in sommige gevallen de leiding over. De leerling kan te maken krijgen met buitenlandse klanten of andere externen.

In de beroepsgerichte basis worden vaardigheden aangeleerd die iedere leerling uiteindelijk moet beheersen. Die vaardigheden zijn vertaald in een aantal kerntaken en werkprocessen. De basistaken "Verkoopt producten en/of diensten", "Beheert werkplaatsplanning" en "Verleent service aan klanten" vragen voornamelijk om algemene kennis en vaardigheden rondom verkooptechnieken, serviceverlening en planning. Daarnaast gelden voor iedereen op elk niveau bepaalde eisen aan de beroepshouding.

Die worden zwaarder naarmate de leerling vordert in zijn werk- en denkniveau. »





## Algemene vakken

Tot het algemene deel van de opleiding behoren de vakken Nederlands, Rekenen en Loopbaan & burgerschap. Voor de profielen op niveau 4 komt daar ook Engels bij.

## Keuzedelen

De keuzedelen vervangen de zogenaamde 'vrije ruimte' en zijn gekoppeld aan de profielen. De keuzedelen zijn bedoeld om de leerling betere kansen op de arbeidsmarkt te bieden en/of te zorgen voor een makkelijker doorstroom naar een vervolgopleiding. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. De ROC's kunnen zelf bepalen welke keuzedelen zij aanbieden. De keuzedelen zijn te vinden op [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl).

## Kerntaken en werkprocessen

In de nieuwe kwalificatiedossiers zijn de eisen duidelijker en overzichtelijker beschreven dan in de vorige versie dossiers. Kerntaken zijn de belangrijkste werkzaamheden van een Serviceadviseur/Aftersalesmanager. Werkprocessen vormen de afzonderlijke onderdelen of fasen van een kerntaak.

Hieronder ziet u een overzicht van de beroepsspecifieke kerntaken en werkprocessen voor de basis en de profielen van het kwalificatiedossier **Aftersales Mobiliteitsbranche**.

Kerntaak / Werkproces		Profiel 1	Profiel 2	
SA = Serviceadviseur AM = Aftersalesmanager		SA	AM	
Basis	<b>Verkoopt producten en/of diensten</b>			
	Inventariseert behoefte van de klant	✓	✓	
	Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten	✓	✓	
	Regelt voor de klant vervangend vervoer	✓	✓	
	Rondt klantcontact (administratief) af	✓	✓	
	Rondt verkoop af			
	<b>Beheert werkplaatsplanning</b>			
	Stelt de werkorder op	✓	✓	
	Plant de werkzaamheden in	✓	✓	
	Volgt de werkzaamheden en controleert de planning	✓	✓	
	Handelt garantieadministratie af	✓	✓	
	Stelt de factuur op	✓	✓	
	<b>Verleent service aan klant</b>			
	Beheert contacten met de klant	✓	✓	
	Handelt klachten af	✓	✓	
	Profiel	<b>Stuurt medewerkers van balie, werkplaats en magazijn aan</b>		
		Begeleidt medewerkers en/of leerlingen		✓
Organiseert werkoverleggen			✓	
Voert gesprekken met medewerkers en/of leerlingen			✓	
<b>Ontwikkelt aftersalesbeleid op strategisch niveau</b>				
Maakt een analyse en ondersteunt bij het vaststellen van het aftersalesbeleid			✓	
Zet het Aftersalesbeleid om in concrete acties			✓	
Bewaakt en controleert de vastgestelde activiteiten		✓		



» De Serviceadviseur/Aftersalesmanager heeft een klant- en servicegerichte houding, waarbij hij continu nagaat welke commerciële kansen zich voordoen. Hij weet welke producten en/of diensten het bedrijf te bieden heeft en kan deze vertalen naar voordelen voor de klant. Hij is communicatief vaardig, kan samenwerken en heeft oog voor de belangen van de totale organisatie. Hij heeft technisch inzicht, werkt gestructureerd en heeft zijn administratieve processen op orde.

De ene functie is de andere niet. Er is niveauverschil tussen de functies Serviceadviseur en Aftersalesmanager. Daarom zijn bij de basistaken aanvullende eisen opgenomen. Die gelden voor de hogere opleidingsniveaus op het gebied van complexiteit, verantwoordelijkheid en zelfstandigheid en (gevorderde) kennis en vaardigheden.



# Profiel Serviceadviseur Mobiliteitsbranche



## Wat doet de Serviceadviseur?

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche verkoopt producten en diensten, beheert de werkplaatsplanning en verleent service aan de klanten.

## Wat houdt dat in?

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche voert zijn werkzaamheden, die deels routinematig zijn, in grote mate van zelfstandigheid uit. Bij vragen die buiten zijn beslissingsbevoegdheid (bij grotere afbreukrisico's) of kennis liggen moet hij zijn leidinggevende en/of een ervaren collega raadplegen. Hij is verantwoordelijk voor een goede ontvangst van de klant, het onderhouden van de relatie en het behalen van commercieel resultaat. Daarbij draagt hij zorg voor het bijhouden van gegevens van relaties/opdrachtgever. Hij verwerkt zelfstandig de gegevens van klant en voertuig tot een duidelijke opdracht voor de werkplaats. Door vooruit te denken bij het plannen, voorkomt hij piekbelasting bij de medewerkers in de werkplaats en onnodige wachttijden bij de klanten. Als de werkzaamheden eenmaal zijn gestart houdt hij de klant op de hoogte met informatie van de werkplaats.

Ook heeft de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche te maken met interne klanten zoals de verkoopafdeling. Hij stemt met de verkoopadviseur de afspraken met de klant af. Als een klant binnen de garantieperiode terugkomt met problemen of klachten bespreekt de Serviceadviseur de reparatie en de kosten met de verkoper. Dit geldt ook voor coulance wanneer het voertuig (net) buiten de garantie valt.

## Wat heeft hij daarvoor nodig?

Het veelvuldig contact met klanten gedurende de dag vraagt van de Serviceadviseur Mobiliteitsbranche dat hij kennis heeft van (bedrijfs)procedures en methodes. Omdat hij daarbij ook buitenlandse klanten aan de balie of aan de telefoon kan krijgen, dient hij kennis en praktische beheersing van het Engels te hebben. Voor de planning van de werkplaats heeft hij basiskennis van de technische aspecten van het voertuig en van de diverse werkzaamheden nodig. De afwegingen die hij daarbij moet maken vragen goede communicatieve vaardigheden richting de klant.

## De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche in de praktijk

Een klant komt binnen bij de werkplaatsreceptie. De Serviceadviseur begroet de klant vriendelijk en vraagt of hij hem kan helpen. De klant vertelt dat de kachel in zijn auto niet meer warm wordt. De Serviceadviseur luistert aandachtig naar de omschrijving van de klacht van de klant, stelt eventueel vragen om de klacht duidelijker te krijgen en noteert de gegevens van de klant. Hij kijkt naar de werkplaatsplanning en eventueel overlegt hij met de werkplaatsmanager welke technicus naar het probleem kan kijken. De Serviceadviseur geeft de klant een inschatting van wat er moet gebeuren en wat dat gaat kosten, in tijd en in geld. Dan maakt hij de werkorder aan en neemt deze door met de klant.

Wanneer de klant geen vragen heeft, neemt de Serviceadviseur de autosleutel in ontvangst en draagt die met de werkorder over aan de technicus. Eventueel geeft hij hem nog aanvullende informatie over de klacht en over de klant die niet op de werkorder is vermeld. De technicus gaat diagnose stellen en komt tot de conclusie dat de thermostaat defect is. Daardoor komt de motor niet op temperatuur en wordt de kachel dus ook niet warm. »





### Wat moet hij weten?

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche heeft **kennis** (op niveau 3) van:

- > de kwaliteitseisen van het bedrijf.
- > (bedrijfs)procedures omtrent coulance/goodwill en klachtenafhandeling.
- > (verkoop) gesprekstechnieken.
- > functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen.
- > (eigenschappen van) materialen toegepast in voertuigen.
- > gebruikelijke vaktermen binnen de mobiliteitsbranche.
- > relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens.
- > verbindings- en bevestigingsmiddelen en –technieken, toegepast in voertuigen.
- > assortiment en/of diensten van de branche.
- > (voorraad)administratie- en facturatiesystemen.

NB: Op autotechnisch gebied is Basiskennis (op niveau 2) voldoende.

### Wat moet hij kunnen?

De Serviceadviseur Mobiliteitsbranche kan:

- > volgens de kwaliteitseisen en -normen van de branche werken.
- > correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren.
- > een uiteenzetting van gesprekspartners volgen en begrijpen.
- > (koop)behoefte achterhalen.
- > verkoop- en onderhandelingstechnieken toepassen.
- > informatie over producten en diensten overdragen.
- > digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie.
- > in een gesprek relevante informatie op zijn vakgebied in het Engels uitwisselen.
- > relevante Engelstalige teksten op zijn vakgebied lezen.
- > (klanten)registratiesystemen gebruiken.
- > bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill toepassen.
- > garantiebepalingen toepassen.
- > (voorraad)administratie- en facturatiesystemen toepassen.
- > op basis van deskundigheid van medewerkers een werkplaatsplanning maken.
- > werkzaamheden coördineren.
- > planmatig werken.

» Nu bekend is wat er gerepareerd moet worden geeft de Serviceadviseur dit door aan de klant en vraagt hij toestemming voor de reparatie. Bij toestemming kan de technicus het probleem oplossen. Als het probleem is opgelost, ontvangt de Serviceadviseur de werkorder terug van de technicus en controleert hij of alle werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd, alle gebruikte materialen zijn geboekt en of de werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen de tijd die voor een dergelijke reparatie zijn vastgesteld, de zogenaamde 'flat rate tijden'. Als alle gegevens op de werkorder kloppen en volledig zijn, stelt hij de factuur op en controleert deze. Dan neemt hij de factuur door met de klant en licht de gemaakte kosten toe. Tot slot rekent hij af met de klant af en geeft hem de auto weer mee.

# Profiel Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche



## Wat doet de Aftersalesmanager?

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche verkoopt producten en diensten, beheert de werkplaats planning en verleent service aan de klanten. Hij geeft leiding aan de medewerkers van de Aftersales afdeling. Daaronder vallen de receptie (Serviceadviseurs), werkplaats, het magazijn en de financiële administratie.

## Wat houdt dat in?

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche heeft een leidinggevende, zelfstandige rol. Zijn beslissingsbevoegdheid is groot en hij draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden van zijn medewerkers. Bij vragen die buiten zijn beslissingsbevoegdheid of kennis liggen (bij grote afbreukrisico's) zal hij zijn leidinggevende en/of een ervaren collega moeten raadplegen. Hij zorgt voor een goede ontvangst van de klant, onderhoudt de relatie en volgt de commerciële resultaten. Hij vertaalt de gegevens van de klant naar een duidelijke opdracht richting de werkplaats. Bij de planning van de werkplaats denkt hij vooruit en voorkomt zo piekbelasting bij de medewerkers en wachttijden voor de klant. De klant houdt hij vervolgens op de hoogte met informatie uit de werkplaats. Met betrekking tot korting en/of schadeloosstellingen is hij de persoon, die (richting zijn leidinggevende) een voorstel doet. Goede communicatieve vaardigheden en een vermogen om te delegeren helpen hem daarbij. Op basis van de resultaten van het bedrijf en ontwikkelingen in de branche ontwikkelt hij, met inzet van managementinformatiesystemen en onder de supervisie van de directie, een passend Aftersales beleid op strategisch niveau.

## Wat heeft hij daarvoor nodig?

Een Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche beschikt over leidinggevende capaciteiten. Dit vraagt om inlevingsvermogen en het kunnen motiveren van medewerkers en coachingsvaardigheden. Met het oog op een efficiënte toewijzing van de binnenkomende opdrachten vraagt zijn werk kennis van de eigen producten/diensten, inzicht in de bedrijfsprocessen en inzicht in de vaardigheden en specialismen van de medewerkers in de werkplaats.

## De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche in de praktijk

Van de Aftersalesmanager wordt verwacht dat hij het komende jaar een dekkingsbijdrage van tachtig procent van de indirecte kosten op het arbeidsloon zal realiseren voor de werkplaats. Dat wordt lastig, want de introductie van de nieuwe modellen betekent ook dat de werkplaatstechnici een aantal extra trainingdagen bij de importeur moeten gaan volgen. En dat zijn uren die niet bij de klanten in rekening kunnen worden gebracht. Hiervoor moet hij een goede oplossing vinden.

Daarbij moet de Aftersalesmanager zorgen dat de magazijnvoorraad wordt teruggedrongen. Dat is nodig, want het magazijn komt dringend ruimte tekort. Alle onderdelen die niet vaker dan zes keer per jaar worden verkocht worden afgestoten. De Aftersalesmanager zal de mogelijkheden van opslag en ruil met collega-dealers in de regio bespreken, om op die manier de verliezen zoveel mogelijk te beperken. Het is van belang dat de Aftersales goed in gesprek blijft met de betrokken partijen. »





### Wat moet hij weten?

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche heeft **kennis** (op niveau 3) van of **brede en gespecialiseerde kennis** (op niveau 4):

- > kwaliteitseisen van de branche.
- > gebruikelijke vaktermen binnen de mobiliteitsbranche en bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill en klachtenafhandeling.
- > garantiebepalingen.
- > (verkoop)gesprekstechnieken.
- > actuele marktontwikkelingen.
- > assortiment en/of diensten van de branche.
- > relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens.
- > functie en opbouw van componenten en systemen van voertuigen.
- > (eigenschappen van) materialen toegepast in voertuigen.
- > verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in voertuigen.
- > (voorraad) administratie- en facturatiesystemen.
- > managementinformatiesystemen.

NB: Op autotechnisch gebied is Basiskennis (op niveau 2) voldoende.

### Wat moet hij kunnen?

De Aftersalesmanager Mobiliteitsbranche kan:

- > volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf werken.
- > correcte omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten hanteren.
- > (koop)behoefte achterhalen.
- > verkoop- en onderhandelingstechnieken toepassen.
- > bedrijfsprocedures m.b.t. coulance/goodwill toepassen.
- > garantiebepalingen toepassen.
- > informatie over product en dienst overdragen.
- > actualiteiten die betrekking hebben op de bedrijfsvoering volgen.
- > (klanten)registratiesysteem gebruiken.
- > (voorraad)administratie- en facturatiesysteem toepassen.
- > digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (technische) informatie.
- > snel schakelen.
- > kengetallen lezen en interpreteren.
- > medewerkers aansturen.
- > delegeren.
- > functioneringsgesprekken voeren.
- > feedback geven.
- > op basis van deskundigheid van medewerkers een werkplaatsplanning maken.

» Er belt een klant die zijn gehele wagenpark voor onderhoud bij het bedrijf heeft ondergebracht. Dat contract heeft de Aftersalesmanager binnengehaald en daar is het bedrijf erg blij mee. De klant heeft een klacht over de factuur van afgelopen maand. Gezien de grootte van het bedrag en de relatie met de klant is de Aftersalesmanager de aangewezen persoon om dit op te lossen. Gelukkig zijn ze er samen snel uit.



#### **Meer informatie?**

Onze onderwijskundige specialisten helpen u met oplossingen rondom personeel, onderwijsinrichting en de inzet van leermiddelen.

#### **Vragen over de kwalificatiedossiers?**

T 030 608 77 96 / E [kwatificatiedossiers@innovam.nl](mailto:kwatificatiedossiers@innovam.nl)

#### **Vrijblijvend kennismaken?**

Onze accountmanagers helpen u graag:  
John Wallaard (06-51190973) / Jenneke de Winter (06-53215189)

