

**1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)**

Diploma Beroepsonderwijs
Kwalificatie: Serviceadviseur mobiliteitsbranche
Kwalificatiedossier: Aftersales mobiliteitsbranche

In de oorspronkelijke taal

2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)

Certificate Senior Secondary Vocational Education
Qualification: Service advisor mobility sector
Qualification file: Aftersales mobility sector

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

De belangrijkste taken van een Serviceadviseur mobiliteitsbranche zijn:

Kerntaak 1: Verkoopt producten en/of diensten

- 1.1 Inventariseert behoefte van de klant
- 1.2 Adviseert de klant en geeft een voorstel van (duur en) kosten
- 1.3 Regelt voor de klant vervangend vervoer
- 1.4 Rondt klantcontact (administratief) af

Kerntaak 2: Beheert werkplaatsplanning

- 2.1 Stelt de werkorder op
- 2.2 Plant de werkzaamheden in
- 2.3 Volgt de werkzaamheden en controleert de planning
- 2.4 Handelt garantieadministratie af
- 2.5 Stelt de factuur op

Kerntaak 3: Verleent service aan klanten

- 3.1 Beheert contacten met de klant
- 3.2 Handelt klachten af

4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De Serviceadviseur mobiliteitsbranche werkt in een personenauto-, bedrijfsauto- of tweewielerbedrijf. Een groot deel van de werkzaamheden vinden plaats aan de balie. De Serviceadviseur is de schakel tussen de klant en de werkplaats.

*** Toelichting**

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://www.europass.cedefop.europa.eu/>

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

<p>Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.</p>	<p>Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</p>																				
<p>Niveau van het diploma (nationaal of internationaal) Kwalificatieniveau 3 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: uitvoering van meer dan het eigen takenpakket. De beroepsbeoefenaar kan zich verantwoorden tegenover collega's en controleert en begeleidt de werkzaamheden van anderen. Ook het bedenken van procedures als het gaat om werkvoorbereiding hoort daarbij. NLQF-niveau 3 - EQF-niveau 3 - ISCED 3C</p>	<p>Beoordelingsscore / minimumvereisten</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 5%;">10</td><td>uitmuntend</td></tr> <tr><td>9</td><td>zeer goed</td></tr> <tr><td>8</td><td>goed</td></tr> <tr><td>7</td><td>ruim voldoende</td></tr> <tr><td>6</td><td>voldoende</td></tr> <tr><td>5</td><td>bijna voldoende</td></tr> <tr><td>4</td><td>onvoldoende</td></tr> <tr><td>3</td><td>zeer onvoldoende</td></tr> <tr><td>2</td><td>slecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>zeer slecht</td></tr> </table>	10	uitmuntend	9	zeer goed	8	goed	7	ruim voldoende	6	voldoende	5	bijna voldoende	4	onvoldoende	3	zeer onvoldoende	2	slecht	1	zeer slecht
10	uitmuntend																				
9	zeer goed																				
8	goed																				
7	ruim voldoende																				
6	voldoende																				
5	bijna voldoende																				
4	onvoldoende																				
3	zeer onvoldoende																				
2	slecht																				
1	zeer slecht																				
<p>Toegang tot vervolgoopleidingen/beroepen De Serviceadviseur mobiliteitsbranche kan doorstromen naar een niveau 4 opleiding, zoals Aftersalesmanager mobiliteitsbranche.</p>	<p>Internationale overeenkomsten Het beroep Serviceadviseur mobiliteitsbranche is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 3 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.</p>																				
<p>Juridische grondslag Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 25219 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2015 aangeboden.</p>																					

6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbl).

Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school.

In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.

Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid	3 jaar (4800 studiebelastingsuren) (afhankelijk van de vooropleiding)
--	--

Toelatingseisen
Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.

7. AANVULLENDE INFORMATIE

Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap vastgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op <http://kwalificaties.s-bb.nl/>.

Aan de kwalificatie zijn keuzedelen gekoppeld. De keuzedelen hebben een totale omvang van 15% van de onderwijstijd. De door de student behaalde keuzedelen staan vermeld op het diploma.

7. AANVULLENDE INFORMATIE

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP), via www.s-bb.nl. Het NRP is het informatiecentrum voor beroepskwalificaties voor Nederland. SBB is hiervoor door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen.