

Functiefamilie 20A

Naam van de functie

Onderhoud/Reparatie F tweewielers: Fiets	<b>20A.1 Eerste Fietstechnicus</b>
---------------------------------------------	------------------------------------

### Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider en geeft functioneel leiding aan enkele personen (Fietstechnici en minder ervaren medewerkers).

### Doel van de functie

Analyseren en diagnosticeren van problemen, uitvoeren van reparaties en onderhoudswerkzaamheden, verzorgen van commerciële taken en bieden van ondersteuning bij de bedrijfsvoering.

### Typering van de activiteiten

#### A. Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden

1. Ontvangt een werkorder of stelt deze zelf op, zorgt voor aanvullende informatie, benodigd gereedschap, (vervangings-)materialen, onderdelen en (hulp)middelen om onderhoud en/of reparaties uit te kunnen voeren.
2. Voert onderhoud en/of reparatie uit aan de hand van de werkorder of de eigen diagnose. Reinigt, stelt bij, (de) monteert, repareert en/of vervangt één of meer onderdelen.
3. Bij elektrische fietsen worden systemen en software bijgewerkt en gecontroleerd volgens voorschriften of garantievoorschriften fabrikant. Neemt in geval van vragen contact op met de importeur en overlegt met de klant als de werkzaamheden duurder uit dreigen te vallen.
4. Controleert de uitgevoerde onderhouds- en reparatiewerkzaamheden en noteert op de werkorder alle relevante informatie (uitgevoerde werkzaamheden, gebruikte materialen en onderdelen, gewerkte tijd en opmerkingen die van belang zijn).

#### B. Diagnose

1. Ontvangt een opdracht om een diagnose te stellen aan een fiets. Vraagt aan de klant naar bijzonderheden van de klacht en kiest benodigde gereedschappen en (hulp) middelen.
2. Onderzoekt en analyseert de oorzaak van het probleem. Maakt eventueel gebruik van handboeken, internet of zoekt ondersteuning bij de importeur/fabrikant. Bepaalt, als de diagnose gesteld is, hoe het probleem verholpen moet worden en voert deze stappen uit.
3. Controleert of alle stappen in het diagnoseproces zijn doorlopen en of de klacht verholpen is.
4. Maakt na de diagnose en na de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op; voert de overgebleven restmaterialen af.
5. Stelt de factuur op, informeert de klant en rekent af.

#### C. Verkoop van producten en diensten

1. Ontvangt de klant in de winkel of werkplaats en vraagt naar diens wensen. Inventariseert gebruiksdoel, specifieke wensen van de klant, verwacht aantal kilometers etc.
2. Bepaalt in samenspraak met de klant het juiste type en model en adviseert over mogelijke accessoires.
3. Als de keuzes van klant vaststaan, maakt hij de factuur op en rekent af. Indien nodig wordt een afspraak gemaakt voor een afleverdatum en wordt de klant gewezen op de garantie- en leveringsvoorwaarden.

#### D. Ondersteuning bij de bedrijfsvoering



1. Ondersteunt de ondernemer of Bedrijfsleider met het voorraadbeheer. Voert verbruikte materialen en verkochte producten in het (elektronisch) bestelsysteem in en zorgt dat de uitgeleverde producten op de juiste plek worden opgeborgen.
2. Biedt ondersteuning bij het inkopen van nieuwe producten; doet voorstellen voor de samenstelling van het assortiment en bepaalt mede de prijsstelling van tweedehands fietsen. Plaatst in overleg met de leidinggevende bestellingen bij de leveranciers.
3. Als klanten na verkoop of reparatie met een klacht komen, stelt de Eerste Fietstechnicus vast of de klacht terecht is en of de klant in aanmerking komt voor garantie of een vergoeding. De klant wordt hierbij netjes te woord gestaan.
4. Legt na afhandeling de klacht vast zodat de importeur/fabrikant geïnformeerd kan worden.

#### **E. Functioneel leidinggeven**

1. De Eerste Fietstechnicus stuurt de Fietstechnicus en eventuele leerlingen aan. Hij verdeelt het werk, geeft advies en controleert de uitgevoerde werkzaamheden. De Eerste Fietstechnicus ondersteunt de ondernemer of Bedrijfsleider in de winkel.



## Complexiteit

De functie is gericht op het achterhalen van de oorzaak van problemen en op het uitvoeren van reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan alle soorten fietsen. Daarnaast adviseert de functionaris de klant, verkoopt producten en diensten, maakt afspraken over de aflevering en informeert de klant over garantiebepalingen, goede sloten, verzekeringen en dergelijke. Tot slot biedt de Eerste Fietstechnicus ondersteuning aan de leidinggevende bij de bedrijfsvoering (bij voorbeeld bij het voorraadbeheer, inkoop en samenstelling van het assortiment, bestellingen en de afwikkeling van klachten). De Eerste Fietstechnicus schakelt gemiddeld regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt soms onder enige tijddwang.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 2,5 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

## Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de eigen diagnose of de ontvangen werkopdracht de beste werkaanpak. Voor het oplossen van complexe storingen aan alle voorkomende fietsen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en jarenlange werkervaring nodig. Kan eventueel de importeur/fabrikant of de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is overwegend indirect en niet intensief. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het eigen werk en dat van anderen.

Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van de werkzaamheden.

Geeft functioneel leiding aan enkele medewerkers (de Fietstechnicus en eventuele leerlingen).

## Afbreukrisico

Heeft contact met klanten, leveranciers/vertegenwoordigers, fabrikanten en importeurs. Deze externe contacten zijn van belang voor het verkopen van producten en diensten en voor het tevredenstellen van klanten. Daarnaast zijn ze van belang voor het plaatsen van bestellingen, informatie-uitwisseling en het oplossen van (merk) specifieke problemen.

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses, product- en tijdverlies, ontevreden klanten, gevaarlijke situaties, financiële schade, omzetverlies en imagooverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole, het systematisch volgen van controlelijsten en steekproefsgewijze controles door de leidinggevende.

## Fysieke Aspecten

Werkt afwisselend onder winkel- en werkplaatsomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan fietsen wordt meestal staand gewerkt en zijn soms gewrongen houdingen niet te vermijden. Regelmatig confrontatie met lawaai, schoonmaakmiddelen, olie en vet. Kans op kleine verwondingen aan de handen en ander beperkt letsel is niet uit te sluiten.

Sommige werkzaamheden vergen een meer dan normale beheersing of coördinatie van bewegingen in combinatie met een aanmerkelijk krachtsuitoefening of snelheid van handelen.



De Eerste Fietstechnicus (ook wel Monteur, Fietsenmaker, Eerste Monteur of Fietstechnicus genoemd) komt voor in elk type vestiging, in de winkel of in de werkplaats of -binnen de kleinere bedrijven- in beide. De meeste vestigingen bieden een breed assortiment aan (elektrische) fietsen, kleding, onderdelen en accessoires en zijn niet gericht op één doelgroep of marktsegment. De Eerste Fietstechnicus combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht en klantgerichtheid. Hij is in staat een technische analyse en diagnose te stellen van problemen en storingen en zelfstandig alle soorten reparaties en onderhoudsbeurten uit te voeren. Qua bedrijfsvoering levert hij een bijdrage aan de planning, aansturing en begeleiding van andere medewerkers, advies- en verkoopwerkzaamheden, voorraadbeheer, inkoop(advies) en dergelijke.

## Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie vrijwel geen coördinerende of begeleidende taken ten behoeve van collega's heeft en ook geen verantwoordelijkheid draagt voor (aspecten van) de bedrijfsvoering.  <i>NB: zie referentiefunctie BMT-20-02 Fietstechnicus</i>	E
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	F
Zwaarder	De referentiefunctie beschrijft de zwaarste variant van de fietstechnici.	