

Functiefamilie 20A

Naam van de functie

Onderhoud/Reparatie tweewielers: Fiets	E	20A.2 Fietstechnicus
--	---	-----------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer of de Bedrijfsleider en ontvangt eventueel functioneel leiding van de Eerste Fietstechnicus.

Doel van de functie

Diagnosticeren en uitvoeren van reparaties, geven van onderhoudsbeurten, afleveringsklaar maken van fietsen en verzorgen van enkele commerciële taken.

Typering van de activiteiten

A. Diagnose stellen en repareren

1. Ontvangt een klant die zijn fiets wil laten repareren en inspecteert eventueel in overleg met de klant wat er gerepareerd moet worden; stelt zo nodig aanvullende vragen aan de klant om de precieze aard en omvang van de werkzaamheden te kunnen bepalen.
2. Bepaalt of de werkzaamheden onder de garantie vallen, geeft een schatting van de verwachte reparatiekosten aan de klant en informeert of deze misschien nog andere wensen of vragen heeft.
3. Noteert de uit te voeren werkzaamheden op de werkorder en plant deze in.
4. Neemt de werkorder door, controleert of alle benodigdheden aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
5. Rijdt de fiets op de fietslift of hangt de fiets aan een takel, selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
6. Voert de reparaties uit aan de hand van de reparatiehandleiding en/of de voorschriften van het bedrijf en is attent op het op het juiste moment aanhalen van bevestigingen bij (elektrische) fietsen.
7. Maakt -als werkzaamheden onder de garantie vallen- foto's van de te vervangen onderdelen.
8. Neemt in geval van onvoorziene omstandigheden contact op met de klant of informeert zijn leidinggevende.
9. Controleert de eigen reparatiewerkzaamheden, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de fiets klaar en rekent het reparatiebedrag af met de klant wanneer deze de fiets op komt halen.

B. Verzorgen van onderhoudsbeurten

1. Ontvangt een klant die zijn fiets wil laten onderhouden, verricht een voorinspectie, geeft een schatting van de verwachte onderhoudskosten en informeert of de klant dit wil betalen.
2. Neemt de klantgegevens op, maakt de werkorder aan voor het te plegen onderhoud en noteert op de werkorder eventuele bijzonderheden.
3. Stemt de afspraken af met de klant, plant de werkorder in en informeert bij de klant of deze misschien nog andere wensen of vragen heeft.

4. Controleert of alle benodigde onderdelen voor de onderhoudsbeurt aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
5. Rijdt de fiets op de fietslift of hangt de fiets aan een takel en selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.
6. Voert een inspectie uit aan de fiets en verricht een grote of kleine onderhoudsbeurt aan de hand van de onderhoudschecklist en/of de geldende voorschriften van het bedrijf.
7. Neemt in geval van bijzonderheden contact op met de klant en vraagt toestemming voor reparatie.
8. Bij elektrische fietsen worden systemen en software bijgewerkt en gecontroleerd volgens voorschriften of garantievoorschriften fabrikant.
9. Controleert de eigen onderhoudswerkzaamheden, checkt of hij geen aandachtspunten is vergeten, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de fiets klaar en rekent het bedrag af met de klant wanneer deze de fiets op komt halen.

C. Afleveringsklaar maken en monteren accessoires

1. Maakt nieuwe en gebruikte fietsen aan de hand van de werkorder afleveringsklaar volgens de geldende voorschriften van het bedrijf. Controleert bij een nieuwe fiets op beschadigingen en op type, framemaat, uitvoering, kleur, nummers op de fiets, slot, sleutel e.d. en legt deze gegevens vast in het (klant) systeem.
2. Monteert aan de hand van de werkorder volgens de montage-instructies onderdelen en/of accessoires op nieuwe en gebruikte fietsen. Moet soms de fiets of de accessoires passend maken alvorens te kunnen monteren.
3. Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en de gewerkte tijd.
4. Maakt na de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, het afleveringsklaar maken en monteren van onderdelen of accessoires de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op.

D. Verkopen van fietsen en onderdelen

1. Ontvangt de klant in de winkel en inventariseert diens wensen, behoeften en verwachtingen.
2. Adviseert de klant over de aanschaf van een fiets, kleding, accessoires, garantie en verzekeringen en helpt de klant zijn keuze te maken.
3. Stelt eventueel de waarde van de inruilfiets vast.
4. Maakt koopovereenkomst, rekent af met de klant, plaatst bestellingen als het gekochte niet op voorraad is en maakt een afspraak met de klant voor een afleverdatum.
5. Houdt de voorraad in de winkel en het magazijn bij, plaatst tijdig bestellingen, verzorgt de ingangscntrole, de opslag en het inboeken van de bestelde goederen.

Complexiteit

De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van tweewielers om op de juiste wijze reparaties uit te kunnen voeren en onderhoudsbeurten te geven. Ook draagt de Fietstechnicus zorg voor het monteren van accessoires en het afleveringsklaar maken van fietsen. Naast deze werkzaamheden in de werkplaats voert de functionaris -en dan vooral in de kleinere bedrijven- in de winkel ook nog commerciële taken uit. Deze commerciële werkzaamheden bestaan dan vooral uit het adviseren van de klant, het verkopen van goederen, accessoires en diensten (garantie, verzekeringen), het afrekenen met de klant, maken van afspraken over de aflevering, mede bewaken van voorraadhoogten en dergelijke en vooral uit het (proberen te) binden van de klant aan de eigen organisatie. De 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 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

Zelfstandigheid

Deelt aan de hand van het werkaanbod -en eventueel in overleg met de leidinggevende of de Eerste Fietstechnicus- de eigen werktijd in. Bepaalt op basis van de eigen diagnose of de ontvangen werkorder de beste aanpak voor de reparatie-, montage- en onderhoudswerkzaamheden. Volgt tijdens deze werkzaamheden de reparatiehandleiding, de onderhoudschecklist, de montage-instructies en/of de voorschriften van het bedrijf. Voor het oplossen van storingen aan alle voorkomende fietsen zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van complexe storingen eventueel de Eerste Fietstechnicus 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.

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.

Afbreukrisico

Heeft -vooral in de kleinere bedrijven- contact met klanten en met leveranciers/vertegenwoordigers. Deze externe contacten zijn van belang voor het achterhalen van de klantwens, het verkopen van producten en diensten en voor het tevredenstellen en binden van klanten. Daarnaast zijn ze gericht op het plaatsen van bestellingen en informatie-uitwisseling.

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde diagnoses of inspecties, 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 Eerste Fietstechnicus of de leidinggevende.

Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden en -vooral in kleinere bedrijven- ook onder winkelomstandigheden. 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.



Funciecontext van de referentiefunctie 20A.2 **Fietstechnicus**

De Fietstechnicus (ook wel Fietsenmaker, Rijwielhersteller of Tweewielermonteur) komt voor in elk type vestiging en werkt in de kleinere bedrijven doorgaans zowel in de werkplaats als in de winkel. De Fietstechnicus helpt klanten bij de werkplaatsreceptie, maakt werkorders aan, plant deze in en verzorgt ook de klachtafhandeling. De Fietstechnicus geeft eventueel verkoopadvies. De Fietstechnicus inventariseert wensen en behoeften van de klant en biedt passende oplossingen. De Fietstechnicus werkt zelfstandig en is verantwoordelijk voor de zelf uitgevoerde reparaties en onderhoudsbeurten, de zelf gekozen oplossingen en verholpen storingen. In geval van zeer complexe gevallen kan de Fietstechnicus terugvallen op de Eerste Fietstechnicus.

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 louter werkzaam is in de werkplaats en daar werkt aan regulier onderhoud en reparatie, geen of eventueel alleen informatieve contacten met klanten heeft en geen taken heeft op het gebied van de bedrijfsvoering.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de functionaris de complexe technische problemen oplost en collega's technisch inhoudelijk ondersteunt. <i>NB: zie referentiefunctie BMT-20-01 Eerste Fietstechnicus</i>	F

