

Functiefamilie 20B

Naam van de functie

Onderhoud/repairatie tweewielers: Scooter	E	<b>20B.1 Scoortertechnicus</b>
--	---	--------------------------------

### Positie van de functie in de organisatie

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

### Doel van de functie

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

### Typering van de activiteiten

#### A. Diagnose stellen, reparatie voorbereiden en uitvoeren

1. Staat de klant te woord en luistert goed na de vragen en problemen van de klant, vraagt door om de vraagstelling helder en duidelijk te hebben. Geeft terugkoppeling over het probleem van de klant, op basis van de gestelde analyse, maakt hiervoor indien nodig een proefrit.
2. Checkt bij de klant of er nog vragen zijn en of alles is behandeld.
3. Neemt de werkorder door, controleert of alle benodigdheden aanwezig zijn en plaatst zo nodig bestellingen.
4. Plaats de scooter op de hefbrug en zorgt voor de beschikbaarheid van de juiste gereedschappen.
5. Bepaalt de oorzaak van de storing(en), noteert de bevindingen op de werkorder.
6. Stelt vast welke onderdelen vervangen moeten worden, stemt dit af met zijn leidinggevende en neemt contact op met de klant zodat er toestemming van de klant is.
7. Voert reparaties uit, zorgt voor vervanging van defecte onderdelen, monteert en demonteert onderdelen van de scooter.
8. Voert de reparaties uit aan de hand van de reparatiehandleiding en/of de voorschriften van het bedrijf.
9. Neemt in geval van onvoorziene omstandigheden contact op met de klant of informeert zijn leidinggevende.
10. Reviseert onderdelen van de motor, demonteert en monteert onderdelen van de motor.
11. Beoordeelt visueel de motor en meet toleranties aan de motor.
12. Voert een vloeistofdichtheidsmeting van de cilinder uit, bepaalt of de cilinderkop zelf gereviseerd kan worden, noteert de oorzaak en de inschatting van de kosten, stemt af met de klant voor toestemming.
13. Controleert de eigen reparatiewerkzaamheden, stelt een prijscalculatie op voor de klant, noteert en berekent daarbij de uitgevoerde werkzaamheden en gebruikte onderdelen, zet de scooter klaar en rekt het reparatiebedrag af met de klant wanneer deze de scooter op komt halen.

#### B. Verzorgen van onderhoudsbeurten

1. Ontvangt een klant die zijn scooter 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 scooter op de brug en selecteert de benodigde (speciaal) gereedschappen en pakt de (klaargezette) onderdelen uit het magazijn.

6. Voert een kleine of grote onderhoudsbeurt aan de hand van een checklist uit. Demonteert en monteert delen van de scooter en vervangt filters, verversst vloeistoffen en smeert bewegende delen. Bij een 4-takt scooter worden de kleppen gesteld.
7. Neemt in geval van bijzonderheden contact op met de klant en vraagt toestemming voor reparatie.
8. 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 scooter klaar en rekent het bedrag af met de klant wanneer deze de scooter op komt halen.

**C. Afleveringsklaar maken en monteren accessoires**

1. Maakt nieuwe en gebruikte scooters aan de hand van de werkorder afleveringsklaar volgens de geldende voorschriften van het bedrijf.
2. Controleert bij een nieuwe scooter het type, de uitvoering, de kleur en het chassisnummer. Controleert de scooter op beschadigingen, trekt bouten en moeren na, controleert vloeistoffen, banden, remmen, verlichting en tankt de scooter af. Verwijdert beschermingsmateriaal, monteert de kentekenplaat en zorgt dat de scooter netjes en schoon kan worden afgeleverd aan de klant.
3. Haalt de scooter (en de onderdelen en/of accessoires) op en monteert deze volgens de montage-instructies.
4. Voert bij een gebruikte scooter (indien nodig) een onderhoudsbeurt uit en reinigt de scooter.
5. Noteert op de werkorder de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte onderdelen en de gewerkte tijd.
6. Maakt na de onderhoud- en reparatiewerkzaamheden, het afleveringsklaar maken en monteren van onderdelen of accessoires de werkplek en het gereedschap schoon en ruimt beide op.

**D. Verkopen van scooters en onderdelen**

1. Adviseert over de aanschaf van een scooter, kleding, accessoires, verzekeringen, garantie, lease en financieringen. Vertaalt de wensen en behoeften in opties en accessoires die mogelijk zijn op de scooter.
2. Stelt de waarde van de inruilscooter vast en stelt een offerte op, onderhandelt over de prijs.
3. Maakt met de klant de afspraak over de levering.
4. In de winkel zorgt hij voor (juiste) prijzen bij de producten. Hij zorgt ook voor voldoende aanwezig foldermateriaal, houdt de showroom op orde.

## Complexiteit

De functie is gericht op het diagnosticeren en inspecteren van scooters om op de juiste wijze reparaties uit te kunnen voeren en onderhoudsbeurten te geven. De Scoortertehnicus heeft ook te maken met 4-takt scooters waarvan de complexiteit groter is en reviseert bepaalde onderdelen van motoren. Dit vraagt geconcentreerd, precies en secuur werken. Het nameten van bewerkte onderdelen is arbeidsintensief waarbij een afweging moet worden gemaakt tussen de beschikbare tijd en de kwaliteit. Ook draagt de Scoortertehnicus zorg voor het monteren van accessoires en het afleveringsklaar maken van scooters. Voert ook commerciële werkzaamheden uit zoals het adviseren van de klant en stimulering van de verkoop 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 Scoortertehnicus 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 -en eventueel in overleg met de leidinggevende of de Eerste Scoortertehnicus- 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 zijn inzicht, initiatief, inventiviteit en brede werkervaring nodig. Kan in geval van complexe storingen eventueel de Eerste Scoortertehnicus 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 imagoverlies. 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 Scoortertehnicus of de leidinggevende.

## Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder werkplaatsomstandigheden en -vooral in kleinere bedrijven- ook onder winkelomstandigheden. Tijdens de reparatie- en onderhoudswerkzaamheden aan scooters 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 20B.1 Scootertechnicus

De Scootertechnicus (ook wel Scootermonteur) werkt vooral in de werkplaats. In de kleinere bedrijven werkt de Scootertechnicus eventueel zowel in de werkplaats als in de winkel. De Scootertechnicus inventariseert wensen en behoeften van de klant en biedt passende oplossingen. De Scootertechnicus 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 Scootertechnicus terugvallen op de Eerste Scootertechnicus. In de kleinere bedrijven helpt hij klanten bij de werkplaatsreceptie, maakt werkorders aan, plant deze in en verzorgt ook de klachtafhandeling. De Scootertechnicus geeft eventueel verkoopadvies en verkoopt onderdelen, accessoires en veiligheidsmiddelen.

### 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 werkt aan regulier onderhoud en reparatie, incidenteel technische diagnostiek uitvoert. Bijvoorbeeld als de functionaris geen of 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, de collega's technisch inhoudelijk ondersteunt.	F