

Beroepsprofiel en diplomaprofiel

Vakbekwaam Ambachtelijk Ondernemer Fietshersteller

Algemeen	<p>Een Fietshersteller is werkzaam in de werkplaats en in de verkoop van fietsspecialzaken/fietsbedrijven. Deze bedrijven verkopen nieuwe en gebruikte fietsen en onderhouden en repareren deze. In sommige gevallen is de fietshersteller zelfstandig ondernemer.</p> <p>De meest voorkomende aanduiding van het ambacht is Fietshersteller. Andere benamingen zijn Fietstechnicus, Fietsenmaker, Fietsspecialist, Rijwielhersteller, Monteur en Tweewielertechnicus waarbij aangemerkt moet worden dat de tweewielertechnicus ook bromfietsen en scooters moet kunnen verkopen, onderhouden en repareren.</p>
Beroepsprofiel: Beschrijving van het beroep	
Ambacht	<p>In Nederland maken we het onderscheid tussen fietsen afgezet via de vakhandel (breed assortiment, deskundige voorlichting en service) en via het zogenaamde branchevreemde kanaal. Binnen het branchevreemde kanaal zijn met name aanbieders actief die de fiets inzetten als traffic generator zoals bouwmarkten of warenhuizen; van een structureel opgebouwd aanbod c.q. assortiment is veelal geen sprake.</p> <p>De fietsvakhandel in Nederland bestaat uit ongeveer 2.100 ondernemingen. Circa 1.900 van hen hebben de verkoop van fietsen als hoofdactiviteit. In rijwielhandels zijn er ongeveer 9.300 arbeidsmarktplaatsen.</p> <p>Fietsspecialzaken/fietsbedrijven zijn winkels die het merendeel van hun omzet realiseren door de verkoop van fietsen en aanverwante artikelen (fiets-/sportkleding en dergelijke) en door het verrichten van reparaties en onderhoud aan fietsen. De fietshersteller werkt vooral in de werkplaats. In een beperkt aantal (veelal) grotere fietsbedrijven werkt de fietstechnicus fulltime in de werkplaats. In de kleinere fietsbedrijven werkt de fietstechnicus zowel in de werkplaats als in de verkoop.</p> <p>De fietshersteller voert de volgende sleutelactiviteiten uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maakt fietsen afleveringsklaar; • Voert onderhoud uit aan fietsen; • Voert reparaties uit aan fietsen; • Verkoopt producten en diensten; • Ondersteunt de organisatie.
Werkomgeving/context	<p>Over het algemeen bestaan er twee typen fietsbedrijven: de bedrijven die zich richten op de 'gewone' gebruikfietsen en de gespecialiseerde bedrijven voor ATB's en racefietsen in het hogere (prijs)segment of een combinatie.</p>

	<p>De meeste fietsspecialzaken of fietsbedrijven bieden een breed assortiment aan fietsen, kleding, onderdelen en accessoires en zijn niet gericht op één doelgroep of marktsegment.</p> <p>De fietshersteller werkt vooral in de werkplaats. Daar werkt hij in een team zelfstandig aan een fiets. Op de werkplaatsreceptie en in de winkel spreekt hij klanten aan en heeft hij contact met klanten. Ook beantwoordt hij de telefoon. Daarnaast heeft hij contact met fabrikanten, importeurs en leveranciers. Voor een deel is hij ook werkzaam in het magazijn. Om zijn kennis op peil te houden gaat de fietshersteller regelmatig op cursus of training (bij fabrikanten en/of importeurs). Sporadisch gaat hij ook naar tweewieler/fiets gerelateerde beurzen en evenementen.</p> <p>In de werkplaatsuitrusting van de fietshersteller is onder meer een fietslift beschikbaar. Daarnaast heeft de fietshersteller de beschikking over een werkbank en een gereedschapskar.</p>
<p>Typerende beroepshouding</p>	<p>De fietshersteller combineert technisch vakmanschap met commercieel inzicht. Hij heeft een klant- en servicegerichte instelling. Hij heeft communicatieve vaardigheden, een flexibele en proactieve werkhouding, een hoge kwaliteitsnorm en een focus op het oplossen van problemen.</p> <p>De werkgever verlangt ook accuraat werken, kostenbewustzijn, resultaatgerichtheid en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk.</p> <p>De meeste taken voert de fietshersteller zelfstandig uit, maar in sommige gevallen moet in teamverband gewerkt worden, waarbij technici van verschillend opleidingsniveau samenwerken. Dit vraagt ook om een collegiale instelling.</p> <p>Een groot deel van de taken van de fietshersteller betreft fysieke werkzaamheden. Dat vereist een goed functioneren van de primaire zintuigen en 'handigheid' in het bedienen van (meet)-gereedschappen.</p>
<p>Complexiteit en opbouw</p>	<p>Voor de fietshersteller bestaan de werkzaamheden grotendeels uit standaard en routinematige handelingen, die volgens een standaardprocedure worden uitgevoerd. Zorgvuldig werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Complicerende factoren kunnen tijdsdruk zijn en de afweging wanneer hij hulp moet vragen aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Hij heeft basiskennis en -vaardigheden van producten, materialen en gereedschappen.</p> <p>De fietshersteller krijgt regelmatig te maken met (nieuwe) complexe situaties. Technologische ontwikkelingen op het gebied</p>

	<p>van (elektrische) fietsen gaan snel. Bij het werken aan nieuwe modellen krijgt de fietshersteller te maken met bijvoorbeeld kinderziektes en verfijningen van innovaties, maar ook te maken met bijvoorbeeld high speed wetgeving. Dit vraagt specifieke (technische) kennis van de fietshersteller. De fietshersteller krijgt ook regelmatig te maken met nog niet eerder voorgekomen storingen, bijvoorbeeld software problemen.</p> <p>Regelmatiger krijgt de fietshersteller te maken met goedkopere fietsen van mindere kwaliteit. Voor deze fietsen is vanuit de leverancier veelal geen ondersteuning mogelijk. Ook zijn onderdelen voor deze fietsen na een aantal jaar niet meer leverbaar. Van de fietshersteller wordt verwacht dat hij creatief genoeg is om oplossingen voor deze problemen te bedenken.</p> <p>De fietshersteller die de verkoop ondersteunt weet op de juiste manier verwachtingen van de klant te inventariseren. Hij heeft niet alleen kennis van de specificaties van fietsen maar ook van leverbare accessoires en kleding. Hij krijgt te maken met een divers aanbod dat groot is en snel verandert. Verschillende typen klanten hebben steeds meer hun eigen behoefte op het gebied van het mobiliteitsvraagstuk. De fietshersteller weet deze behoefte te achterhalen.</p>
Mogelijke functiebenamingen	<p>De meest voorkomende aanduiding van het ambacht is Fietshersteller. Andere benamingen zijn Fietstechnicus, Fietsmaker, Fietspecialist, Rijwielhersteller, Monteur en Tweewielertechnicus waarbij aangemerkt moet worden dat de tweewielertechnicus ook bromfietsen en scooters moet kunnen verkopen, onderhouden en repareren.</p>
Wet en regelgeving	<p>De fietshersteller werkt volgens de geldende Arbo-, milieu- en veiligheidseisen. In de werkplaats is hij verplicht veiligheidsschoenen te dragen, soms ook handschoenen en/of een veiligheidsbril.</p> <p>Het is verstandig sieraden af te doen en lang haar in een staart te hebben.</p> <p>Verder is er geen wet- en regelgeving van toepassing.</p>
Loopbaan- en ondernemingsperspectief	<p>Veel fietsenbedrijven zijn kleine ondernemingen met betrekkelijk weinig medewerkers en nauwelijks hiërarchie in functies. De fietshersteller kan doorgroeien op basis van ervaring naar de functie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eerste fietshersteller/-technicus • Werkplaats-chef • Winkelmanager • Zelfstandig ondernemer • Mobiele fietsmaker • Inkoper • Verkoper

Talen	<p>De fietshersteller beheerst de Nederlandse taal. Hij luistert en vraagt (door) wanneer de klant een probleem of klacht heeft. De klant weet niet altijd goed zijn probleem/de klacht te omschrijven. Door goed te luisteren en (door) te vragen weet de fietshersteller het verwachtingspatroon van de klant duidelijk uit te leggen.</p> <p>De fietshersteller past zijn kennis van de Nederlandse taal toe bij het lezen en begrijpen van reparatiehandleidingen en montage-instructies. Ook beheerst hij schriftelijk de Nederlandse taal en weet duidelijk te schrijven op bijvoorbeeld werkbonnen of de werkorder.</p> <p>In de fietsenwereld heeft de fietshersteller te maken met Engels en Duits. De fietshersteller helpt buitenlandse klanten die Engels spreken. In de werkplaats heeft de fietstechnicus te maken met reparatiehandleidingen, montage-instructies en testapparatuur die in de Engelse en Duitse taal zijn. Maar ook met Duitse leveranciers en Engelse opkopers van fietsen.</p>
Rekenen/wiskunde	<p>Voor de fietshersteller komen rekenen en wiskunde dagelijks terug in de werkplaats en in de verkoop. Hij past zijn kennis toe bij het berekenen van prijzen voor de klant of bij het bestellen van onderdelen. Bij onderhandelen doet de fietshersteller hoofdrekenwerk. In de werkplaats past de fietshersteller sporadisch (hoofd)rekenen toe (bijvoorbeeld bij het gebruik van een multimeter).</p>

Diplomaprofiel Fietshersteller

Sleutelactiviteit 1: Maakt fietsen afleveringsklaar

De werkzaamheden voor het afleveringsklaar maken en het monteren van accessoires van de fietshersteller zijn voornamelijk standaard en routinematig van aard. Complicerende factoren kunnen tijdsdruk zijn en de afweging wanneer hij hulp moet vragen aan zijn leidinggevende of een ervaren collega.

De fietshersteller beschikt over basiskennis en -vaardigheden voor het monteren van eenvoudige onderdelen en accessoires aan fietsen en van producten, materialen en gereedschappen. Het merendeel van deze werkzaamheden voert de fietshersteller zonder ondersteuning uit. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.

De fietshersteller werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende. Bij standaardwerkzaamheden is er sprake van zelfcontrole door de fietshersteller. Hij is verantwoordelijk voor het volledig en correct afleveringsklaar maken en/of het monteren van accessoires, voor het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd én voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Voor de uitgevoerde werkzaamheden legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen.

Kennis en vaardigheden:

De fietshersteller:

- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan fietsen
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- kan meetresultaten interpreteren
- kan materialen, onderdelen en componenten bewerken
- kan de werking van systemen en/of accessoires tonen en demonstreren
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

Bereidt afleveringsklaar maken aan fiets voor

Het afleveringsklaarmaken is voorbereid.

De fietshersteller ontvangt de werkopdracht voor het afleveringsklaar maken. Hij gebruikt zijn basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens. Hij past bovendien zijn kennis van relevante digitale systemen toe voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies. Hij zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie. Hij selecteert de juiste

	<p>(meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij kiest en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen.</p>
<p><i>Inspecteert fiets</i></p>	<p><i>De inspectie aan de fiets is uitgevoerd en eventuele gebreken zijn gemeld.</i></p> <p>De fietshersteller voert een inspectie binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften van het bedrijf uit aan de fiets. Is alert op onvoorziene gebreken en registreert deze. Bij meer werk/materiaal/onderdelen maakt hij ook melding bij zijn leidinggevende.</p>
<p><i>Voert afleveringsbeurt uit</i></p>	<p><i>De fiets is afleveringsklaar gemaakt en de gewenste accessoires zijn gemonteerd.</i></p> <p>De fietshersteller maakt nieuwe en gebruikte fietsen gereed voor aflevering door het monteren, afstellen en controleren van alle functies en systemen. Hij voert de afleveringswerkzaamheden aan de fiets binnen de gestelde tijd en volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf uit. Tevens monteert hij de gewenste accessoires. Hij gebruikt bij de afleveringswerkzaamheden de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand)gereedschappen en op de juiste manier.</p>
<p><i>Rondt afleveringsklaar maken van fiets af</i></p>	<p><i>De afleveringswerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, materialen en gereedschappen zijn opgeruimd, de werkplek is gereinigd en de opdracht is bij de leidinggevende afgemeld.</i></p> <p>De fietshersteller controleert systematisch of de uitgevoerde werkzaamheden aan de fiets overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en/of fabrikant. Hij noteert volledig en correct de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij brengt zijn leidinggevende volledig op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>De fietshersteller controleert en verzorgt het gebruikte gereedschap zorgvuldig en ruimt de werkplek netjes op.</p>

Sleutelactiviteit 2: Voert onderhoud uit aan fietsen

De onderhoudswerkzaamheden aan fietsen bestaan grotendeels uit routinematige handelingen, die volgens een standaard procedure worden uitgevoerd. Zorgvuldig werken is belangrijk in verband met de veiligheid en de eventuele consequenties van niet optimaal uitgevoerde reparaties. Complicerende factoren kunnen tijdsdruk zijn en de afweging wanneer de fietshersteller hulp moet vragen aan zijn leidinggevende of een ervaren collega.

De fietshersteller heeft basiskennis en –vaardigheden van het uitvoeren van onderhoud aan eenvoudige fietsen en van producten, materialen en gereedschappen. Hij werkt volgens een vaste aanpak aan de fiets. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.

De fietshersteller werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende. Bij standaardwerkzaamheden is er sprake van zelfcontrole door de fietshersteller. Hij is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van het onderhoud, voor het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd én voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Voor de uitgevoerde werkzaamheden legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen.

Kennis en vaardigheden:

De fietshersteller:

- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan fietsen
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

Bereidt onderhoudsbeurt aan fiets voor

De onderhoudswerkzaamheden zijn voorbereid.

De fietshersteller ontvangt de werkopdracht met de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Hij gebruikt zijn basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens. Hij past bovendien zijn kennis van relevante digitale systemen toe voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies. Hij zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie. Hij selecteert en verzamelt de juiste

	<p>materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen voor de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.</p>
<p><i>Voert onderhoudsbeurt aan fiets uit</i></p>	<p><i>De onderhoudsbeurt is uitgevoerd. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld.</i></p> <p>De fietshersteller voert de onderhoudsbeurt zelfstandig uit, binnen de gestelde tijd en volgens voorschriften en procedures van het bedrijf. Hij zet daarbij zijn kennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen in.</p> <p>Hij is tijdens het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden alert op niet-gemelde gebreken en registreert deze. Hij meldt onvoorziene werkzaamheden die tot meer werk/materiaal/ onderdelen en dus extra kosten zullen leiden. Hij gebruikt de juiste materialen, onderdelen, (hulp)middelen en (hand- en meet-) gereedschappen en op de juiste manier bij het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden.</p> <p>Hij meldt eventuele complicaties tijdig aan een ervaren collega of zijn leidinggevende. Tijdens het uitvoeren van zijn onderhoudswerkzaamheden werkt hij volgens werkinstructies, geldende kwaliteitsnormen en regels van arbo, veiligheid en milieu. Hij werkt bovendien aan de hand van voorkomende formulieren, werkbonnen en/of checklists.</p>
<p><i>Rondt onderhoudsbeurt aan fiets af</i></p>	<p><i>De onderhoudswerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, materialen en gereedschappen zijn opgeruimd, de werkplek is gereinigd en de opdracht is bij de leidinggevende afgemeld.</i></p> <p>De fietshersteller controleert systematisch of de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden overeenkomen met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en/of fabrikant.</p> <p>Hij rapporteert volledig en nauwkeurig de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en (fiets)onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Indien nodig geeft hij (op instructie van zijn leidinggevende) een duidelijke toelichting aan de klant over de uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>De fietshersteller controleert, reinigt en verzorgt ordelijk zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op.</p>

Sleutelactiviteit 3: Voert reparaties uit aan fietsen

De reparatiewerkzaamheden van de fietshersteller zijn voornamelijk standaard en routinematig van aard. De werkzaamheden kunnen onderbroken worden door vragen van klanten die de winkel bezoeken of de telefoon die gaat. Zorgvuldigheid van werken is belangrijk in verband met de veiligheid.

De fietshersteller beschikt over basiskennis en -vaardigheden voor het uitvoeren van eenvoudige reparaties en vervangingswerkzaamheden aan fietsen en van producten, materialen en gereedschappen. Het merendeel van de reparaties voert de fietshersteller zonder ondersteuning uit. Zijn werkzaamheden kennen een beperkt afbreuk- en/of veiligheidsrisico.

De fietshersteller werkt op aanwijzing van een collega of de leidinggevende. Bij standaardwerkzaamheden is er sprake van zelfcontrole door de fietshersteller. Hij is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden, voor het uitvoeren van de werkzaamheden binnen de vastgestelde tijd én voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Voor de uitgevoerde werkzaamheden legt hij verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen. Werkzaamheden met een groot afbreuk- en/of veiligheidsrisico krijgen een eindcontrole door een leidinggevende.

Kennis en vaardigheden:

De fietshersteller:

- heeft basiskennis van de functie en opbouw van componenten en systemen van fietsen
- heeft basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens
- heeft basiskennis van de verbindings- en bevestigingsmiddelen en -technieken toegepast in/bij fietsen
- heeft basiskennis van handgereedschappen en hulpmiddelen voor het (de)monteren van fietsen
- heeft basiskennis van mechanische componenten/onderdelen toegepast in fietsen
- heeft basiskennis van meetgereedschappen voor het meten aan fietsen
- heeft basiskennis van onderdelen en accessoires van fietsen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan relevante gereedschappen en hulpmiddelen gebruiken/toepassen
- kan relevante meet-, controle- en testapparatuur gebruiken/bedienen
- heeft kennis van wettelijke regels met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

Bereidt reparatie-opdracht aan fiets voor

De reparatie aan de fiets is voorbereid.

De fietshersteller ontvangt de werkopdracht waarop de klachten en/of gebreken vermeld staan. Hij gebruikt zijn basiskennis van de relevante zoekstrategieën voor het achterhalen van (technische) gegevens. Hij past bovendien zijn kennis van relevante digitale systemen toe voor het opzoeken van technische informatie en

	<p>werkinstructies. Hij zoekt en raadpleegt de juiste werkplaatsdocumentatie. Hij selecteert de juiste (meet)apparatuur om afwijkingen, gebreken of storingen vast te stellen. Hij selecteert en verzamelt de juiste materialen, onderdelen, (hand)gereedschappen en (hulp)middelen voor de uit te voeren reparatie en bepaalt hoe hij de gemelde klachten en/of gebreken gaat oplossen.</p>
<p><i>Voert reparatie-opdracht aan fiets uit</i></p>	<p><i>De reparatie is uitgevoerd. Eventuele onvoorziene gebreken zijn gemeld.</i></p> <p>De fietshersteller voert reparatiewerkzaamheden aan de fiets binnen de gestelde tijd (flat rate) uit en volgens de voorschriften en procedures van het bedrijf. Hij gebruikt bij het uitvoeren van de reparatie de juiste (hand)gereedschappen, materialen en (fiets)onderdelen.</p> <p>De fietshersteller stelt adequaat de oorzaak van de klacht vast, verhelpt de klacht op efficiënte wijze. Hij is tijdens het uitvoeren van de reparatiewerkzaamheden alert op gebreken die niet in de opdracht vermeld zijn. Hij maakt melding van onvoorziene werkzaamheden die tot meer werk/materiaal/onderdelen en dus extra kosten zullen leiden.</p> <p>Hij meldt eventuele complicaties tijdig aan een ervaren collega of zijn leidinggevende. Tijdens het uitvoeren van zijn onderhoudswerkzaamheden werkt hij volgens werkinstructies, geldende kwaliteitsnormen en regels van arbo, veiligheid en milieu. Hij werkt bovendien aan de hand van voorkomende formulieren, werkbonnen en/of checklists.</p>
<p><i>Rondt reparatie-opdracht aan fiets af</i></p>	<p><i>De reparatiewerkzaamheden aan de fiets zijn gecontroleerd, materialen en gereedschappen zijn opgeruimd, de werkplek is gereinigd en de opdracht is bij de leidinggevende afgemeld.</i></p> <p>De fietshersteller controleert systematisch of de uitgevoerde reparatie aan de fiets overeenkomt met de opdracht, en of deze voldoet aan de kwaliteitseisen van het bedrijf en/of de fabrikant. Eventueel maakt hij een proefrit om vast te stellen of de gebreken verholpen zijn.</p> <p>Hij rapporteert volledig en nauwkeurig de uitgevoerde werkzaamheden, de gebruikte materialen en (fiets)onderdelen, de gewerkte tijd en opmerkingen van belang. Hij noteert volledig de uitgevoerde werkzaamheden en de gebruikte onderdelen/materialen. De fietshersteller geeft de leidinggevende en/of klant een duidelijke technische toelichting over de uitgevoerde werkzaamheden. Hij vraagt zijn leidinggevende en/of de klant of de reparatiewerkzaamheden volgens de wensen (van de klant) zijn uitgevoerd.</p>

	De fietshersteller controleert, reinigt en verzorgt ordelijk zijn werkplek en het gebruikte gereedschap en ruimt het netjes en veilig op.
--	---

Sleutelactiviteit 4: Verkoopt producten en diensten

De verkoopwerkzaamheden van de fietshersteller betreffen voornamelijk eenvoudige onderdelen en accessoires en zijn standaard en routinematig van aard. Complicerende factoren kunnen klanten zijn met vragen die hij niet kan beantwoorden en klanten die een fiets willen kopen. De keuze van het moment waarop hij de hulp van een collega moet invoeren, kan lastig zijn. Zorgvuldigheid van werken bij het uitvoeren van kassahandelingen is belangrijk in verband met een correcte afrekening en het voorraadbeheer. Hij heeft basiskennis en –vaardigheden van producten, materialen en verkoop.

De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het volledig en correct uitvoeren van de verkoopwerkzaamheden en voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen.

Kennis en vaardigheden:

De fietshersteller:

- heeft basiskennis van consumentengedrag
- heeft basiskennis van voorraadadministratiesystemen
- kan klantgericht handelen
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan adequaat reageren op koopsignalen van de klant
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

<p><i>Ontvangt klanten en staat ze te woord</i></p>	<p><i>De klant is ontvangen en te woord gestaan.</i></p> <p>De fietshersteller ontvangt klanten en staat ze te woord. Hij begroet de klant vriendelijk, professioneel en volgens de richtlijnen van zijn leidinggevende/het bedrijf. Hij vraagt beleefd wat hij voor de klant kan doen. Als klanten vragen hebben die hij niet kan beantwoorden, vraagt de fietshersteller zijn leidinggevende om ondersteuning.</p>
---	--

<p><i>Voert verkoopgesprek met de klant</i></p>	<p><i>De klant is geholpen.</i></p> <p>De fietshersteller geeft uitsluitend advies over onderdelen en accessoires. Hij selecteert een passend aanbod uit het assortiment dat aansluit bij de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant. Hij verbindt de wensen van de klant met de mogelijkheden van het assortiment. Hij vraagt de leidinggevende om hulp wanneer zijn kennis te kort schiet. Hij rekent onderdelen en accessoires correct af met de klant.</p>
<p><i>Voert kassahandeling uit en rondt verkoop af</i></p>	<p><i>De verkoop is afgehandeld. De fietshersteller heeft afscheid genomen van de klant. Eventuele voorraadtekorten zijn gesignaleerd.</i></p> <p>De fietshersteller handelt de verkoop correct af. Daarna neemt hij op klantvriendelijke wijze afscheid van de klant. Hij signaleert eventuele voorraadtekorten van de producten die hij verkoopt.</p>

Sleutelactiviteit 5: Ondersteunt de organisatie

De fietshersteller komt tijdens zijn werkzaamheden ook andersoortige processen tegen, zoals planning, voorraadbeheer, administratie, veiligheid en milieu. Vanuit zijn eigen taakverantwoordelijkheid heeft hij hiervan basale kennis en kan hij op onderdelen ondersteunen. De werkzaamheden kunnen onderbroken worden door vragen van klanten die de winkel bezoeken of de telefoon die gaat. Hier moet hij een goede balans in vinden.

De beroepsbeoefenaar ondersteunt de organisatie op verzoek van zijn leidinggevende of collega. Zijn werkzaamheden kennen over het algemeen een beperkt afbreukrisico. Hij is daarbij verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij moet zelf de keuze maken om hulp of advies aan een collega of zijn leidinggevende te vragen.

Kennis en vaardigheden:

De fietshersteller:

- heeft kennis van de kwaliteitseisen van het bedrijf
- heeft basale kennis van kostprijs versus verkoopprijs
- kan de juiste materialen en middelen in rekening brengen
- kan relevante (voorraad)administratiesysteem toepassen
- kan relevante digitale systemen voor het opzoeken van technische informatie en werkinstructies toepassen
- kan wettelijke regels en bedrijfsprocedures toe met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu toepassen
- kan relevante informatiebronnen raadplegen
- kan werken met relevante voorkomende formulieren, werkbonnen en checklists
- kan werken volgens de kwaliteitseisen en -normen van het bedrijf

<p><i>Staat klanten zowel telefonisch als aan de balie beleefd te woord</i></p>	<p><i>De klant is te woord gestaan.</i></p> <p>De fietshersteller staat klanten te woord. Hij begroet de klant vriendelijk, professioneel en volgens de richtlijnen van zijn leidinggevende/het bedrijf. Hij vraagt beleefd wat hij voor de klant</p>
---	---

	<p>kan doen. Als klanten vragen hebben die hij niet kan beantwoorden, vraagt de fietshersteller zijn leidinggevende om ondersteuning.</p>
<p><i>Vraagt werkzaamheden aan fietsen globaal uit en schat de benodigde tijdsduur in.</i></p>	<p><i>De werkzaamheden aan de fiets zijn globaal uitgevraagd en er is een inschatting gemaakt van de benodigde tijdsduur.</i></p> <p>De fietshersteller kan de werkplaatsplanning begrijpen en ziet waar ruimte is.</p> <p>De fietshersteller kan in het contact met klanten de klachten en daarmee samenhangende werkzaamheden globaal uitvragen. Hij weet de juiste vragen te stellen.</p> <p>Op basis van de werkzaamheden kan de fietshersteller inschatten hoeveel tijd globaal nodig is om de werkzaamheden uit te voeren. Deze werkzaamheden kan hij plaatsen in de werkplaatsplanning.</p>
<p><i>Draagt bij aan veilig en milieubewust werken in de organisatie</i></p>	<p><i>Werkzaamheden van de fietshersteller zijn veilig en milieubewust uitgevoerd. Eventuele knelpunten of verbeteringen zijn gesignaleerd.</i></p> <p>De fietshersteller werkt consequent en nauwkeurig volgens de voorgeschreven procedures voor Arbo, veiligheid en milieu. Hij schat situaties correct in, handelt alert en adequaat in onveilige situaties. Hij signaleert tijdig eventuele knelpunten in de werkkuitvoering en kaart deze helder aan bij de juiste persoon.</p> <p>De fietshersteller werkt actief en constructief mee aan het realiseren van verbeteringen.</p>
<p><i>Assisteert bij voorraadbeheer</i></p>	<p><i>De voorraad is op peil.</i></p> <p>De fietshersteller inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal en (indien van toepassing) houdbaarheid van goederen/producten. Hij signaleert (dreigende) tekorten en meldt deze aan de leidinggevende.</p> <p>Hij neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit. Hij plaatst de goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimte(s). Hij registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad.</p>
<p><i>Voert eenvoudige administratieve handelingen uit</i></p>	<p><i>De administratieve werkzaamheden zijn volgens afspraak en/of procedure uitgevoerd.</i></p> <p>De fietshersteller voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit. Hij verwerkt gegevens in de daartoe bestaande systemen.</p>

	<p>De fietshersteller is bekend met berekening van arbeid, onderdelen en (klein)materiaal. Hij weet dat er verschil is in kostprijs en verkoopprijs en is alert op berekening van alle gemaakte kosten.</p>
--	---

Beroepsprofiel en diplomaprofiel

Vakbekwaam Ambachtelijk Ondernemer

Sleutelactiviteit 1: Start een onderneming

Voor een ambachtelijk ondernemer is het van groot belang zijn ondernemerschap te ontwikkelen en te verbeteren, om als kleine zelfstandig ondernemer een eigen bedrijf te kunnen starten en runnen.

Bij het starten en/of runnen kan de ambachtelijk ondernemer met verschillende complicerende factoren te maken hebben. Hierbij is hij afhankelijk van een steeds veranderende markt en dient deze ontwikkelingen goed in de gaten te houden. Ook heeft hij te maken met een grote diversiteit aan taken die te maken hebben met het ondernemerschap, zoals marketing, financiën en natuurlijk het vakgebied waarin hij onderneemt. Deze taken dient hij allemaal goed tot uitvoer te brengen. In bijna geen enkel geval kan hij terugvallen op standaardprocedures of routines.

De ambachtelijk ondernemer is volledig zelfsturend, waardoor hij zelf een goede balans moet vinden in het geven aan voldoende aandacht aan de verschillende aspecten van het zelfstandig ondernemerschap. Ook wat betreft de reikwijdte en de mogelijkheden in de onderneming. De ambachtelijk ondernemer voert zijn taken zelfstandig uit draagt de volledige eindverantwoordelijkheid voor zijn onderneming.

De ambachtelijk ondernemer zet een ondernemingsidee op basis van (eigen) onderzoek om in een keuze voor product, prijs, plaats, personeel, promotie en presentatie van het bedrijf. De ambachtelijk ondernemer legt dit vast in een ondernemersplan inclusief een onderbouwing met een financieringsplan en zijn rol als ondernemer. Hij brengt prioriteiten aan en schakelt tussen creativiteit en planmatigheid, schakelt de juiste mensen/middelen in en lost problemen op. Hij zoekt samenwerking met klanten/ opdrachtgevers en anderen zoals samenwerkingspartners, opdrachtnemers en leveranciers. De ambachtelijk ondernemer start de onderneming conform dit plan.

Bepaalt het toekomst(beeld) van de onderneming en zijn rol als ondernemer

De ambachtelijk ondernemer oriënteert zich op de markt, klant en concurrentie en onderzoekt de kansen en mogelijkheden voor het starten van een nieuwe onderneming of het overnemen van een bestaande onderneming. De ambachtelijk ondernemer beschikt over kennis van relevante wet- en regelgeving voor het starten van een onderneming.

De ambachtelijk ondernemer onderzoekt objectief de kansen en bedreigingen voor de onderneming en ontwikkelingen in de markt, bijvoorbeeld aan de hand van een SWOT-analyse. De ambachtelijk ondernemer trekt logische conclusies over de kant die hij op wil met zijn onderneming op basis van het onderzoek naar (ontwikkelingen in) de markt, doelgroep, etc. en zijn eigen ondernemerschap. Hij kan marktgegevens interpreteren en vertalen naar zijn eigen onderneming.

De ambachtelijk ondernemer heeft inzicht in de eigenschappen van een ondernemer. Hij reflecteert op realistische wijze op zichzelf in zijn rol als (aankomend) ondernemer en op de onderneming.

<p>Geeft de onderneming vorm</p>	<p>De ambachtelijk ondernemer werkt het (toekomst)beeld van de onderneming verder uit door aan te geven wat de doelgroep, het aanbod en verdienmodel van de onderneming zijn.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer bepaalt hoe hij het aanbod aan de doelgroep aanbiedt (verkoopkanalen, inzet van marketing en promotie, prijsbepaling). Hij maakt tevens juridische en financiële keuzes over o.a. de ondernemingsvorm, vergunningen, (commerciële) samenwerking en/of (externe) deskundigheid.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer weegt de essentiële (financiële) zaken en risico's af die voortvloeien uit de keuze voor een ondernemingsvorm. Hij verwerkt al deze keuzes en overwegingen in een plan voor de onderneming. Hij vertaalt alle afwegingen op logische wijze naar een ondernemingsplan (nieuw of actualiseert een bestaand plan) voor de onderneming inclusief de juridische ondernemingsvorm, specifieke, meetbare,-acceptabele, realistische en tijdgebonden marketing doelstellingen en een missie en een visie voor de onderneming. De ambachtelijk ondernemer beschikt over kennis van relevante wet- en regelgeving voor het runnen van een onderneming. Hij kan zijn ideeën zowel mondeling als schriftelijk presenteren.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer inventariseert welke (administratieve) handelingen nodig zijn voor het dagelijks beheer van de onderneming en organiseert de uitvoering ervan. Hij heeft basale kennis van (omzet)belastingwetgeving met betrekking tot een eigen onderneming.</p>
<p>Regelt het financiële gedeelte van het opstarten van de onderneming</p>	<p>De ambachtelijk ondernemer houdt rekening met de financiële consequenties van keuzes.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer berekent de (verwachte) kosten en opbrengsten van de (nieuwe) onderneming. Hij weet wat een exploitatiebegroting en een liquiditeitsbegroting zijn en hoe hij dit moet berekenen. Hij onderzoekt en/of beoordeelt de noodzaak voor investeringen. Desgewenst onderzoekt hij mogelijkheden om kosten te reduceren. Hij berekent hoeveel financiële middelen nodig zijn en op welke termijn(en). Hij onderzoekt (interne en externe) financieringsmogelijkheden en inventariseert mogelijke investeerders.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer beschrijft aan de hand van zijn berekeningen en onderzoek in een investeringsbegroting en/of financieringsplan hoe de financiering van de onderneming is georganiseerd.</p>
<p>Presenteert en promoot de onderneming</p>	<p>De ambachtelijk ondernemer schrijft een marketingplan met daarin beschreven hoe hij de 6 P's (product, prijs, plaats, presentatie, promotie en personeel) in praktijk gaat brengen.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer beschrijft het verkoopproces. Hij maakt berekeningen voor offertes en bepaalt een verkoopprijs voor het</p>

	<p>product. Hij beschrijft zaken als hoe hij klanten gaat werven en hoe hij een offerte opgaat stellen. Hij bepaalt wat in de algemene voorwaarden moet worden opgenomen. Hij heeft aandacht voor aftersales, betalings- en leveringsvoorwaarden en betalingsgedrag van klanten.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer denkt nauwkeurig na over de opzet en uitvoering van promotionele acties en presentaties. Hij heeft kennis van de meest gehanteerde communicatiestrategieën en marketingstrategieën in het vakgebied. Hij bedenkt hoe hij indruk kan maken op potentiële klanten, via o.a. social-media, e-commerce, webcare, website, folders, advertenties etc of door zichzelf en zijn bedrijf te presenteren op (lokale) beurzen en evenementen en/of bij (netwerk)bijeenkomsten.</p>
Koopt in voor de onderneming	<p>De ambachtelijk ondernemer analyseert het bestaande aanbod m.b.t. inventaris en assortiment op voor de onderneming relevante aspecten, zoals prijs, kwaliteit, betalings- en leveringsvoorwaarden, duurzaamheid. Hij maakt een weloverwogen keuze voor wat hij het beste kan inkopen/huren gezien de kosten die hij maakt, de kwaliteit die hij wil leveren en de expertise die hij in huis heeft.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer kijkt kritisch naar de voor- en nadelen van samenwerking met diverse partijen, gericht op betrouwbaarheid en het beste resultaat voor de onderneming.</p> <p>De ambachtelijk ondernemer heeft kennis van (inkoop)contracten/verbintenissen in het kader van het zelfstandig ondernemerschap. De ambachtelijk ondernemer kan in zakelijke situaties gesprekstechnieken toepassen. Hij sluit overeenkomsten met leveranciers en onderhandelt waar nodig over leveringsvoorwaarden.</p>