

## ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

<b>Functie</b> : Technisch bediende werkplaats (m/v)	<b>Functiereeks</b> : Techniek																
<b>Functiecode</b> : 12.04.01																	
<b>Datum</b> : 01/07/2006																	
<b>Plaats in de organisatie</b>	<b>Directe chef</b> : Verantwoordelijke naverkoop. <b>Onder</b> : geen.																
<b>Doel van de functie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Behandelen van vragen van externe klanten en stellen van een eerste diagnose betreffende onderhoud of herstelling van de verkochte technische goederen (voertuigen, elektrische of electronische apparatuur, ...) die binnengebracht worden, ter ondersteuning van de werkplaats.</li> </ul>																
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informeren van externe klanten over de aangeboden technische diensten.</li> <li>▪ Opmaken en plannen van werkorders voor de vereiste onderhouds- of herstellingswerken.</li> <li>▪ Uitvoeren van de garantieafwikkeling met betrekking tot de waarborgen op nieuwe technische goederen.</li> <li>▪ Verrichten van diverse administratieve en ondersteunende werkzaamheden.</li> </ul>																
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verstrekken van technische informatie en advies aan klanten. Beantwoorden van klantenvragen. Opmaken van werkorders. Uitwisselen van informatie met de medewerkers van de werkplaats. Afstemmen met de constructeur betreffende waarborgen. Opstellen van brieven. E.e.a. in beide landstalen.</li> </ul>																
<b>Specifieke handelingsvereisten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>▪ Nauwkeurig verstrekken van informatie. Zorgvuldig beoordelen van de vraag tot onderhoud/herstelling, stellen van een juiste diagnose en correct opmaken van een werkorder.</li> </ul>		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x			professioneel		x	
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x																
professioneel		x															

**. Kerntaken**

- Informeren van externe klanten over de aangeboden technische diensten, om bij te dragen aan een optimale service inzake onderhoud en herstel. Hiertoe o.m.:
  - . ontvangen van klanten aan de receptie en beantwoorden van telefonische oproepen;
  - . navragen welk onderhoud of herstel nodig is;
  - . vaststellen van een eerste diagnose vóór tussenkomst in de werkplaats; zich informeren bij technische medewerkers waar nodig;
  - . informeren en adviseren van klanten; beantwoorden van vragen;
  - . registreren van gegevens;
  - . ter beschikking stellen van technische goederen ter vervanging.
- Opmaken en plannen van werkorders voor de vereiste onderhouds- of herstellingswerken, teneinde de klanten en de werkplaats met kennis van zaken te adviseren. E.e.a. houdt in:
  - . opmaken van een bestelbon van het uit te voeren werk; inschatten van de benodigde tijd; bij benadering opgeven van de kostprijs van het werk;
  - . controleren of de vereiste wisselstukken voorradig zijn; doorgeven van bestellingen;
  - . inplannen van de werkopdrachten overeenkomstig de geldende procedures;
  - . opvolgen van de werkzaamheden;
  - . inlichten van de klanten over de vorderingen van het werk en de kosten van de herstellingen.
- Uitvoeren van de garantieafwikkeling met betrekking tot de waarborgen op nieuwe technische goederen, teneinde bij de constructeur de terugbetaling van de kosten te bekomen na herstelling van goederen die nog onder waarborg zijn. Dit wil o.a. zeggen:
  - . opstellen van het dossier; overmaken van alle gegevens aan de bevoegde personen;
  - . verzekeren van de opvolging van het dossier.
- Verrichten van diverse administratieve en ondersteunende werkzaamheden, ter assistentie van de werkplaats. Hiertoe o.m.:
  - . uitvoeren van de werkplaatsfacturering;
  - . overhandigen van afgewerkte technische goederen aan de klant; verstrekken van nauwgezette informatie over de omvang van de uitgevoerde werken en over de factuur;
  - . actueel houden van het klassement en gegevensbestanden.

**Bezwarende omstandigheden:**

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.