

# Functieprofielen

Werken en leren in de elektrotechnische detailhandel, reparatie en refurbishing.



# Inleiding

Dit document geeft een overzicht van de functies voor het werk in de elektrotechnische detailhandel, reparatie en refurbishing.

Werkgevers kunnen dit gebruiken om:

- Selectiecriteria te bepalen bij het werven voor de betreffende functie.
- De juiste wervingskanalen voor een vacature te kiezen.
- Een functiebeschrijving te maken.
- Inzichtelijk te maken welke opleidingen of trainingen medewerkers dienen te volgen.
- De loopbaanmogelijkheden van functies zichtbaar maken.

Klik op de functies voor meer informatie.

# Inhoudsopgave

Winkels	
Ondernemer	2
Bedrijfsleider	3
Verkoper	4
Bezorger	5
Installatiemonteur	6
Servicemedewerker	7
Reparatiemonteur algemeen	8
Reparatiemonteur witgoed	9
Reparatiebedrijven	
Reparatiemonteur algemeen	8
Reparatiemonteur witgoed	9
Reparatiemonteur bruingoed	10
Tester bruingoed	11
Reparatiemonteur ICT-producten	12
Refurbishingbedrijven	
Tester refurbishing	13
Reparatiemonteur refurbishing	14
Medewerker klantenservice refurbishing	15



# Ondernemer

Als ondernemer ben je de eigenaar van een of meer winkels en bepaal je de koers van het bedrijf. Veel ondernemers werken ook zelf mee in de winkel. Andere ondernemers hebben verschillende winkels en laten de dagelijkse leiding in elke winkel over aan een bedrijfsleider.

## Selectie-eisen

- Een mbo-opleiding niveau 4 Ondernemer handel of Retailmanager.
- Een hbo-opleiding Small business of Retailmanagement.
- Relevante leidinggevende ervaring in de detailhandel.

## Sollicitatiekanalen

- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Sommige ketenbedrijven hebben een intern programma voor mensen die ambities hebben bedrijfsleider of ondernemer te worden. Zij worden intern opgeleid en begeleid.

## Taken

Als ondernemer leid je het bedrijf op alle gebieden.

- De koers van het bedrijf bepalen en bewaken van de marktpositie van het bedrijf.
- De bedrijfsprocessen vormgeven en bewaken: verkoop (verkoopmodel, assortiment, prijsniveaus, actiemiddelen), (digitale) dienstverlening, inkoop, logistiek, betaling, communicatie en promotie, administratie, beveiliging, arbo en beperken van derving.
- Inkopen, afspraken met leveranciers maken. Bij sommige ketenbedrijven koopt de ondernemer niet zelf in, maar gebeurt dat centraal.
- Zorgen voor de inhoud en vormgeving van (online) communicatie-, promotie- en verkoopkanalen.
- Zorgen voor werving en selectie van personeel.
- Bepalen van de inrichting van de (fysieke) verkoopruimte, voorraadruimte(n) en de omgeving van de onderneming.
- Maken en bewaken van exploitatiebegrotingen en liquiditeitsbudgetten.
- Bepalen en bewaken van de promotie/communicatie naar de klant.

- Leiding geven aan de onderneming. In grotere ondernemingen doet de ondernemer dit onder andere door de filiaalleider aan te sturen. In kleinere bedrijven stuurt de ondernemer zelf de teams aan.
- Zorgen voor de uitvoering van de bedrijfsadministratie.
- Organiseren van de uitvoering van werkzaamheden.
- Promoten van de onderneming.
- Zorgen voor beheer van de goederenstroom, bewaken van de voorraad en bestellen.
- In de kleinere bedrijven werkt de ondernemer ook mee in de winkel (verkopen, service verlenen, et cetera).

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Veel bedrijven bieden de bedrijfsleider cursussen aan op het gebied van het leidinggeven aan teams en het coachen van collega's.
- Sommige ketenbedrijven hebben een intern programma voor mensen die ambities hebben bedrijfsleider of ondernemer te worden. Zij worden intern opgeleid en begeleid.

## Loopbaanstappen

- Als je ondernemer bent in een winkel kun je een groter aantal winkels gaan leiden. Sommige ondernemers hebben na verloop van tijd bijvoorbeeld vier winkels.



Download [hier](#) het  
Word-bestand van dit profiel



# Bedrijfsleider

Als bedrijfsleider geef je leiding aan een winkel/vestiging en je werkt zelf mee in de winkel.

## Selectie-eisen

- Een mbo niveau 4 Retailmanager.
- Een andere mbo niveau 4 opleiding, gecombineerd met ervaring in/affiniteit met retail.
- Bedrijven letten er vooral op of je commerciële ervaring en de juiste instelling hebt.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.
- Sommige ketenbedrijven hebben een intern programma voor mensen die ambities hebben bedrijfsleider of ondernemer te worden. Zij worden intern opgeleid en begeleid.

## Taken

Als bedrijfsleider heb je de volgende taken.

- Openen en sluiten van de winkel.
- Leidinggeven aan de teams, taken verdelen, zorgen dat de teams goed functioneren, leiden van het werkoverleg.
- Begeleiden van retailondersteunende processen (goederenstroom, artikelpresentatie/visual merchandising, team informeren over trends, bedrijfsvoering en visie van het bedrijf), leiden van verbeterprocessen.
- Maken van werkplanningen.
- Zorgen voor een goede uitstraling naar de klant.
- Verkoop- en reclame-acties inzetten.
- Meewerken in de verkoop.
- Personeelsmanagement (werken aan in- en uitstroom van medewerkers, beoordelen en ontwikkelen van medewerkers, verzuimbeleid).

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Veel bedrijven bieden de bedrijfsleider cursussen en e-learnings aan op het gebied van het leidinggeven aan teams en het coachen van collega's.
- Sommige ketenbedrijven hebben een intern programma voor mensen die ambities hebben bedrijfsleider of ondernemer te worden. Zij worden intern opgeleid en begeleid.

## Loopbaanstappen

- Als bedrijfsleider kun je doorstromen naar de functie ondernemer.
- Bij de grotere ketenbedrijven kun je doorstromen van vestigingsmanager naar regiomanager of naar functies op het hoofdkantoor, zoals inkoop.



Download [hier](#) het  
Word-bestand van dit profiel



# Verkoper

Als verkoper adviseer je de klant in de winkel en help je de klant bij het afhandelen van de verkoop en bij klachten. In de functie van verkoper maken sommige bedrijven onderscheid tussen junior-, medior- en senior- verkopers.

## Selectie-eisen

- Een mbo-opleiding op niveau 1 of 2, de richting is minder van belang.
- Sommige bedrijven geven de voorkeur aan een mbo-opleiding op niveau 3 of 4.
- Winkels selecteren vooral op persoonlijke kenmerken van de kandidaten: klantvriendelijk, servicegericht, hard kunnen werken.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- Adviseren van klanten, verkopen.
- De winkel onderhouden, zorgen dat deze er verzorgd uitziet.
- Zorgen dat het schappenplan wordt gevolgd.
- Zorgen dat de promoties in de winkel correct zijn.
- Na aankoop afspraken maken met klant over bezorgen en aansluiten.
- Klachten van klant afhandelen.
- Reparaties afhandelen.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever biedt je trainingen en e-learnings aan in verkoopvaardigheden, bijvoorbeeld om verschillende klanttypen te leren herkennen.
- Ook krijg je trainingen en e-learnings om kennis op te doen van de producten die je verkoopt.
- Daarnaast volg je soms ook trainingen van fabrikanten, waarmee je hun producten beter leert kennen.

## Loopbaanstappen

- Je kunt doorgroeien naar medior verkoper, senior verkoper, bedrijfsleider en ondernemer.
- Je kunt ook doorgroeien naar service medewerker (klanten helpen bij vragen of klachten).
- Sommige bedrijven hebben een intern programma voor mensen die ambities hebben om bedrijfsleider of ondernemer te worden. Zij worden intern opgeleid en begeleid.



Download [hier](#) het  
Word-bestand van dit profiel



# Bezorger

Als bezorger breng je de gekochte producten bij de klant. Je werkt zelfstandig, bent veel met de auto op weg.

## Selectie-eisen

- Een opleiding is niet noodzakelijk.
- Bij voorkeur bezit van een rijbewijs BE of vrachtwagenrijbewijs.
- Men let erop of je klantvriendelijk bent in communicatie en gedrag.
- Beheersing van de Nederlandse taal.
- Je moet fysiek in orde zijn, want je moet tillen/sjouwen.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf
- Online vacaturebanken
- Lokale huis aan huis bladen
- Social media

## Taken

- Producten bezorgen bij de klant.
- Het product plaatsen in de woning/het gebouw van de klant. Handelingen die hierbij horen zijn sjouwen, tillen en het verwijderen van de transportbeveiliging uit het product.
- Klantvriendelijk met de klant communiceren over de bezorging.
- In sommige gevallen moet je ook de betaling van het product met de klant afhandelen, bijvoorbeeld met een pin-apparaat of contant.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever biedt je trainingen en e-learnings aan op het gebied van communiceren met de klant.
- Daarnaast volg je soms ook trainingen van fabrikanten, waarmee je hun producten beter leert kennen.

## Loopbaanstappen

- Als bezorger kun je doorgroeien naar installatie- en reparatiemonteur. Je gaat dan apparaten installeren, dat wil zeggen: plaatsen, aansluiten op andere apparaten, instellen. Daarbij kun je je specialiseren, bijvoorbeeld in airco of witgoed. Je kunt je ook verder ontwikkelen naar reparatiewerk, bijvoorbeeld door witgoedmonteur te worden.
- Je kunt ook doorgroeien naar verkoper.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Installatiemonteur

Als installatiemonteur breng je de gekochte producten bij de klant en zorg je dat het product werkt. Het kan gaan om huishoudelijke apparaten, maar ook om bijvoorbeeld airco. Daarnaast kun je kiezen voor reparatiewerk en bijvoorbeeld witgoedmonteur worden. Je werkt zelfstandig, bent veel met de auto op weg.

## Selectie-eisen

- Je moet aantoonbaar affiniteit hebben met de producten en met repareren.
- Bij voorkeur bezit van een rijbewijs BE of vrachtwagenrijbewijs.
- Men let erop of je klantvriendelijk bent in communicatie en gedrag.
- Beheersing van de Nederlandse taal.
- Je moet fysiek in orde zijn, want je moet tillen/sjouwen.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- Producten bezorgen bij de klant.
- Het product plaatsen of inbouwen in de woning/het gebouw van de klant. Handelingen die hier bij kunnen horen zijn sjouwen, tillen, het verwijderen van de transportbeveiliging uit het product.
- Indien nodig bouw je het product in of bevestig je het aan de muur.
- Je sluit het apparaat aan op andere apparaten, op een wifinetwerk en je stelt het apparaat in.
- De reparatiemonteur repareert witgoed-apparaten op locatie bij de klant.
- Klantvriendelijk aan de klant uitleg geven over het apparaat en/of over de uitgevoerde reparatie.
- In sommige gevallen moet je ook de betaling van het product met de klant afhandelen, bijvoorbeeld met een pin-apparaat of contant.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever biedt je trainingen en e-learnings aan op het gebied van communiceren met de klant.
- Je volgt trainingen en e-learnings van je werkgever en van de fabrikanten van de producten, om het product te leren installeren. Om producten binnen de garantie te mogen repareren zijn deze trainingen verplicht.
- Sommige bedrijven hebben een eigen technisch trainingscentrum waar je allerlei producten leert installeren en repareren.

## Loopbaanstappen

- Als installatie- en reparatiemonteur kun je je specialiseren in bepaalde productgroepen, zoals witgoed of airco.
- Vanuit deze functie kun je bij sommige bedrijven doorgroeien naar manager van een uitlevercentrum, waarvandaan producten bij klanten worden bezorgd en geïnstalleerd.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Servicemedewerker

Als servicemedewerker werk je in de aftersales of klantenservice. Deze functie komt vooral voor bij de grotere winkels, je hebt veel collega's. Je helpt klanten met hun vragen over aankopen, bezorgingen en dergelijke. Het kan gaan om aankopen die gedaan zijn in de winkel maar ook online. Klanten met klachten help je netjes en vriendelijk. Als ze technische vragen of klachten hebben zorg je dat een collega dit overneemt.

## Selectie-eisen

- Een mbo-opleiding.
- Men let erop of je klantvriendelijk bent in communicatie en gedrag.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- Bij sommige grote bedrijven is de functie van servicemedewerker samengevoegd met kassa-werkzaamheden.
- Afspraken met de klant maken over bezorgen van het apparaat.
- Klachten in ontvangst nemen, het apparaat naar reparateurs sturen, dit administreren, foto's maken voor als er wat gebeurt met het apparaat.
- Bij reparaties de klant op de hoogte houden. Afspraak maken over bezorgen.
- Vragen van klanten beantwoorden over functies van apparaten en over het op voorraad hebben van producten specifieke producten.
- Verwerken van binnenkomende goederen, controleren of het klopt met wat besteld was.
- De communicatie met de klanten verloopt zowel persoonlijk in de winkel, per telefoon, what's app of e-mail.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever biedt je trainingen en e-learnings aan op het gebied van communiceren met de klant, bijvoorbeeld 'telefoneren met de klant'.

## Loopbaanstappen

- Je kunt doorgroeien naar verkoper, bedrijfsleider en ondernemer.
- Sommige bedrijven hebben een intern programma voor mensen die ambities hebben om bedrijfsleider of ondernemer te worden. Zij worden intern opgeleid en begeleid.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel





# Reparatiemonteur algemeen

Als reparatiemonteur repareer je verschillende productsoorten, zoals smartphones/ICT-producten, audio- en video-elektronica en witgoed. Reparatiebedrijven zijn gespecialiseerd in één van deze drie productgroepen. Dat geldt dus ook voor de reparatiemonteurs.

## Selectie-eisen

- Je moet vooral aantoonbaar affiniteit hebben met de producten en met repareren. Reparateurs beginnen vaak eerst in hun vrijetijd thuis al met repareren en maken er later hun werk van.
- Een technische mbo-opleiding zoals mbo-elektrotechniek of mbo-ict is een voordeel, maar niet strikt noodzakelijk.
- Als je geen technische opleiding hebt met je wel bereid zijn bij het bedrijf een technische basisopleiding te volgen, zodat je de vereiste technische basiskennis hebt van elektriciteitsleer en veiligheid.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf
- Online vacaturebanken
- Lokale huis aan huis bladen
- Social media

## Taken

De taken van de reparatiemonteur hangen af van het soort product dat hij/zij repareert. De volgende taken komen in alle productgroepen voor.

- De vraag van de klant aannemen. De reparatiemonteur neemt de vraag aan van de klant of krijgt deze aangeleverd van een testmonteur.
- De klacht reproduceren. Bij reparaties van smartphones en tablets gebruik je hier testsoftware om vast te stellen welke functies niet werken.
- De oorzaak van de storing zoeken. Hiervoor kun je ook online platforms gebruiken.
- Repareren of vervangen van onderdelen.
- Het apparaat controleren op de gerepareerde functie en op de belangrijkste overige functies.

- Het apparaat terug geven aan de klant, met uitleg over de reparatie.
- Afhandelen van de garantie en de betaling.
- De reparatie afmelden bij de fabrikant.
- De reparatie verwerken in je eigen administratie.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever kan je trainingen en e-learnings aanbieden op het gebied van communiceren met de klant.
- Je werkgever biedt je trainingen en e-learnings aan om de basiskennis te leren en de producten te leren repareren. Je leert ook veel door begeleiding van ervaren collega's.
- Om producten binnen de garantie te mogen repareren dien je vaak ook trainingen van fabrikanten te volgen.

## Loopbaanstappen

- Als reparatiemonteur kun je je specialiseren in bepaalde productgroepen, zoals witgoed, ICT (smartphones, tablets, computers) en geluids- en video-elektronica.
- In de grotere reparatiebedrijven kun je doorgroeien van junior reparateur naar medior of senior reparateur.
- Vanuit deze functie kun je bij sommige bedrijven doorgroeien naar manager van een uitlevercentrum, waarvandaan producten bij klanten worden bezorgd en geïnstalleerd.



Download [hier](#) het  
Word-bestand van dit profiel



# Reparatiemonteur witgoed

Als reparatiemonteur witgoed repareer je elektrische klein- en groothuishoudelijke apparatuur. Onder kleinhuishoudelijke apparatuur vallen bijvoorbeeld koffiezetapparaten, strijkijzers en melkopschuimers. Groothuishoudelijke apparatuur zijn bijvoorbeeld koelkasten, diepvriezers, wasmachines en droogtrommels.

## Selectie-eisen

- Je moet vooral aantoonbaar affiniteit hebben met de witgoed-producten en met repareren. Reparateurs beginnen vaak eerst in hun vrijetijd thuis al met repareren en maken er later hun werk van.
- Een technische mbo-opleiding zoals mbo-elektrotechniek is een voordeel, maar niet strikt noodzakelijk.
- Als je geen technische opleiding hebt met je wel bereid zijn bij het bedrijf een technische basisopleiding te volgen, zodat je de vereiste technische basiskennis hebt van onder andere elektriciteitsleer en veiligheid.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- Lezen van de reparatieopdracht van een collega of leidinggevende.
- Contact opnemen met de klant om de laten weten dat je onder weg bent.
- Jezelf melden bij de klant, voorstellen en vragen naar de storing.
- De oorzaak van de storing zoeken, met gebruik van meten, je eigen waarnemingen, het raadplegen van tekeningen, online informatie over storingen op websites van fabrikanten en het inwinnen van informatie en advies bij een collega.
- Het apparaat repareren (onderdelen vervangen, software updaten, gevolgen van gebruikersfouten herstellen, schoonmaken, elektrotechnische en/of mechanische reparaties uitvoeren en onderdelen aanpassen of bijstellen).

- Testen of het apparaat weer naar behoren functioneert.
- Uitleg geven aan de klant over de reparatie en bespreken van de garantievoorwaarden.
- Afhandelen van de betaling indien nodig.
- De reparatie afmelden bij de fabrikant en in het interne informatiesysteem en de eigen administratie in orde maken.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever biedt je opleidingen aan om de vereiste kennis te leren (zoals basiskennis elektrotechniek en mechatronica, schema lezen, diagnose stellen, veiligheid, digitale hulpmiddelen).
- Kennis van de specifieke apparaten leer je via trainingen van fabrikanten.
- Er is een cursus Basis Witgoedmonteur gecreëerd voor de bedrijven in deze branche. Deze beschikbaar bij Techniek Nederland.
- Het meeste wordt geleerd door het opdoen van ervaring 'on the job'.

## Loopbaanmogelijkheden

- Vanuit deze functie kun je bij sommige bedrijven doorgroeien naar manager van een uitlevercentrum, waarvandaan producten bij klanten worden bezorgd en geïnstalleerd.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Reparatiemonteur bruingoed

Als reparatiemonteur bruingoed repareer je geluids- en beeldelektronica.

## Selectie-eisen

- Je moet aantoonbaar affiniteit hebben met de producten en met repareren.
- Monteurs beginnen vaak in hun vrije tijd met repareren en maken hier later hun werk van.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- De vraag aannemen van de klant en daarbij de klacht reproduceren.
- Afspraken maken met de klant over de reparatieprijs en de verdere communicatie.
- In sommige grotere reparatiebedrijven krijgt de reparatiemonteur het apparaat aangeleverd met een beschrijving van de klacht. De monteur controleert of de vermelde storing in het apparaat zit.
- De oorzaak van de storing zoeken met behulp van meetapparatuur en online informatieplatforms.
- Het apparaat repareren of onderdelen vervangen. Indien nodig onderdelen bestellen.
- Het gerepareerde apparaat controleren op de gerepareerde functie en op de belangrijkste overige functies.
- De reparatie afmelden in het interne systeem.
- De uitgifte aan de klant afhandelen (toelichting geven op de reparatie, garantie en betaling afhandelen). Bij grotere bedrijven doet de reparatiemonteur bruingoed dit niet zelf.
- Met de technische afdelingen van fabrikanten overleggen over coulanceregelingen. Bij grote reparatie-

bedrijven doet de reparatiemonteur bruingoed dit niet zelf.

- De reparatie afmelden bij de fabrikant en in de eigen interne administratie.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je volgt een interne training in het bedrijf om de vereiste kennis te leren (o.a. basiskennis elektronica, diagnose stellen, componentenleer, productkennis, communiceren met de klant, garantiebepalingen, werken met het geautomatiseerde systeem, veiligheidregels).
- Daarnaast leer je door mee te lopen met ervaren collega's.

## Loopbaanstappen

- Bij de grotere reparatiebedrijven groei je door van junior naar medior en senior reparatiemonteur.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Tester bruingoed

Als tester bruingoed controleer je geluids- en beeldelektronica op technische defecten en beschadigingen.

## Selectie-eisen

- Je moet aantoonbaar affiniteit hebben met de producten.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- Controleren of de aankoopbon aanwezig is.
- Het apparaat controleren op technische defecten en beschadigingen.
- Aan de hand van een (geautomatiseerde) controlelijst de functies van het apparaat controleren zo defecten opsporen.
- De uitgevoerde controlestappen registreren in een geautomatiseerd systeem.
- Zorgen dat het apparaat in de route naar reparatie terecht komt of het apparaat afvoeren.
- Afhandelen van de administratieve en logistieke vervolgacties.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je volgt een interne training in het bedrijf om te leren werken met het geautomatiseerde systeem en de veiligheidsregels te leren.
- Daarnaast leer je door mee te lopen met ervaren collega's.

## Loopbaanstappen

- Je kunt doorgroeien naar reparatiemonteur bruingoed.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Reparatiemonteur ICT-producten

Als reparatiemonteur ICT-producten repareer je apparaten die dienen voor informatieverwerking en telecommunicatie. Deze categorie producten omvat smartphones, tablets, smartwatches, computers, faxapparatuur, printers, scanners en dergelijke.

## Selectie-eisen

- Je moet vooral aantoonbaar affiniteit hebben met deze producten en met repareren. Reparateurs beginnen vaak eerst in hun vrijetijd thuis al met repareren en maken er later hun werk van.
- Een technische mbo-opleiding ICT niveau 2 of 3 is een voordeel, maar niet strikt noodzakelijk.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- De website van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- Lokale huis aan huis bladen.
- Social media.

## Taken

- De vraag van de klant aannemen. Je reproduceert de klacht door het apparaat aan te zetten en vast te stellen wat er niet werkt, waar de klant bij is. Bij producten van Samsung en Apple verbind je het apparaat met de computer en analyseert met speciale software in welk gebied het probleem zit.
- Afspraken maken met de klant afspraken over een maximale reparatieprijs, de onderzoekskosten en de verdere communicatie met de klant over de reparatie.
- Uitvoeren van een diagnose. Hierbij maak je gebruik van software van de fabrikant en/of van online informatiebronnen.
- Als de reparatie duurder wordt dan met de klant afgesproken vraag je toestemming aan klant voor je verder gaat met repareren.
- Als de vereiste onderdelen niet op voorraad zijn, bestel je ze.
- Het toestel repareren (onder andere door onderdelen te vervangen en het apparaat te reinigen).
- Het apparaat testen met behulp van testprogramma's.
- Het apparaat dicht maken met de specifiek hiervoor beschikbare apparatuur.
- De uitgifte aan de klant afhandelen (met toelichting op de reparatie en bespreken van de garantievoorwaarden).

- De reparatie afmelden bij de fabrikant of leverancier en de eigen administratie in orde maken.

## Vereiste kennis en vaardigheden

- Basiskennis van elektronica.
- Gereedheidskennis. Er wordt relatief veel specifiek gereedschap gebruikt.
- Productkennis.
- Diagnose stellen (uitsluiten, deduceren)
- Veiligheid bij het repareren. Dit betreft twee aspecten: Persoonlijke veiligheid van de monteur en veiligheid voor het apparaat en de componenten.
- Zorgvuldig omgaan met de producten.
- De reparatiemonteur kent de interne processen en kwaliteitsnormen.
- Omgaan met digitale hulpmiddelen (tablet, software).
- De reparatiemonteur beheerst de juiste communicatieve en sociale vaardigheden om netjes met de klant om te gaan.
- Kennis/begrip van garantiebepalingen en de consequenties daar van voor de klant en voor het eigen bedrijf.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever biedt je opleidingen aan om de vereiste kennis te leren (zoals basiskennis elektronica, diagnose stellen, veiligheid, digitale hulpmiddelen).
- Kennis van de specifieke apparaten leer je via trainingen van fabrikanten.
- Daarnaast leer je veel 'on the job', door ervaring op te doen en vragen te stellen aan ervaren collega's.

# Tester refurbishing

Als tester controleer je het apparaat, maak je het schoon aan de buitenkant, verwijder je de data en installeer je software.

## Selectie-eisen

- Een mbo opleiding ICT op niveau 2 of 3 is een voordeel, maar niet strikt noodzakelijk.
- Je moet vooral aantoonbaar affiniteit hebben met de producten.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- Via stages van de mbo-ICT opleidingen.
- Online vacaturebanken.
- De website van het bedrijf.
- Social media.

## Taken

- Testen. Je controleert het apparaat, vaak met behulp van test-software.
- Indien het apparaat gerepareerd moet worden zorg je ervoor dat het naar de reparateurs gaat.
- Beoordelen van de uiterlijke staat van het apparaat.
- Verwijderen van data.
- Schoon en stofvrij maken van het apparaat.
- Installeren van software op het apparaat (indien nodig).
- De verrichte handelingen verwerken in de administratie.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever heeft een werkinstructie die je moet volgen.
- Daarnaast leer je van collega's aan wie je vragen kunt stellen.

## Loopbaanstappen

- Vanuit deze functie kun je doorgroeien naar reparatie-monteur.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Reparatiemonteur refurbishing

Je repareert smartphones, tablets, smartwatches en computers. Als je binnen een refurbishingbedrijf repareert krijg je de toestellen intern aangeleverd, je hebt geen rechtstreeks contact met de klant.

## Selectie-eisen

- Je moet aantoonbaar affiniteit hebben met deze producten en met repareren. Bij voorkeur heb je al ervaring met repareren.
- Een mbo opleiding ICT op niveau 2 of 3 is een voordeel, maar niet noodzakelijk.
- Reparateurs beginnen vaak met repareren als hobby, bijvoorbeeld aan de hand van You tube filmpjes, en maken hier later hun werk van.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- Via stages van de mbo-ICT opleidingen.
- Online vacaturebanken.
- De website van het bedrijf.
- Social media.

## Taken

- Bij een refurbishing bedrijf krijgt de reparateur het toestel meestal aangeleverd van de testafdeling, met informatie over functies die niet werken.
- De reparatiemonteur repareert het apparaat: hij/zij vervangt indien nodig onderdelen en/of reinigt het apparaat.
- De reparatiemonteur test het apparaat, voordat hij/zij het apparaat dicht maakt. Verschillende fabrikanten hebben hier testprogramma's voor en verplichten de reparatiemonteur deze te gebruiken.
- De reparatiemonteur maakt het apparaat dicht met de specifiek hiervoor beschikbare apparatuur.
- De verrichte handelingen verwerken in de administratie.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever geeft je intern een opleiding.
- Daarnaast leer je veel van de begeleiding die je krijgt van ervaren collega's.

## Loopbaanstappen

- Je groeit van junior naar senior reparateur. Sommige mensen vinden het interessant om in de klantenservice te gaan werken en stromen daarheen door.
- Als ervaren reparateur kun je ook als zzp-er gaan werken. Je laat je dan inhuren door bedrijven of werkt zelfstandig.



Download [hier](#) het

Word-bestand van dit profiel



# Medewerker klantenservice refurbishing

Je helpt klanten met vragen over hun producten op afstand, met diagnose en advies.

## Selectie-eisen

- Je moet aantoonbaar affiniteit hebben met deze producten. Je moet vaardig zijn in het helpen van klanten. Daarnaast moet je commercieel zijn.
- Ervaring met soortgelijk werk, bijvoorbeeld in een computer- of smartphone-winkel is een groot voordeel in de selectie.
- Een mbo opleiding ICT op niveau 2 of 3 is een voordeel.

## Sollicitatiekanalen

- Via het netwerk van kennissen van de ondernemer en de medewerkers van het bedrijf.
- Online vacaturebanken.
- De website van het bedrijf.
- Social media.

## Taken

- De vraag of klacht van de klant aannemen.
- De aard van het probleem bepalen (hardware of software) door het stellen van vragen.
- Diagnose stellen en oplossingen zoeken. Hierbij kun je naast je eigen kennis ook online platforms/informatiebronnen gebruiken.
- De klant adviseren.
- Indien nodig de klant verwijzen naar een reparateur of winkel.
- De vraag en de afhandeling verwerken in de interne administratie.

## Opleidingen die je volgt voor je werk

- Je werkgever geeft je intern een opleiding, zodat je voldoende kennis opdoet van de producten (specificaties) en de software.
- Daarnaast leer je veel van de begeleiding die je krijgt van ervaren collega's.

## Loopbaanstappen

- Je kunt doorgroeien naar senior medewerker klantenservice of naar andere commerciële functies binnen het bedrijf, zoals accountmanager in de salesafdeling of marketingmedewerker.



Download [hier](#) het  
Word-bestand van dit profiel





