

Beroepstypering Technicus Landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties		
Algemene informatie	datum:11 april 2005	versie:01
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven Kenteq	
Ontwikkeld door:	Kenteq, afdeling kwalificatiestructuur	
Brondocument(en)	Geen brondocumenten	
Legitimering beroepscompetentie profiel door: - op format vereisten - op de inhoud	Kenteq d.d. 11-04-2005 Landbouwmechanisatie d.d. 12-07-2005	
Mogelijke functiebenamingen		
Chefmonteur Landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties.		
Werkplaats Chef Landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties.		
Beroepsbeschrijving		
Beroepscontext/ werkzaamheden	De beroepsbeoefenaar is werkzaam bij zowel kleine en (middel)grote productiebedrijven in de landbouwmechanisatie en in de transportmiddelenindustrie voor mobiele werktuigen en installaties. Ook is de beroepsbeoefenaar werkzaam bij diverse bedrijven in de dienst verlenende sector. In het geval van productiebedrijven betreft het bedrijven van metaal- en elektrotechnische producten en machines en onderdelen daarvan. Het betreft zowel bedrijven die toeleveren aan specifieke klanten als bedrijven die eigen producten maken afgestemd op een markt behoefte. De werkzaamheden van bedrijven in de landbouwmechanisatie worden zowel binnen het bedrijf als buiten het bedrijf verricht. Het betreft vaak onderhoud-, storings-, en reparatiewerkzaamheden aan transportmiddelen en mobiele werktuigen en installaties. Ten behoeve van reparaties of modificaties maakt de beroepsbeoefenaar tekeningen of schetsen. Ook kan het voorkomen dat hij detailtekeningen laat maken door de tekenafdeling. De beroepsbeoefenaar is vaktechnisch goed onderlegd, maar verricht in beperkt mate uitvoerende werkzaamheden op technisch gebied. Zijn hoofdtaken bestaan uit het aansturen, van medewerkers, begeleiden en sturen van werkprocessen, ondersteuning en advisering bij in- en verkoop van producten en of onderdelen en reparaties. Hij controleert het werk van de monteurs en verricht kostencalculaties om verantwoorde offertes te kunnen opstellen naar de klanten. De beroepsbeoefenaar onderhoudt de contacten met externe klanten en leveranciers. Binnen het bedrijf houdt hij contacten met de monteurs, tekenaars en medewerkers van de in- en verkoopafdeling. Hij legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende. Vaak is dat de directeur.	

Rol en verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Tevens stuurt hij medewerkers aan. Hij is verantwoordelijk voor de controle en reparatie van landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties. Tevens verleent hij ondersteuning bij in- en verkoop van producten. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met leveranciers en afnemers.
Complexiteit	De complexiteit in de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar wordt met name bepaald door de volgende factoren. • Het inschatten van een opdracht qua tijd en materiaal. Elke opdracht is anders van aard en steeds opnieuw moet de beroepsbeoefenaar de benodigdheden voor de opdracht (manuren en materialen) zo nauwkeurig mogelijk inschatten. • De balans tussen kwaliteit en kosten. Een opdracht moet niet alleen zo gepland worden dat de tijdsduur en materialen optimale kwaliteit garanderen, maar ook dat het geheel financieel zo voordelig mogelijk voor klant en bedrijf is. • Bijhouden technologische ontwikkelingen en productaanbod. De beroepsbeoefenaar moet goed op de hoogte zijn van het actuele aanbod op de markt en de specificaties van benodigde onderdelen van het product en de installatie. • Overzicht houden. De beroepsbeoefenaar heeft veel taken en moet dus goed het overzicht over zijn eigen werkzaamheden houden. Tegelijkertijd is het zijn taak om de werkzaamheden van anderen te plannen waardoor inzicht en overzicht van het uitvoeringsproces nodig is. Afbreukrisico's liggen met name in het onjuist inschatten van benodigde materialen en manuren, onnauwkeurig, en onzorgvuldig werken, verkeerde interpretaties van wensen van opdrachtgevers en ontwerpen.
Typerende beroepshouding	De beroepsbeoefenaar is flexibel en stressbestendig. Hij ziet het als een uitdaging om zijn projecten zo ruim mogelijk binnen de gestelde targets op te leveren. Hij werkt gestructureerd en behoudt het overzicht bij het uitvoeren van zijn project(en). De beroepsbeoefenaar is communicatief vaardig. Hij communiceert gemakkelijk met collega's, opdrachtgevers, leveranciers etc. Hij combineert zijn dienstverlenende instelling met commercieel inzicht. De beroepsbeoefenaar beschikt over verantwoordelijkheidsgevoel. Hij streeft een goede kwaliteit van zijn eigen werk na en werkt uit zichzelf volgens voorschriften op het gebied van arbo, milieu en veiligheid. Hij vindt het de normaalste zaak van de wereld om bij te blijven in zijn vakgebied en zijn competenties op peil te houden door bijvoorbeeld brancheoriëntatie, het lezen van productinformatie, vakbladen, relevant beursbezoek, collega's te raadplegen, het volgen van cursussen en dergelijke.

Trends / innovaties	
Markontwikkelingen	Verplaatsing van activiteiten naar bijvoorbeeld de groenvoorziening, loonbedrijven en gemeentelijke organisaties in combinatie met een afnemende markt van zelfstandige agrariërs.
Wetgeving/ overheidsregulering	Constante veranderingen in de wetgeving ten aanzien van veiligheid, Arbo en milieu zijn van toepassing op de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar. Invoering van keuringseisen zal grote invloed hebben op de beroepsuitoefening.
Technologische ontwikkelingen	Toenemende integratie van de werkgebieden motor voertuigentechniek, werktuigbouwkunde
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Bedrijven besteden het onderhoud van mobiele transportmiddelen in toenemende mate uit. Het aantal service contracten zal daardoor toenemen.
Internationale ontwikkelingen	n.v.t.
Loopbaanmogelijkheden	De beroepsbeoefenaar kan doorgroeien naar de functie van vestigingsleider, of een ander beroep in de motorvoertuigbranche.

Kerntaken van het beroep
1. Begeleidt en stuurt het werkproces.
2. Stuurt medewerkers aan.
3. Maakt en leest tekeningen.
4. Verricht en controleert kostencalculaties.
5. Controleert en repareert landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties.
6. Ondersteunt de in- en verkoop.

Kerntaak 1 Begeleidt en stuurt het werkproces.	
Proces	De beroepsbeoefenaar begeleidt en stuurt het werkproces op basis van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies. De beroepsbeoefenaar voert ten behoeve van het begeleiden en sturen van het werkproces de volgende werkzaamheden uit: het opstellen van (project)plannen, uitvoeren van risicoanalyse, overleg plannen en structureren, (zo mogelijk structureel) oplossen van problemen die het werkproces verstoren, het optimaliseren van het werkproces en het adviseren van werknemers en afnemers. Tevens rapporteert de beroepsbeoefenaar over de voortgang van de werkzaamheden en presenteert de (project)resultaten in- en extern. De beroepsbeoefenaar houdt een administratie bij van de bestede uren en het uitgevoerde werk. Hij rapporteert schriftelijk en mondeling aan leidinggevendenden. Het begeleiden en sturen van het werkproces vindt binnen en buiten het bedrijf plaats.
Rol/verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Tevens stuurt hij medewerkers aan. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn werkzaamheden en voor het op tijd opleveren van (zijn aandeel in) projecten.
Complexiteit	De complexiteit van de het begeleiden en sturen van het werkproces wordt met name bepaald door de volgende factoren: • het benodigde overzicht; • het vinden van de juiste oplossingen/procedures voor problemen; • het voorkomen van te lange doorlooptijden en hiermee financiële risico's.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar werkt in een team. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevendenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met afnemers en leveranciers.
(Hulp-)middelen	Alle gangbare en relevante hulpmiddelen.
Kwaliteit	De beroepsbeoefenaar controleert zijn eigen werk zelfstandig en corrigeert dit waar nodig. De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens geldende procedures en binnen de geldende kwaliteitseisen en veiligheids-, milieu- en arbo voorschriften. Dit resulteert in projecten die op een efficiënte wijze worden ondersteund tijdens het opstarten, voortgang en afsluiting.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar staat voor de opgave het werkproces te begeleiden en aan te sturen. Hierbij kan hij worden geconfronteerd met een situatie waardoor het werk niet meer optimaal kan worden uitgevoerd. Daarbij kan hij worden geconfronteerd met de volgende situaties: • te lange doorlooptijden; • te hoge kosten; • het niet kunnen voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen bij het handhaven van geplande doorlooptijd en budget. Daarbij is hij genoodzaakt de situatie tijdig te signaleren en adequate maatregelen te nemen om de situatie op te lossen. Daarvoor moet hij zijn procesmatig inzicht, technisch inzicht, klantgerichtheid, kostenbewustzijn, kwaliteitsbewustzijn, sociale en communicatieve vaardigheden, anticiperend vermogen, signalerend en oplossend vermogen, creativiteit en ondernemingsgerichtheid toepassen.

Kerntaak 2 Stuurt medewerkers aan.	
Proces	De beroepsbeoefenaar stuurt medewerkers aan. Hij zorgt dat alle personen die onder zijn bevoegdheid / aansturing vallen, weten wat er van hen wordt verwacht. Tevens waarborgt de beroepsbeoefenaar dat medewerkers de toegewezen taken volgens instructies, procedures en richtlijnen uitvoeren. Het aansturen van medewerkers vindt binnen en buiten het bedrijf plaats.
Rol/verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar stuurt medewerkers aan. Hij vervult hierbij verschillende rollen tegelijk: die van vraagbaak, aanspreekpunt en soms uitvoerend medewerker, en die van meewerkend leidinggevende, die delegeert en motiveert. Hij heeft de verantwoordelijkheid om te zorgen dat de begeleide medewerker goed gefaciliteerd is om zijn werk te doen.
Complexiteit	De complexiteit van het aansturen van medewerkers wordt met name bepaald door de volgende factoren: • de benodigde mensenkennis en goede sociale vaardigheden; • benodigd inzicht in sociale groepsprocessen.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar heeft te maken met medewerkers die hij moet aansturen en collega's uit commerciële en technische diensten. Soms is hij ook de begeleider van leerlingen en extern ingehuurde personeel.
(Hulp-)middelen	Alle gangbare en relevante hulpmiddelen.
Kwaliteit	De beroepsbeoefenaar moet een goede arbeidssfeer creëren en behouden. Tegelijkertijd moet hij op een adequate en duidelijke wijze beslissingen nemen, mensen motiveren en instrueren, zodat een efficiënte werkwijze en optimaal resultaat wordt bereikt.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar staat voor de opgave medewerkers aan te sturen. Hierbij kan hij worden geconfronteerd met een situatie waardoor het werk niet meer optimaal kan worden uitgevoerd. Daarbij kan hij worden geconfronteerd met de volgende situaties: • medewerkers die hij zelf niet gekozen zou hebben; • slechte arbeidssfeer/conflicten in het team; • een niet optimale werkverdeling. Daarbij is hij genoodzaakt de situatie tijdig te signaleren en adequate maatregelen te nemen om de situatie op te lossen. Daarvoor moet hij zijn procesmatig inzicht, technisch inzicht, klantgerichtheid, kostenbewustzijn, kwaliteitsbewustzijn, sociale en communicatieve vaardigheden, anticiperend vermogen, signalerend en oplossend vermogen, creativiteit en ondernemingsgerichtheid toepassen.

Kerntaak 3 Maakt en leest tekeningen.	
Proces	De beroepsbeoefenaar maakt op zeer beperkte schaal tekeningen en schetsen van producten en productonderdelen. Het betreft zowel tekeningen en schetsen van nieuwe producten als het aanbrengen van wijzigingen in bestaande tekeningen. Bij het tekenen maakt hij zoveel mogelijk gebruik van reeds bestaande detailtekeningen van onderdelen en past deze zonedig aan. Hij voegt delen van tekeningen samen tot één geheel en voorziet de tekeningen van de benodigde specificaties. Tijdens de uitoefening van de werkzaamheden overlegt de beroepsbeoefenaar regelmatig met de diverse afdelingen binnen het bedrijf. De beroepsbeoefenaar controleert het eigen werk en registreert en administreert de voor de bedrijfsvoering noodzakelijke gegevens. Hij archiveert gemaakte tekeningen zowel digitaal als op papier. Het maken van tekeningen vindt binnen het bedrijf plaats. Complexe detailtekeningen worden uitbesteed aan interne of externe afdeling.
Rol/verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Hij is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van zijn werkzaamheden. Ook bij het uitbesteden van het werk blijft hij eindverantwoordelijke. Hij leest en controleert de opgeleverde tekeningen.
Complexiteit	De complexiteit van het maken van tekeningen wordt met name bepaald door de volgende factoren: • de mate van duidelijkheid van het ontwerp; • het rekening houden met de maakbaarheid en uitvoerbaarheid; • de benodigde nauwkeurigheid in tekeningen die gemaakt worden t.b.v. seriematige productie; • de aanwezigheid van tekeningen die als leidraad kunnen dienen.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar werkt in een zelfstandig. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevendenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met afnemers.
(Hulp-)middelen	Alle gangbare en relevante hulpmiddelen
Kwaliteit	De tekeningen dienen als basis voor de uit te voeren productiewerkzaamheden. Fouten en onvolledigheden in tekeningen kunnen leiden tot fouten en vertraging bij de productie, waarbij de kosten zeer hoog kunnen oplopen. Er is dus sprake van een groot afbreukrisico bij het maken van tekeningen. De beroepsbeoefenaar dient derhalve zeer nauwkeurig te werken en voortdurend zijn tekeningen te controleren. Voor een efficiënte uitvoering van de werkzaamheden is het verder van belang dat de beroepsbeoefenaar goed op de hoogte is van het aanbod op de markt en de specificaties van de benodigde onderdelen. De beroepsbeoefenaar moet bij het tekenen rekening houden met veel verschillende factoren zoals: de functionaliteit van het product, het programma van eisen, de wensen van eventuele afnemers, de productiemogelijkheden en geldende veiligheids- en kwaliteitseisen. Dit vraagt afstemming en goede communicatie met collega's binnen het project.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar staat voor de opgave tekeningen te maken van producten en productonderdelen. Hierbij kan hij worden geconfronteerd met een situatie waardoor het werk niet meer optimaal kan worden uitgevoerd. Daarbij kan hij worden

	geconfronteerd met de volgende situaties: • onvolledige of onjuiste informatie; • de ontwerpspecificaties zijn niet uit te werken binnen geldende kwaliteits- en/of veiligheidseisen. Daarbij is hij genoodzaakt de situatie tijdig te signaleren en adequate maatregelen te nemen om de situatie op te lossen. Daarvoor moet hij zijn procesmatig inzicht, technisch inzicht, klantgerichtheid, kostenbewustzijn, kwaliteitsbewustzijn, sociale en communicatieve vaardigheden, anticiperend vermogen, signalerend en oplossend vermogen, creativiteit en ondernemingsgerichtheid toepassen.
--	--

Kerntaak 4 Verricht en controleert kostencalculaties.	
Proces	De beroepsbeoefenaar voert commerciële werkzaamheden uit. Op basis van de specificaties verzamelt hij prijsgegevens en maakt daarmee kostencalculaties. De kostencalculaties kunnen deel uitmaken van een offerte. De beroepsbeoefenaar kan ook een rol spelen in het controleren van kostencalculaties en offertes. Hij zorgt voor bij voorbeeld de kostencalculatie in relatie tot reparatie adviezen of advies ter vervanging van bestaande machines. Voor de echte grotere orders bij investeringen in complete machines en of systemen zal de verkoop afdeling deze taak overnemen.
Rol/verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het opstellen van een goede offerte die onderbouwd is met een inzichtelijke kostencalculatie. De beroepsbeoefenaar voert deze taak zelfstandig uit. Voor bepaalde situatie wordt de afdeling verkoop geraadpleegd.
Complexiteit	De complexiteit van deze kerntaak wordt bepaald door: • het afbreukrisico bij commerciële werkzaamheden; • de gevolgen van fouten op het gebied van kostencalculatie; • de directe invloed die offertes en kostencalculaties hebben op de winst van het bedrijf en de relatie met de klant.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar heeft contact met de klant, zijn leidinggevende en collega's van de in- en verkoopafdelingen.
(Hulp-)middelen	Een opsomming van de eisen en wensen van de klant. De interne en externe prijslijsten, calculatieprogramma's en de gebruikelijke communicatiemiddelen.
Kwaliteit	De beroepsbeoefenaar dient de offerte zo op te stellen dat het technische kloppend is. Hij moet een nauwkeurige inschatting maken van de te maken kosten en een concurrerende offerte opstellen met voldoende winstmarge voor het eigenbedrijf. Verder zorgt hij ervoor dat de klant de offerte ontvangt binnen de afgesproken termijn. De klant zou moeten kunnen halen uit de offerte wat de meerwaarde voor hem is als hij kiest voor dit bedrijf.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar kan bij het opstellen van een offerte voor de volgende dilemma's komen te staan; • een concurrerende offerte opstellen tegenover het maken van voldoende winstmarge; • de kosten voor de klant laag houden tegen over genoeg verdienen voor het eigen bedrijf; • nauwkeurig begroten van de kosten tegenover de kosten voor de klant laag houden. Om deze dilemma's tot een minimum te beperken dient de kostencalculatie zorgvuldig te worden uitgevoerd en vervolgens nauwkeurig te worden gecontroleerd.

Kerntaak 5 Controleert en repareert landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties.	
Proces	De beroepsbeoefenaar controleert, stelt een diagnose en repareert landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties. Hij maakt zo nodig een plan van aanpak. Hij controleert tijdens en na afloop van de werkzaamheden van de medewerkers. Vanuit zijn kennis en ervaring neemt hij werkopdrachten aan. Hij geeft technische ondersteuning aan de medewerkers bij de werkzaamheden. Hij geeft aanwijzingen bij het aanbrengen van modificaties en het lokaliseren en analyseren van storingen in landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties. Als het werktuig of de installatie gereed is voert hij samen met de monteur de eindcontrole uit, hij assisteert eventueel bij het in- en afstellen. Ter controle van de werking laat hij het werktuig of de installatie proefdraaien of –rijden. Hij test de werking aan de hand van voorgeschreven testplannen. Bij het testen maakt hij gebruik van speciale testapparatuur of meetgereedschappen. Vervolgens vult hij een eventueel een testrapport in en controleert de uren verantwoording van de monteurs. De werkzaamheden vinden binnen en buiten het bedrijf plaats.
Rol/verantwoordelijk heden	De beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en voor het werk van degenen die hij aanstuurt bij de uitvoering van controle en reparaties. De beroepsbeoefenaar legt verantwoording af aan en ontvangt leiding van zijn direct leidinggevende.
Complexiteit	De complexiteit van deze kerntaak wordt bepaald door: • een groot en brede inhoudelijke kennis en vaardigheden; • de hoge eisen die worden gesteld aan vooral de communicatieve vaardigheden; • de grote afbreukrisico als gevolg van het brede technische terrein die de werkzaamheden bestrijken; • de aansturing van personeel en het zelfstandige karakter van de functie.
Betrokkenen	Collega's (magazijn- en in- en verkoopmedewerker en monteurs), leidinggevende, klanten, fabrikanten en importeurs.
(Hulp-)middelen	Alle gangbare relevante gereedschappen, beschermingsmiddelen en gebruikelijke hulpmiddelen.
Kwaliteit	De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens geldende procedures en binnen de geldende kwaliteitseisen, veiligheids-, milieu- en Arbo voorschriften en bepalingen. De beroepsbeoefenaar moet er op toezien dat een goed werkend product wordt afgeleverd, zonder dat er schade en gevaar ontstaat.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar kan bij het controleren en repareren van landbouwtechnische machines en mobiele werktuigen en installaties voor de volgende dilemma's komen te staan: • de afweging tussen tijd en kwaliteit; • prioriteit stellen in de planning en rekening houden met tegenstrijdige belangen; • kwaliteit en verantwoordelijk omgaan met de kosten. Daarnaast moet hij goed kunnen improviseren.

Kerntaak 6 Ondersteunt de in- en verkoop.

Proces	De beroepsbeoefenaar geeft ondersteuning aan commercieel technische taken op het gebied van landbouwtechnische- en mobiele werktuigen en installaties. In het werkproces komen vervolgens de volgende aspecten aan de orde: • hij ondersteunt bij inkoop van materialen en onderdelen; • hij informeert zich over de staat van onderhoud van het machinepark van klanten; • hij ondersteunt verkoopacties, rekening houdend met factoren als product, prijs, plaats, promotie en seizoen; • hij maakt kostencalculaties; • hij ondersteunt de logistiek; • hij ondersteunt wervingsacties voor nieuwe klanten; • hij neemt deel aan verkoopgesprekken om het technische deel te bespreken; • hij onderhoudt relaties met klanten. De beroepsbeoefenaar houdt een administratie bij van de commerciële werkzaamheden.
Rol/verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar functionaris heeft een aansturende, begeleidende en ondersteunende functie. Hij werkt zelfstandig en daarnaast begeleidt hij de monteurs op de afdeling bij de werkzaamheden. Hij heeft een adviserende rol op technisch gebied de afdeling in- en verkoop.
Complexiteit	De complexiteit van deze kerntaak wordt bepaald door: • een groot en brede inhoudelijke kennis en vaardigheden; • de hoge eisen die worden gesteld aan vooral de communicatieve vaardigheden; • de grote afbreukrisico als gevolg van het brede commercieel en technische terrein die de werkzaamheden bestrijken; • de aansturing van personeel en het zelfstandige karakter van de functie.
Betrokkenen	Collega's (magazijn- en in- en verkoopmedewerker en monteurs), leidinggevende, klanten, fabrikanten en importeurs.
(Hulp-)middelen	Alle gangbare relevante gereedschappen, beschermingsmiddelen en gebruikelijke hulpmiddelen.
Kwaliteit	De werkzaamheden worden uitgevoerd volgens geldende procedures en binnen de geldende kwaliteitseisen, veiligheids-, milieu- en Arbo voorschriften en bepalingen. De beroepsbeoefenaar moet er op toezien dat een goed werkend product wordt afgeleverd, zonder dat er schade en gevaar ontstaat.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar kan bij het ondersteunen in- en verkoop van landbouwtechnische machines en mobiele werktuigen en installaties voor de volgende dilemma's komen te staan: • de afweging tussen tijd en kwaliteit; • prioriteit stellen in de planning en rekening houden met tegenstrijdige belangen; • kwaliteit en verantwoordelijk in omgaan met de kosten; • de kosten en de wensen van de klant. Daarnaast moet hij goed kunnen improviseren.