

Hoofdstuk 7 Trucks en bussen

- Doelen** Leerlingen hebben globale kennis van de bedrijfsautobranche.
Leerlingen weten welke vaardigheden nodig zijn om trucks en bussen te onderhouden.
Leerlingen weten globaal hoe een dagindeling van een onderhoudstechnicus er uitziet.
- Niveau** Het niveau van de leerlingbladen in hoofdstuk zeven is eenvoudig. De bedoeling is spelenderwijs kennis op te doen.
- Tijdsplanning** Dit onderdeel neemt ongeveer drie lessen in beslag. Het is mogelijk de drie onderdelen afzonderlijk uit te voeren. De onderdelen zijn: het Bedrijfsautospel, Sleutelen en Kruipt in de huid van een bedrijfsautotechnicus.

Lesuur 1

Onderdeel	Tijdsindicatie
Start/uitleg	10 minuten
Spel	35 minuten

Lesuur 2

Onderdeel	Tijdsindicatie
Start/uitleg	5 minuten
Uitwerking	35 minuten
Nabespreking	5 minuten

Lesuur 3

Onderdeel	Tijdsindicatie
Uitleg	10 minuten
Test	20 minuten
Nabespreking	10 minuten

Blad 1 Het bedrijfsautospel

- Voorbereiding**
- Kopieer de vragen en antwoorden van het origineel (per 5 leerlingen 1 set).
 - Knip de spelkaartjes uit.
 - Lees de spelregels.
- Nodig** **Per groepje van vijf leerlingen:**
- Een set vragen en antwoorden.
- Verloop van de les**
- Start**
Korte uitleg over de bedoeling van de les en de spelregels.
Verdeel de leerlingen in groepjes van vijf.
Deel de setjes die nodig zijn voor het spel uit.
- Kern:**
De leerlingen spelen het spel en beantwoorden vragen over de bedrijfsautobranche.
- Afronding:**
De leerling met de beste score van de klas krijgt 'eeuwige roem' of een andere prijs.
- Opdracht:**
Een groep van vijf leerlingen zit aan tafel. In het midden ligt de set kaarten met de blanco kant boven. Een leerling stelt een vraag die op een kaartje wordt gesteld aan een klasgenoot naast hem. Het antwoord staat op de voorkant van het kaartje onder de vraag. Als het antwoord goed is, ontvangt de leerling het kaartje en mag een nieuwe vraag worden beantwoord. Bij een fout antwoord is een volgende leerling aan de beurt.

De leerling die de meeste kaartjes verzamelt, is winnaar. Aan het eind van het lesuur krijgt de leerling met in totaal de meeste goede antwoorden 'eeuwige roem' of een andere prijs.

De vragen:




- Vraag 1 Hoeveel bedrijfsauto's zijn er in Nederland?
A 400.000
B 800.000
C 1.200.000
Antwoord A 400.000
- Vraag 2 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is:
Bij zware vrachtauto's wordt er meestal olievering toegepast.
A Juist
B Onjuist
Antwoord B Onjuist, bij zware vrachtwagens wordt meestal luchtvering toegepast.
- Vraag 3 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een klant klaagt dat zijn bedrijfsauto van de weg afloopt. Op welke afdeling wordt de bedrijfsauto gerepareerd?
A Afdeling aandrijving
B Afdeling elektrische installatie
C Afdeling motortechniek
D Afdeling stuurinrichting
Antwoord D Afdeling stuurinrichting
- Vraag 4 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een klant belt op. Zijn bedrijfsauto start niet. Van welke afdeling stuur je iemand naar hem toe voor hulp?
A Afdeling aandrijving
B Afdeling elektrische installatie
C Afdeling motortechniek
D Afdeling stuurinrichting
Antwoord B Afdeling elektrische installatie
- Vraag 5 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Iemand belt op. Hij vertelt opgewonden dat hij panne heeft. Het olielampje brandde. Hij ging daarom langzaam rijden. Opeens stopte de motor ermee. Wie gaat deze klus klaren?
A Afdeling aandrijving
B Afdeling elektrische installatie
C Afdeling motortechniek
D Afdeling stuurinrichting
Antwoord C Afdeling motortechniek
- Vraag 6 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een klant met een bedrijfsauto belt op en vraagt of hij bij jou een mistlamp kan laten plaatsen. Je controleert de planning van wie?
A Afdeling aandrijving
B Afdeling elektrische installatie
C Afdeling motortechniek
D Afdeling stuurinrichting
Antwoord B Afdeling elektrische installatie
- Vraag 7 (Tekening van touringcar) Wat is de naam van deze bedrijfsauto?
Antwoord Touringcar
- Vraag 8 (Tekening van containertruck) Wat is de naam van deze bedrijfsauto?
Antwoord Containertruck

- Vraag 9 (Tekening van tankwagen) Wat is de naam van deze bedrijfsauto?
Antwoord Tankwagen
- Vraag 10 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is:
Een bedrijfsautotechnicus zoekt bij moderne bedrijfsauto's storingen op met Elektrisch Diagnose apparaatuur.
A Juist
B Onjuist
Antwoord A Juist
- Vraag 11 Hoe controleert de overheid of chauffeurs van bedrijfsauto's voldoende rusten?
Antwoord Met een tachograaf (instrument dat de rijtijd bijhoudt).
- Vraag 12 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is:
Als bedrijfsautotechnicus mag je alleen aan vriessystemen van een koelwagen werken wanneer je in bezit bent van het STEK-diploma.
A Juist
B Onjuist
Antwoord A Juist
- Vraag 13 Wat is het belang van bedrijfsauto's voor onze economie?
Antwoord Zeer belangrijk. Zonder transport staat alles stil.
- Vraag 14 Waarom mag je een bedrijfsauto niet te zwaar beladen?
Antwoord Een te zwaar beladen bedrijfsauto stuurt en remt slecht en brengt daardoor de verkeersveiligheid in gevaar.
- Vraag 15 Hoeveel PK heeft een zware bedrijfsauto minimaal?
Antwoord Vanaf 200 PK tot 600 PK.
- Vraag 16 Welk rijbewijs heb je als chauffeur nodig om een zware bedrijfsauto te rijden?
Antwoord Het rijbewijs voor bedrijfsauto's, aanhangwagens en een chauffeursrijbewijs.
- Vraag 17 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is:
Een moderne vrachtwagen heeft een compleet automatische schakeling die met een computer wordt gestuurd.
A Juist
B Onjuist
Antwoord B Onjuist. Bij een moderne vrachtwagen wordt voor een gedeelte geschakeld met een joystick, de rest gebeurt automatisch en wordt met een computer gestuurd.
- Vraag 18 Hoeveel liter diesel gaat er in de tank van een zware bedrijfsauto?
Antwoord Van 200 tot 1000 liter.
- Vraag 19 Een chauffeur mag maximaal vier uur achter elkaar rijden. Hoe lang mag een bedrijfsautotechnicus achter elkaar doorwerken?
Antwoord Na twee uur werken moet een bedrijfsautotechnicus een kwartier rusten.
- Vraag 20 In wat voor soort bedrijfsauto wordt melk van de boerderij naar de fabriek vervoerd?
Antwoord In een tankwagen.
- Vraag 21 Wie sponsoren de Truckraces het meest en waarom?
Antwoord De fabrikanten sponsoren ze het meest omdat de Truckraces ook voor testen van nieuwe uitvindingen voor bedrijfsauto's worden gebruikt.

- Vraag 22 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een chauffeur belt mobiel. Hij staat langs de kant. Hij kan niet meer schakelen. Wie gaat erheen?
A Afdeling aandrijving
B Afdeling elektrische installatie
C Afdeling motortechniek
D Afdeling stuurinrichting
- Antwoord A Afdeling aandrijving
- Vraag 23 Wat betekent APK?
- Antwoord Algemene Periodieke Keuring.
- Vraag 24 Mag elke bedrijfsautotechnicus een APK-keuring uitvoeren?
- Antwoord Nee. Je moet het diploma Keurmeester halen en je moet werken bij een bedrijf dat door de Rijksdienst voor Wegverkeer wordt erkend.
- Vraag 25 Hoe wordt de APK-keuring gecontroleerd?
- Antwoord Steekproefsgewijs door controleurs van de Rijksdienst voor Wegverkeer.
- Vraag 26 Noem drie bekende bedrijfsautomerken.
- Antwoord DAF, Scania, Volvo, Renault, Mercedes, M.A.N.
- Vraag 27 Wat betekent TIR?
- Antwoord Transport International Routiers
- Vraag 28 Waarom moet je als bedrijfsautotechnicus regelmatig onderhoud plegen aan een bedrijfsauto?
- Antwoord De auto rijdt dag in dag uit in binnen- en buitenland. Je moet dus zorgen dat de auto tip top in orde is, zodat er tijdens de reis geen problemen kunnen ontstaan.
- Vraag 29 Hoe zwaar mag een normale bedrijfsauto inclusief lading, maximaal wegen?
- Antwoord In Nederland weegt een normale bedrijfsauto maximaal 50 ton (50.000 kg) totaal terreingewicht.
- Vraag 30 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is:
Vrachttuitwisselingssystemen zijn verbidingsconstructies die twee vrachtwagens aan elkaar koppelen.
A Juist
B Onjuist
- Antwoord B Onjuist. Dit zijn elektronische databanken met informatie over vraag en aanbod van lading en laadruimte.
- Vraag 31 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is:
Een koelcombinatie van een Nederlandse bedrijfsauto die in Italië rijdt wordt vanuit het transportbedrijf in Italië op temperatuur gehouden.
A Juist
B Onjuist
- Antwoord A Juist. Dit gebeurt via een satelliet onder andere bij het vervoer van bloemen, vlees en groenten.
- Vraag 32 Hoe ga je om met gevaarlijke stoffen (motorolie, accuzuur en remvloeistof) in de werkplaats?
- Antwoord De gevaarlijke stoffen worden verzameld in vaten en geregeld opgehaald door de milieudienst.

- Vraag 33 Hoe lang duurt de beroepsopleiding voor bedrijfsautotechnicus?
 Antwoord De opleiding voor bedrijfsautotechnicus met het juiste vmbo-pakket duurt twee jaar. Daarna kun je nog doorstuderen voor eerste bedrijfsautotechnicus en diagnosespecialist.
- Vraag 34 Welke vooropleiding heb je minimaal nodig om bedrijfsautotechnicus te worden?
 Antwoord VMBO

KOPIEER ONDERSTAANDE SPELKAARTJES EN KNIP ZE UIT VOOR HET BEDRIJFSAUTOSPEL

<p>6 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een klant met een bedrijfsauto belt op en vraagt of hij bij jou een mistlamp kan laten plaatsen. Je controleert de planning van wie?</p> <p>A Afdeling aandrijving B Afdeling elektrische installatie C Afdeling motortechneik D Afdeling stuurinrichting</p> <p>B Afdeling elektrische installatie</p>	<p>1 Hoeveel bedrijfsauto's zijn er in Nederland?</p> <p>A 400.000 B 800.000 C 1.200.000</p> <p>A</p>
<p>7 Wat is de naam van deze bedrijfsauto?</p> 	<p>2 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is: Bij zware vrachtauto's wordt er meestal olielivering toegepast.</p> <p>A Juist B Onjuist</p> <p>B Onjuist, bij zware vrachtwagens wordt meestal Luchtvering toegepast.</p>
<p>8 Wat is de naam van deze bedrijfsauto?</p> 	<p>3 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een klant klaagt dat zijn bedrijfsauto van de weg afloopt. Op welke afdeling wordt de bedrijfsauto gerepareerd?</p> <p>A Afdeling aandrijving B Afdeling elektrische installatie C Afdeling motortechneik D Afdeling stuurinrichting</p> <p>D</p>
<p>9 Wat is de naam van deze bedrijfsauto?</p> 	<p>4 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een klant belt op. Zijn bedrijfsauto start niet. Van welke afdeling stuur je iemand naar hem toe voor hulp?</p> <p>A Afdeling aandrijving B Afdeling elektrische installatie C Afdeling motortechneik D Afdeling stuurinrichting</p> <p>B Afdeling elektrische installatie</p>
<p>10 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is: Een bedrijfsautotechnicus zoekt bij moderne bedrijfsauto's storingen op met Elektrisch Diagnose apparaatuur.</p> <p>A Juist B Onjuist</p> <p>A Juist</p>	<p>5 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Iemand belt op. Hij vertelt opgewonden dat hij panne heeft. Het olielampje brandde. Hij ging daarom langzaam rijden. Opeens stopte de motor ermee. Wie gaat deze klus klaren?</p> <p>A Afdeling aandrijving B Afdeling elektrische installatie C Afdeling motortechneik D Afdeling stuurinrichting</p> <p>C Afdeling motortechneik</p>

<p>11 Hoe controleert de overheid of chauffeurs van bedrijfsauto's voldoende rusten?</p>	<p>Met een tachograaf (instrument dat de rijtijd bijhoudt).</p>	<p>12 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is: Als bedrijfsautotechnicus mag je alleen aan vries-systemen van een koelwagen werken wanneer je in bezit bent van het STEK-diploma.</p> <p>A Juist B Onjuist</p>	<p>13 Wat is het belang van bedrijfsauto's voor onze economie?</p> <p>A Juist</p>	<p>Vanaf 200 PK tot 600 PK.</p>
<p>16 Welk rijbewijs heb je als chauffeur nodig om een zware bedrijfsauto te rijden?</p>	<p>Het rijbewijs voor bedrijfsauto's, aanhangwagens en een chauffeursrijbewijs.</p>	<p>17 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is: Een moderne vrachtwagen heeft een compleet automatische schakeling die met een computer wordt gestuurd.</p> <p>A Juist B Onjuist</p>	<p>18 Hoeveel liter diesel gaat er in de tank van een zware bedrijfsauto?</p> <p>B Onjuist. Bij een moderne vrachtwagen wordt voor een gedeelte geschakeld met een joystick, de rest gebeurt automatisch en wordt met een computer gestuurd.</p>	<p>14 Waaron mag je een bedrijfsauto niet te zwaar beladen?</p> <p>Zeer belangrijk. Zonder transport staat alles stil.</p>
<p>21 Wie sponsoren de Truckraces het meest en waarom?</p>	<p>De fabrikanten sponsoren ze het meest omdat de Truckraces ook voor testen van nieuwe uitvindingen voor bedrijfsauto's worden gebruikt.</p>	<p>19 Een chauffeur mag maximaal vier uur achter elkaar rijden. Hoe lang mag een bedrijfsautotechnicus achter elkaar doorwerken?</p> <p>Nat twee uur werken moet een bedrijfsautotechnicus een kwartier rusten.</p>	<p>20 in wat voor soort bedrijfsauto wordt melk van de boerderij naar de fabriek vervoerd?</p> <p>In een tankwagen.</p>	<p>22 Je bent werkplaatsmanager in een garage voor bedrijfsauto's. Een chauffeur belt mobiel. Hij staat langs de kant. Hij kan niet meer schakelen. Wie gaat erheen?</p> <p>A Afdeling aandrijving B Afdeling elektrische installatie C Afdeling motortechniek D Afdeling stuurinrichting</p>
<p>23 Wat betekent APK?</p>	<p>Afdeling aandrijving</p>	<p>24 Mag elke bedrijfsautotechnicus een APK-keuring uitvoeren?</p> <p>Algemene Periodieke Keuring</p>	<p>25 Hoe wordt de APK-keuring gecontroleerd?</p> <p>Nee, je moet het diploma. Keurmeester halen en je moet werken bij een bedrijf dat door de Rijksdienst voor Wegverkeer wordt erkend.</p>	<p>Streekproefsgewijs door controleurs van de Rijksdienst voor Wegverkeer.</p>

<p>26 Noem drie bekende bedrijfsautomerken.</p>	<p>27 Wat betekent TIR?</p>	<p>28 Waarom moet je als bedrijfsautotechnicus regelmatig onderhoud plegen aan een bedrijfsauto?</p>	<p>29 Hoe zwaar mag een normale bedrijfsauto inclusief lading, maximaal wegen?</p>	<p>30 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is: Vrachtwisselingssystemen zijn verbindingssystemen die twee vrachtwagens aan elkaar koppelen. A Juist B Onjuist</p>
<p>26 Noem drie bekende bedrijfsautomerken.</p>	<p>31 Geef aan of de volgende stelling juist of onjuist is: Een koelcombinatie van een Nederlandse bedrijfsauto die in Italië rijdt wordt vanuit het transportbedrijf in Italië op temperatuur gehouden. A Juist B Onjuist</p>	<p>32 Hoe ga je om met gevaarlijke stoffen (motorolie, accuzuur en remvloeistof) in de werkplaats?</p>	<p>33 Hoe lang duurt de beroepsopleiding voor bedrijfsautotechnicus?</p>	<p>34 Welke vooropleiding heb je minimaal nodig om bedrijfsautotechnicus te worden?</p>

DAF, Scania, Volvo, Renault, Mercedes, M.A.N.

Transport International Reuters

De auto rijdt dag in dag uit in binnen- en buitenland. Je moet dus zorgen dat de auto tip top in orde is, zodat er tijdens de reis geen problemen kunnen ontstaan.

In Nederland weegt een normale bedrijfsauto maximaal 50 ton (50.000 kg) totaal terreingewicht.

B Onjuist. Dit zijn elektronische databanken met informatie over vraag en aanbod van lading en laadruimte.

A Juist. Dit gebeurt via een satelliet onder andere bij het vervoer van bloemen, vlees en groenten.

De gevaarlijke stoffen worden verzameld in vaten en geregeld door de milieudienst opgehaald.

De opleiding voor bedrijfsautotechnicus met het juiste vmbo-pakket duurt twee jaar. Daarna kun je nog doorstuderen voor eerste bedrijfsautotechnicus en diagnosetechnicus.

VMBO

Aanwijzingen voor de docent

101

Ideeënmap PSO Voertuigtechniek

Blad 2 SleutelenNodig **Per opdracht per leerling:**

- Stripkarton
- Twee wc-rolletjes (voor de wielen)
- Paperclips

Opdracht 1

Bouw een chassis van een bedrijfsauto na.

Maak het chassis zo stevig mogelijk met zo min mogelijk karton.

Bouw er een cabine op met het draaipunt voor.

Vraag Vergelijk het chassis van de bedrijfsauto met het chassis van een personenauto. Wat valt je op?

Antwoord _____

Opdracht 2

Plaats de wielen onder het chassis zoals op de tekening. Maak een bedrijfsauto met draaistel. Probeer met zo min mogelijk bewegingen de wagen in te steken.

Vraag Wat valt je op?

Antwoord _____

Blad 3 Kruip in de huid van de bedrijfsautotechnicus

Vorbereiding Maak de test zelf een keer.

Nodig **Per leerling**

- 1 vragenlijst

Verloop van de lesVraag

Start

- Korte introductie.
- Leerlingen maken test. Eventueel leest u de situaties en de opties voor. In de praktijk wordt immers ook veel aanspraak gemaakt op de luistervaardigheden van de bedrijfsautotechnicus.
- Evaluatie klassikaal, de klas bepaalt wie de beste bedrijfsautotechnicus is.

Kern

Leerlingen maken kennis met het dagelijks werk van een bedrijfsautotechnicus in de bedrijfsautobranche. Op de vragen zijn geen foute antwoorden mogelijk. Wel kan naar aanleiding van de vragenlijst worden geconcludeerd of iemand situaties zo goed mogelijk heeft opgelost. Het kiezen voor de beste oplossing heeft in deze test te maken met vaardigheden die in elke werksituatie van belang zijn.



Het bedrijfsautospel

Blad 1

Naam: _____

Klas: _____

Opdracht:

Vorm een groepje van maximaal vijf leerlingen en ga bij elkaar zitten. Leg de set kaarten die je van je docent krijgt met de blanco kant naar boven op tafel. Leerling 1 pakt de bovenste kaart en leest de vraag die hierop staat voor aan de leerling links van hem/haar. Het antwoord is te lezen op het kaartje. Als het antwoord goed is krijgt de leerling het kaartje en een volgende vraag. Is het antwoord fout, dan gaat de kaart weer onderop de stapel en is de volgende leerling aan de beurt (de beantwoorder van net wordt nu vragensteller). De leerling die de meeste kaartjes verzamelt is winnaar.



Sleutelen

Naam: _____

Klas: _____

Nodig:

- Stripkarton
- Twee wc-rolletjes (voor de wielen)
- Paperclips

Opdracht 1

Bouw een chassis van een bedrijfsauto na.
 Maak het chassis zo stevig mogelijk met zo min mogelijk karton.
 Bouw er een cabine op met het draaipunt voor.

1 Vergelijk het chassis van de bedrijfsauto met het chassis van een personenauto. Wat valt je op?

.....

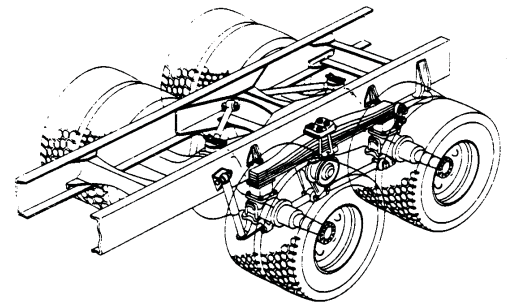
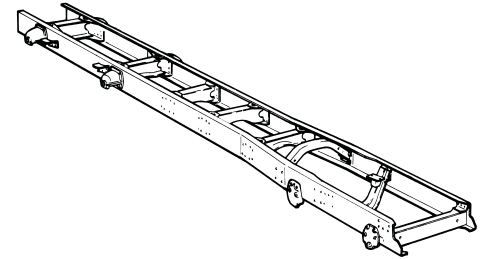
.....

.....

.....

.....

.....



Opdracht 2

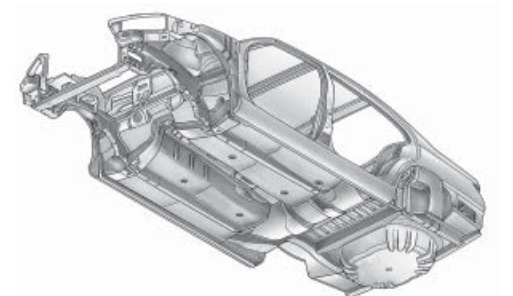
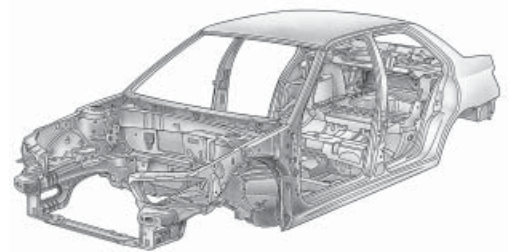
Plaats de wielen onder het chassis zoals op de tekening. Maak een bedrijfsauto met draaistel. Probeer met zo min mogelijk bewegingen de wagen in te steken.

2 Wat valt je op?

.....

.....

.....





Naam: _____

Klas: _____

Opdracht

Vandaag kruip je in de huid van een bedrijfsautotechnicus in de bedrijfsauto-
branche. Eén advies krijg je mee. Blijf vooral kalm en laat je niet gek maken.
Omcirkel het antwoord dat jou het meest juist lijkt.

1 Het is half acht 's morgens. Je komt net op je werk. Wat doe je?

- A Koffie drinken.
- B Werkorders bekijken.
- C Werkplek schoonmaken.

2 Je wordt gebeld. Er staat een chauffeur met een kapotte bedrijfsauto langs de weg. Je moet erheen om de vrachtwagen te maken.

Hoe ga je te werk?

- A Je belt de wegenwacht.
- B Je rijdt naar de bedrijfsauto en je vervangt de onderdelen die meestal kapot gaan.
- C Je vraagt hem telefonisch wat er exact is gebeurd.

3 De chauffeur vertelt dat de motor steeds haperde en ten slotte viel hij stil. Wat doe je?

- A Je gaat erheen en haalt de motor uit de bedrijfsauto.
- B Je vertelt de chauffeur dat je komt. Waarschijnlijk kan je ter plekke de motor repareren.
- C Je belt direct de sleepdienst en laat de bedrijfsauto naar de werkplaats brengen.

4 Na een kleine ingreep rijdt de bedrijfsauto weer, maar je vermoedt dat er meer aan de hand is. Er ligt remolie op de weg. De chauffeur heeft een lading bederfelijke waren bij zich. Wat doe je?

- A Je bekijkt de wagen vluchtig en laat hem alsnog vertrekken.
- B Je laat de vracht overladen in een andere vrachtauto. Je neemt het risico niet dat er iets gebeurt.
- C Je onderzoekt de bedrijfsauto verder en zegt tegen de chauffeur dat je snel de situatie probeert in te schatten.

5 De werkplaatsmanager belt je mobiel. Hij is geïrriteerd dat de planning van vandaag in het honderd loopt. Wat doe je?

- A Je gaat linea recta terug naar de zaak.
- B Je legt uit wat er aan de hand is en vraagt de manager om de planning aan te passen.
- C Je scheldt de manager uit voor rotte vis. Zo zal hij het wel afleren om je lastig te vallen.

6 De reparatie van de truck zit flink tegen. Je hebt teveel tijd nodig en je weet nog steeds niet wat er exact aan de hand is. Wat nu?

- A Je laat de wagen naar de werkplaats slepen.
- B Je gaat zelf naar de werkplaats om met een collega te overleggen.
- C Je wordt heel erg kwaad. Iedereen is tegen je. Je schopt eens flink tegen de kapotte wagen.

Naam: _____

Klas: _____

7 Het is intussen tijd voor een boterham. Je gaat naar de kantine, waar de werkplaatsmanager je direct aanspreekt over overwerk. Wat doe je?

- A Je zegt dat je na de lunch de planning met hem zal bespreken. De manager moet aangeven wat de meest dringende klussen zijn.
- B De manager is wel heel hardleers. Je scheldt hem nogmaals de huid vol.
- C Je zegt dat je graag overwerkt. Dat doe je immers altijd als het nodig is.

8 Op kantoor nemen de manager en jij samen de planning door. Hij vindt alles even belangrijk. Hoe ga jij daar mee om?

- A Je geeft aan hoeveel tijd je voor elke klus nodig denkt te hebben en welke volgorde naar jouw idee het meest logisch is.
- B Je zegt niets. Hij luistert toch niet en het maakt jou niet uit.
- C Je wordt boos en zegt dat hij moet beslissen. Plannen is zijn taak. Daar moet hij jou niet mee lastig vallen.

9 Op kantoor verschijnt nu een zichtbaar opgewonden man. De eigenaar van het transportbedrijf van de bedrijfsauto van vanochtend. De man eist dat de bedrijfsauto koste wat kost vandaag nog wordt gemaakt. Morgen is de wagen ingepland. De manager laat zich beïnvloeden. Beide mannen kijken naar jou. Wat nu?

- A Je zegt: 'komt voor elkaar'. Je staat op en loopt naar de werkplaats.
- B Je legt uit dat je nog geen diagnose hebt gesteld. Je wil je best doen om het probleem op te lossen, maar je kan niets beloven.
- C Je vertelt tot in detail wat je allemaal al hebt onderzocht en zegt de man dat hij beter een nieuwe wagen kan bestellen.

10 Met behulp van allerlei apparatuur achterhaal je aan het eind van de middag het probleem. Het repareren van dit euvel kost minstens acht uur en de benodigde onderdelen zijn niet op voorraad. Wat doe je?

- A Het is mooi geweest voor vandaag. Je knijpt er stiekem tussenuit.
- B Je gaat langs bij de werkplaatsmanager en legt hem uit wat er aan de hand is. Hoe hij dit zaakje oplost, is zijn probleem.
- C Je belt naar huis om te zeggen dat het laat wordt vanavond.

11 De manager heeft de klant gebeld. Even later stopt er een auto met gierende banden. De klant is zichtbaar boos en hij stevent meteen op je af. Hoe kom je erbij dat dat onderdeel kapot is. Dat kan helemaal niet, want gisteren reed de auto nog zonder problemen. Je kijkt de man aan en zegt:

- A 'Tsja. Heb ik me dan toch vergist?'
- B Je verkoopt de klant een flinke mep en roept dat hij het dan zelf maar moet uitzoeken.
- C Je legt uit wat je hebt gedaan en laat zien hoe je tot deze diagnose bent gekomen.

De man bedaart, als je de goede keuze hebt gemaakt. Hij biedt zijn excuses aan en legt uit dat hij op dit moment allerlei tegenslagen te verwerken krijgt. Je belooft dat je echt zult doen wat je kan en legt de man uit dat je de wagen niet kunt laten vertrekken voordat je zeker weet dat hij in orde is. Je wilt de man behoeden voor nog meer tegenslag. De man geeft je een hand en zegt dat je een prima bedrijfsautotechnicus bent. Je zucht eens diep. Dit lijkt je een mooie afsluiting van een hectische dag. Maar goed dat ze niet allemaal zo zijn.