

Beroepscompetentieprofiel Technisch commercieel medewerker		
Algemene informatie	datum: 5 januari 2004	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	LIFT group	
Ontwikkeld door:	LIFT group, afdeling Kwalificatiestructuur	
Brondocument(en)	Document technisch commercieel medewerker textiel – 1999	
Legitimering Beroepscompetentieprofiel door: op format vereisten op de inhoud	Vakraad voor de Textielindustrie (VRT)	
Mogelijke functiebenamingen:		
- Sales manager - medewerker export - medewerker sales en ontwikkeling - medewerker commerciële binnendienst -		
Beroepsbeschrijving		
Beroepscontext/ werkzaamheden	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) is werkzaam in een textielbedrijf of een tapijtbedrijf. Onder een textiel- of tapijtbedrijf wordt een bedrijf verstaan waar het uitvoeren van de volgende bewerkingen kan voorkomen: mengen/voorspinnen, fijnspringen, garenmaken, vlies, tuften, breien, weven, sterken, garenbewerken, veredelen, coaten, voorbehandelen, verven, nabehandelen en drukken. De tcmt is de spil tussen de commerciële medewerker buitendienst, de klanten en de afdelingen Inkoop, Verkoop en Magazijn/Logistiek. De tcmt dient een gedegen vakkenis van de textiel te hebben.	
Rol en verantwoordelijkheden	De tcmt draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het eigen werk en voor zijn/haar bijdrage op het gebied van marktbewerking, (in-) en verkoop.	
Complexiteit	De complexiteit van het beroep is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.	
Typerende beroepshouding	De tcmt heeft een commerciële instelling. De tcmt beschikt over communicatieve en sociale vaardigheden, heeft een hoog doorzettingsvermogen en is stressbestendig.	

Trends/innovaties	
Marktonwikkelingen	Door de komst van de euro, het wegvallen van grenzen en vermindering van importbeperkingen binnen de EU, alsmede het verval van het handelsembargo met China in 2005, is er sprake van een toenemende globalisering. Dit heeft gevolgen voor de markt: de conventionele en bulkproductie zal afnemen en gedeeltelijk vervangen worden door nichemarkten. Er zal sprake zijn van prijsdruk en verkleining van marges, maar tegelijkertijd worden hogere eisen aan product en proces gesteld: kwaliteitseisen, logistieke eisen (snellere time to market), JIT principes. Positieve ontwikkelingen vinden plaats op het gebied van technisch doek.
Wetgeving/ overheidsregulering	Er zijn d.m.v. EG-regulering voorschriften op het gebied van kleurstoffen, brandwerende middelen, middelen t.b.v. finishen en voorbehandelen, als ook op het gebied van recycling. Wetgeving op het gebied van WAO, VUT, sociale premies en demografische ontwikkelingen, hebben invloed op de loonontwikkeling, werving van personeel, kostprijs per eenheid product (verhoging t.o.v. buitenland). Regelgeving op het gebied van veiligheid, milieu. Binnen de diverse branches of branchebreed worden standaarden en kwaliteitsnormen vastgelegd. Voor milieu gelden maatregelen op het gebied van gescheiden afvalstromen en recycling van verpakkingsmaterialen. Op het gebied van de ARBO worden risico-inventarisatie gehouden en bijvoorbeeld aanpassing van machines en/of werkhouding van voornamelijk uitvoerend atelierpersoneel ingevoerd, m.n. het voorkomen van RSI is van groot belang voor het personeel dat veel met de computer werkt. Ook zijn ontwikkelingen gaande op het terrein van de productaansprakelijkheid.
Technologische ontwikkelingen	Op het gebied van proces innovatie is een accentverschuiving te zien, terwijl er sprake is van een relatieve toename van productinnovatie. Productontwikkeling richt zich op nieuwe materialen zoals vezels, veredeling, coaten, lamineren, doekconstructies bijv. non- wovens, casheren, en het ontwikkelen van specifiekere eigenschappen en nieuwe toepassingen. Er is steeds meer kennis aanwezig in de lage lonenlanden, waardoor de toegevoegde waarde van de NL kenniseconomie afneemt. Toenemende automatisering op het gebied van productie, productiebegeleiding, logistiek, inkoop/verkoop, etc. moet leiden tot verhoging van de efficiency van productie processen/ bedrijfsprocessen.
Bedrijfsorganisatorische Ontwikkelingen	Er is sprake van schaalvergroting door fusies en overnames. Nieuwe organisatievormen zijn in ontwikkeling (employability, teamwork, LLL (lage loonlanden), empowerment) en daarvoor is het actueel houden en verbeteren/ontwikkelen van de eigen kennis van het personeel noodzakelijk, en begint het competentie denken vaste vormen aan te nemen. De eisen van stockholders en shareholders gaan een steeds grotere rol spelen.
Internationale ontwikkelingen	Het multivezelaccord vervalt (vastgelegde quota naar EG vanuit textielexporterende landen) met als gevolg meer concurrentie in de markt. Met name de producten met een lage toegevoegde waarde zullen sterker beconcurrereerd worden. Investerings door Nederlandse textiel bedrijven zullen verschuiven naar landen als VRC (Volksrepubliek China) en Zuid-Amerika. Het ketendenken ontwikkelt zich meer in het buitenland dan in Nederland.
Loopbaanmogelijkheden	De technisch commercieel medewerker textiel kan doorgroeien naar een HBO functie in de textielbranche

Kerntaken van het beroep technisch commercieel medewerker	
1.	stelt jaarlijks een prognose op en houdt deze maandelijks bij
2.	onderzoekt en bewerkt markten voor textielproducten
3.	stuurt verkoopprocessen aan
4.	draagt bij aan productontwikkeling
5.	bouwt een netwerk op
6.	bevordert verticale samenwerkingsverbanden

Kerntaak 1: stelt jaarlijks een prognose op en houdt deze maandelijks bij	
Proces	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) stelt jaarlijks een prognose op en houdt deze maandelijks bij met behulp van computerfiles. De tcmt verzamelt aan de hand van orders de benodigde informatie. De tcmt stelt een marketingplan op en vergelijkt marges en kosten.
Rol/ verantwoordelijkheden	Van de tcmt wordt een grote mate van zelfstandigheid verwacht. De tcmt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de prognose en rapporteert hierover naar de leidinggevende.
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.
Betrokkenen	De leidinggevende, medewerkers van de eigen afdeling en van andere afdelingen.
(Hulp-)middelen	Orders en klantgegevens + verwachtingen.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Het werk dient adequaat, efficiënt en kostenbewust te worden uitgevoerd. De jaarlijkse prognose is opgesteld. De prognoses zijn maandelijks geactualiseerd. Het marketingplan is opgesteld. De marges en kosten zijn met elkaar vergeleken.
Keuzes en dilemma's	- De tcmt maakt de juiste afweging klanten wel of niet in de prognose op te nemen. - De tcmt maakt de juiste keuze welke informatie als relevant te beschouwen bij de beoordeling van de prognoses. - De tcmt maakt de juiste afweging met welke informatie het marketingplan op te stellen. - De tcmt maakt de juiste afweging welke conclusie te trekken uit de vergelijking van kosten en marges.

Kerntaak 2: onderzoekt en bewerkt markten voor textielproducten	
Proces	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) onderzoekt en bewerkt markten voor textielproducten. De tcmt verzamelt marktgegevens en doet onderzoek naar marktontwikkelingen. De tcmt stelt mede het marketingplan en het omzetplan op, en draagt zorg voor de uitvoering van de plannen. De tcmt communiceert hierover met de buitendienst en rapporteert aan leidinggevende en betrokkenen. De tcmt realiseert de verkoop op basis van contracten.
Rol/ verantwoordelijkheden	Van de tcmt wordt een grote mate van zelfstandigheid verwacht. De tcmt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk.

Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.
Betrokkenen	De leidinggevende, medewerkers van de eigen afdeling en van andere afdelingen.
(Hulp-)middelen	Textiel en marktkennis, orders, actuele cijfers en cijfers uit het verleden.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Het werk dient adequaat, efficiënt en kostenbewust te worden uitgevoerd. De marktontwikkeling wordt gevolgd en verwerkt in een marketingplan. Het marketingplan wordt verwerkt in het omzetplan. Het omzetplan wordt gecommuniceerd en gerapporteerd.
Keuzes en dilemma's	- De tcmt maakt de juiste afweging welke marktgegevens van belang zijn voor het bedrijf. - De tcmt maakt de juiste keuze welke informatie meegenomen dient te worden naar het omzetplan. - De tcmt maakt de juiste keuze in het communiceren van het omzetplan met de buitendienst. - De tcmt maakt de juiste afweging informatie op een later tijdstip te verwerken of te rapporteren.

Kerntaak 3: stuurt verkoopprocessen aan	
Proces	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) stuurt verkoopprocessen aan. De tcmt onderhandelt over prijzen, betalings- en leveringscondities. De tcmt beheerst hiervoor de moderne vreemde talen die voor het bedrijf van belang zijn. De tcmt sluit contracten af, bewaakt de levering en behandelt eventuele onvolkomenheden in de aanleveringen. De tcmt volgt de orders op en overlegt met afnemers. De tcmt beslist mede of een product 1e of 2e keus is, behandelt klachten en ziet toe op handhaving van de gestelde commerciële normen.
Rol/ verantwoordelijkheden	Van de tcmt wordt een grote mate van zelfstandigheid verwacht. De tcmt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk.
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.
Betrokkenen	De leidinggevende, medewerkers van de eigen afdeling en van andere afdelingen.
(Hulp-) middelen	Orders van klanten, textielproducten uit het assortiment, brochures, beurzen, websites, gesprekstechnieken en verkoopprijzen.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Het werk dient adequaat, efficiënt en kostenbewust te worden uitgevoerd. De prijzen, betalings- en leveringscondities zijn scherp onderhandeld. Contracten zijn afgesloten, de voorwaarden bekend. De order is opgevolgd, betrokkenen geïnformeerd. De handhaving van de gestelde commerciële normen wordt opgevolgd. Klachten zijn afgehandeld.
Keuzes en dilemma's	- De tcmt maakt de juiste afweging bij het vaststellen van prijzen, betalings- en leveringscondities. - De tcmt maakt de juiste afweging met welke voorwaarden een contract af te sluiten. - De tcmt maakt de juiste keuze contact op te nemen met afnemer over een lopende order. - De tcmt maakt de juiste keuze hoe de handhaving van de gestelde commerciële normen op te volgen.

	- De tcmt maakt de juiste keuze hoe een klacht af te handelen.
--	--

Kerntaak 4 : draagt bij aan productontwikkeling	
Proces	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) draagt bij aan productontwikkeling door het volgen van marktontwikkelingen en trends voor bestaande en vooral nieuwe textielproducten. De tcmt bezoekt hiertoe beurzen en onderhoudt intensief contact met afnemers en potentiële afnemers. De tcmt is op de hoogte van materiaal en prijzen en maakt calculaties (kosten/baten analyse) van nieuwe ontwikkelingen.
Rol/ verantwoordelijkheden	Van de tcmt wordt een grote mate van zelfstandigheid verwacht. De tcmt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk.
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.
Betrokkenen	De leidinggevende, medewerkers van de eigen afdeling en van andere afdelingen.
(Hulp-) middelen	Relevante informatie op textielgebied van internet, van beurzen en uit het eigen netwerk.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Het werk dient adequaat, efficiënt en kostenbewust te worden uitgevoerd. Marktontwikkelingen en trends zijn gevolgd. De ontwikkeling op gebied van materiaal en prijzen is bekend. Calculaties (kosten/baten analyse) van nieuwe ontwikkelingen zijn gemaakt en voorgelegd aan ontwikkelaars.
Keuzes en dilemma's	- De tcmt maakt de juiste keuzes bij het afzetten van de opbrengst van productontwikkeling tegen de investeringskosten. - De tcmt maakt de juiste keuzes bij het afwegen van de technische en commerciële uitvoerbaarheid t.o.v. het wel of niet produceren van een nieuw product.

Kerntaak 5 : Bouwt een netwerk op	
Proces	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) draagt bij aan de opbouw van het netwerk. De tcmt bezoekt beurzen, raadpleegt het internet, stuurt bedrijfsinformatie toe aan potentiële en bestaande klanten en bezoekt potentiële en bestaande klanten.
Rol/ verantwoordelijkheden	Van de tcmt wordt een grote mate van zelfstandigheid verwacht. De tcmt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk.
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.
Betrokkenen	Potentiële en bestaande klanten, medewerkers van eigen afdeling en andere afdelingen.
(Hulp-) middelen	Assortimentsgegevens, marktgegevens, gesprekstechnieken.
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Het werk dient adequaat, efficiënt en kostenbewust te worden uitgevoerd. De klantenkring breidt zich uit. De wensen van de (potentiële) klanten zijn bekend.

	De producten kunnen zich ontwikkelen conform kwaliteitseisen van de klanten.
Keuzes en dilemma's	- De tcmt maakt de juiste keuze hoe en wanneer potentiële klanten te benaderen. - De tcmt maakt de juiste keuze hoe en wanneer de eigen klanten te benaderen. - De tcmt maakt de juiste afweging kwaliteitseisen van klanten op te nemen in de kwaliteitseisen van het bedrijf.

Kerntaak 6 : Bevordert verticale samenwerkingsverbanden	
Proces	De technisch commercieel medewerker textiel (tcmt) draagt bij aan de bevordering van verticale samenwerkingsverbanden tussen de leverancier en de klant. De tcmt stelt zich op de hoogte van de wensen van de klant en overlegt met de relevante afdelingen over de mogelijkheden om aan de klantwensen te kunnen voldoen. De tcmt legt contacten tussen leveranciers en klant en onderhoudt deze contacten.
Rol/ verantwoordelijkheden	Van de tcmt wordt een grote mate van zelfstandigheid verwacht. De tcmt is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk.
Complexiteit	De complexiteit van de werkzaamheden is breed. Alle werkzaamheden bestaan naast het toepassen van standaardprocedures uit het combineren van standaardprocedures en het bedenken van nieuwe procedures.
Betrokkenen	Medewerkers van eigen afdeling en andere afdelingen, klanten en leveranciers.
(Hulp-) middelen	Assortimentsgegevens, marktgegevens, gesprekstechnieken
Kwaliteit van Proces en Resultaat	Het werk dient adequaat, efficiënt en kostenbewust te worden uitgevoerd. De wensen van de klant zijn bekend. De wensen van de klant zijn besproken met de diverse betrokken afdelingen. De leverancier is in contact gebracht met de klant. Het contact tussen klant en leverancier wordt opgevolgd.
Keuzes en dilemma's	- De tcmt maakt de juiste keuze hoe en wanneer de klant te benaderen. - De tcmt maakt de juiste keuze welke afdelingen te betrekken bij de klantvraag.. - De tcmt maakt de juiste afweging leverancier en klant met elkaar in contact te brengen. - De tcmt maakt de juiste afweging hoe het klant/leverancier contact op te volgen.

Kernopgaven van het beroep technisch commercieel medewerker	
Kernopgave 1 (communicatie)	kwaliteitszorg
De tcmt staat voor de opgave om over producten en dus over kwaliteit te onderhandelen met de leverancier in het buitenland. Wanneer de informatie niet juist geïnterpreteerd wordt in het buitenland, kan dit tot een ongewenste levering en dus tot problemen in de planning leiden. De tcmt moet alle mogelijke manieren inzetten om duidelijkheid aan beide kanten te bevorderen en zo ongewenste vertragingen en fouten tegen te gaan.	
Kernopgave 2	veiligheid arbo milieu
De tcmt staat voor de opgave om tijdens het werk rekening te houden met de binnen het bedrijf geldende regels voor veiligheid, arbeidsomstandigheden en milieu. De tcmt moet de regels opvolgen om aan de aan het bedrijf gestelde eisen te voldoen en de eigen gezondheid niet in gevaar te brengen. Om binnen de gestelde tijd de werkzaamheden te verrichten, komt de tcmt in de verleiding de regels niet zo nauw te nemen, of de bezwaarlijke situatie voor lief te nemen. De tcmt dient rekening te houden met zowel het belang van het bedrijf als met de eigen gezondheid in samenhang met het werken met machines en (chemische) stoffen.	
Kernopgave 3	kwaliteit

De tcmt staat voor de opgave om de werkplek zodanig achter te laten dat het geleverde werk veilig gesteld is en de schoonmaakploeg haar werk goed kan doen. Wanneer de tcmt de werkplek niet volgens de afgesproken regels achterlaat kunnen belangrijke producten op de verkeerde plek terechtkomen en daardoor te laat of in het geheel niet verwerkt worden. Als de schoonmaakploeg door de verkeerd achtergelaten werkplek haar werk niet kan doen vervuult de werkplek. De tcmt moet aan het einde van de werkdag het werk opbergen op de daarvoor aangewezen plaatsen en de werkplek volgens de richtlijnen van het bedrijf achterlaten.

Kernopgave 4

kwaliteit op de langere termijn

De tcmt staat voor de opgave om de after-sales te verzorgen en hieruit conclusies te trekken voor lopende orders en toekomstige orders. De tcmt moet bij het beoordelen en afhandelen van klachten en claims zowel de relatie met de klant, als het belang van het bedrijf goed in het oog houden. Als een klacht kan leiden tot een zelfde klacht op een reeds in het werk zijnde order, komt de tcmt in de verleiding om i.v.m. tijdsdruk geen wijziging in het proces aan te laten brengen. Dit kan leiden tot een nieuwe klacht of een geheel niet geaccepteerde partij. De tcmt moet rekening houden met de kwaliteitseisen van het bedrijf en de die van de klant en zo de juiste beslissing nemen voor de lopende order.

Kernopgave 5

werken volgens de planning, kwaliteit

De tcmt staat voor de opgave om in drukke periodes zicht op veel zaken tegelijk te houden. De tcmt komt dan voor situaties te staan waarin het vasthouden van de kwaliteit en het voldoen aan de tijdslimiet met elkaar in strijd kunnen komen. Dit kan leiden tot klachten van de klant, die nog meer tijd en extra geld vraagt om afgehandeld te worden. De tcmt moet bij tijdsdruk samen met andere leidinggevenden zoeken naar een oplossing die de kwaliteit van het werk niet in gevaar brengt.

Overzichtsschema beroepscompetenties technisch commercieel medewerker

Beroepscompetenties	Kerntaak						Kernopgave				
VM Vakmatig-methodisch	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
2.2 Bewaken van de planning	X										
4.1 Werken volgens de planning	X	X	X	X	X	X				X	
8.1 Werken met oog voor veiligheid								X			
8.2 Ergonomisch verantwoord handelen								X			
8.3 Toepassen van de milieuregels								X			
10.1 Beoordelen van producten, goederen en diensten			X				X				
10.4 Kwaliteitszorg op de langere termijn			X				X			X	
10.7 Nieuwe ontwikkelingen		X		X	X	X					
10.8 Schoonhouden van de werkplek									X		
11.8 Rapporteren zowel mondeling als schriftelijk	X	X	X	X	X	X					
12.2 Verkoop van het bedrijfsproduct	X	X	X		X	X					
13.2 Bevorderen van samenwerkingsverbanden						X					
BOS Bestuurlijk-organisatorisch + strategisch	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
11.8 Rapporteren zowel mondeling als schriftelijk	X	X	X	X	X	X					
13.2 Bevorderen van samenwerkingsverbanden						X					
SC Sociaal-communicatieve	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
11.1 Communiceren met afdelingsmedewerkers	X	X	X								
11.2 Communiceren met leidinggevende	X	X	X								
11.4 Communiceren met andere afdelingen	X	X									
11.5 Communiceren met externe bedrijven			X				X				
11.6 Registreren van opdrachtinformatie	X										
ON Ontwikkelings	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
10.4 Kwaliteitszorg op de langere termijn			X							X	
10.7 Nieuwe ontwikkelingen		X		X	X	X	X				

Beroepscompetenties met succescriteria	
2.2 Bewaken van de planning	
Planning en werkvoorbereiding (VM)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze de planning omtrent prognoses, marketing en omzet te bewaken.
Succescriteria:	
Proces	• actualiseert maandelijks de verkoopprognose; • interpreteert aan de hand hiervan de gevolgen voor het marketing- en omzetplan • zoekt samen met de andere leidinggevenden naar oplossingen of acties om de prognoses te kunnen halen; • draagt zorg voor het (laten) informeren van de intern en extern betrokkenen.
Resultaat	De planning wordt bewaakt.
4.1 Werken volgens de planning	
Procesbewaking en bediening (VM)	De technisch commercieel medewerker is in staat op adequate wijze volgens een planning en met een bepaald werktempo de werkzaamheden te verrichten.
Succescriteria:	
Proces	• maakt de werkplanning voor eigen werk; • stelt prioriteiten en gaat flexibel om met werkplanningen; • werkt de opdrachten in volgorde van de planning af; • noteert in de planning dat de opdracht gereed is; • neemt de verantwoordelijkheid om de dagplanning te halen; • neemt contact op met de leidinggevende bij dreigende problemen.
Resultaat	De dagplanning is gehaald.
8.1 Werken met oog voor veiligheid	
Veiligheid Arbo en Milieu (VM)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze de regels toe te passen en toe te laten passen, die gelden op het gebied van de veiligheid.
Succescriteria:	
Proces	• is op de hoogte van de binnen het bedrijf geldende veiligheidsregels; • neemt deze veiligheidsregels in acht; • voorkomt onveilige werksituaties en heft deze op wanneer deze zich voordoen.
Resultaat	Veilig werken.
8.2 Ergonomisch verantwoord handelen	
Veiligheid Arbo en Milieu (VM)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze maatregelen te nemen ter voorkoming van lichamelijke klachten.
Succescriteria:	
Proces	• past de binnen het bedrijf geldende voorschriften toe op het gebied van ergonomie; • maakt een afweging tussen het belang van het bedrijf en het belang van de eigen gezondheid; • zoekt samen met de leidinggevende een oplossing, als er zich problemen dreigen voor te doen.
Resultaat	Lichamelijke klachten worden voorkomen.
8.3 Toepassen van de milieuregels	
Veiligheid Arbo en	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze de regels die

Milieu (VM)	gelden op het gebied van het milieu toe te passen en toe te laten passen binnen het bedrijf.
Succescriteria:	
Proces	• volgt de instructies van het bedrijf op om op een milieuvriendelijke wijze met machines, afvalmateriaal en stoffen om te gaan.
Resultaat	Milieuvoorschriften worden toegepast.
10.1 Beoordelen van producten, goederen en diensten	
Kwaliteit (VM)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze de controle op leveringen en aanleveringen uit te voeren.
Succescriteria:	
Proces	• behandelt onvolkomenheden in aanleveringen; • bewaakt de levering; • beslist of product 1e of 2e keus is; • behandelt klachten.
Resultaat	De controle is uitgevoerd en afgehandeld.
10.4 Kwaliteitszorg op de langere termijn	
Kwaliteit (VM, ON)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze bij te dragen aan de kwaliteit op de langere termijn.
Succescriteria:	
Proces	• evalueert behandelde klachten met de afdeling kwaliteitszorg; • stelt zich op de hoogte van wensen van klanten; • overlegt met de relevante afdelingen over de mogelijkheden voor de klant; • evalueert klantenwensen met de afdeling kwaliteitszorg.
Resultaat	De kwaliteit van het product is geëvalueerd.
10.7 Nieuwe ontwikkelingen	
Kwaliteit (VM/ON)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan productontwikkeling.
Succescriteria:	
Proces	• volgt marktontwikkelingen en trends voor bestaande en nieuwe textielproducten; • bezoekt beurzen; • raadpleegt internet; • onderhoudt intensief contact met afnemers; • is op de hoogte van materiaal en prijzen; • maakt calculaties (kosten/baten analyse) van nieuwe ontwikkelingen.
Resultaat	Ontwikkelingen worden gevolgd en geanalyseerd.
10.8 Schoonhouden van de werkplek	
Kwaliteit (VM)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze de eigen werkplek schoon te houden conform de bedrijfsvoorschriften.
Succescriteria:	
Proces	• stelt op het einde van de werkdag het geleverde werk veilig; • laat de werkplek achter volgens de bedrijfsvoorschriften.
Resultaat	Het werk is veilig gesteld, de werkplek conform de voorschriften achtergelaten.
11.1 Communiceren met afdelingsmedewerkers	
Communicatie (SC)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze met de uitvoerende medewerkers te communiceren over het te leveren werk.
Succescriteria:	

Proces	- leeft zich in, in de kennis en de mogelijkheden van de uitvoerende medewerker; - motiveert de uitvoerende medewerker tot het goed presteren op zijn of haar terrein; - stelt eisen aan het door de uitvoerende medewerker geleverde werk; - stelt eisen aan de snelheid waarmee het werk geleverd wordt.
Resultaat	De communicatie m.b.t. het werkproces verloopt goed.
11.2 Communiceren met leidinggevende	
Communicatie (SC)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze met de leidinggevende te communiceren over de marktontwikkelingen.
Succescriteria:	
Proces	- informeert de leidinggevende over de marktontwikkelingen; - overlegt met de leidinggevende over te ondernemen stappen.
Resultaat	De communicatie staat een goed overleg niet in de weg.
11.4 Communiceren met andere afdelingen	
Communicatie (SC)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze met medewerkers van andere afdelingen te communiceren over het te leveren product.
Succescriteria:	
Proces	- heeft voldoende input om het gesprek goed te kunnen voeren; - maakt een juiste inschatting bij welke afdeling de informatie te verkrijgen is; - maakt een juiste inschatting van de verantwoordelijkheden van de betrokkenen; - beslist daarna bij welke medewerker de vraag neergelegd moet worden; - stelt op een duidelijke manier een vraag en kan deze indien nodig verder toelichten; - vat het antwoord samen zodat misverstanden worden voorkomen; - informeert betrokkenen op de eigen afdeling.
Resultaat	De communicatie met de betreffende afdelingen verloopt goed.
11.5 Communiceren met externe bedrijven	
Communicatie (SC)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze met (potentiële) klanten te communiceren over het product.
Succescriteria:	
Proces	- communiceert en onderhandelt met de gesprekspartner in de taal die hij/zij begrijpt; - heeft respect voor de in het land geldende communicatiecultuur; - heeft voldoende input om het gesprek goed te kunnen voeren; - controleert of de gegeven informatie duidelijk is overgekomen; - controleert of hij/zij de ontvangen informatie duidelijk heeft begrepen; - vat de conclusie van het gesprek nog eens samen om misverstanden te voorkomen.
Resultaat	De communicatie staat een goede klant/leverancier relatie niet in de weg.
11.6 Registreren van opdrachtinformatie	
Communicatie (SC)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze de administratie m.b.t. kosten en marges bij te (laten) houden.
Succescriteria:	
Proces	- draagt zorg voor het accuraat noteren van de gegevens op kaarten en in bestanden; - beslist welke gegevens onmiddellijk doorgestuurd moeten worden naar andere afdelingen; - raadpleegt regelmatig de gegevens om problemen voor te zijn; - neemt tijdig contact op met belanghebbenden om de gang van zaken bij te sturen.
Resultaat	De administratie m.b.t. kosten en marges is actueel en wordt opgevolgd.

11.8 Rapporteren, zowel schriftelijk als mondeling	
Communicatie (VM/BOS)	De technisch commercieel medewerker is in staat om op adequate wijze zowel schriftelijk als mondeling te rapporteren.
Succescriteria:	
Proces	• rapporteert zowel schriftelijk als mondeling over het procesverloop; • rapporteert volgens de bedrijfsvoorschriften; • weet wat, wanneer en waarom hij moet rapporteren.
Resultaat	De rapportage verloopt conform de bedrijfsnormen.
12.2.1 Verkoop van het bedrijfsproduct	
Commercie (VM)	De technisch commercieel medewerker textiel is in staat om op adequate wijze jaarlijks een prognose op te stellen en deze maandelijks bij te houden.
Succescriteria:	
Proces	• stelt de jaarprognose op; • verzamelt maandelijks aan de hand van orders informatie; • vergelijkt marges en kosten; • interpreteert de informatie in samenhang met de jaarprognose; • stelt marketingplan op;
Resultaat	De jaarprognose wordt maandelijks bijgehouden.
12.2.2 Verkoop van het bedrijfsproduct	
Commercie (VM / SC)	De technisch commercieel medewerker textiel is in staat om op adequate wijze markten te bewerken.
Succescriteria:	
Proces	• verzamelt marktgegevens; • verricht onderzoek naar marktontwikkelingen; • stelt mede het marketingplan en het omzetplan op; • delegeert de uitvoering van de plannen; • realiseert de verkoop op basis van contracten; • stuurt bedrijfsinformatie toe aan potentiële en bestaande klanten • bezoekt potentiële en bestaande klanten
Resultaat	Inzicht in de markt gevolgd door actieve marktwerking.
12.2.3 Verkoop van het bedrijfsproduct	
Commercie (VM / SC)	De technisch commercieel medewerker textiel is in staat om op adequate wijze verkoopprocessen aan te sturen.
Succescriteria:	
Proces	• onderhandelt over prijzen, betalings- en leveringscondities (in de voor het bedrijf van belang zijnde vreemde taal); • sluit contracten af; • volgt orders; • overlegt met afnemers; • ziet toe op handhaving van de gestelde commerciële normen;
Resultaat	Een goed aangestuurd verkoopproces.
13.2 Bevorderen van samenwerkingsverbanden	
Samenwerking VC	De technisch commercieel medewerker textiel is in staat om op adequate wijze verticale samenwerkingsverbanden tussen leverancier en klant te bevorderen.
Succescriteria:	
Proces	• legt contacten en onderhoudt deze; • stelt zich op de hoogte van de wensen van de klant;

	• onderhoudt contacten met de relevante afdelingen over de mogelijkheden voor de klant.
Resultaat	Samenwerkingsverband wordt bevorderd.