



Junior accountmanager

Beroepscompetentieprofiel

september 2010

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Colofon	4
Brondocumenten.....	6
1 Algemene informatie over het beroep	7
1.1 Mogelijke functiebenamingen	7
1.2 Beschrijving van het beroep.....	7
1.3 Loopbaanperspectief.....	10
1.4 Trends en innovaties.....	11
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	13
3.1 Kerntaak 1 Stelt verkoop- en accountplannen op en bewaakt de voortgang ervan	14
3.2 Kerntaak 2 Beheert accounts.....	18
3.3 Kerntaak 3 Voert het verkoopproces uit	21

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. We hebben gekozen voor de aanduiding 'hij'; het beroep dat in dit beroepscompetentieprofiel beschreven wordt kan echter zowel door mannen als vrouwen uitgeoefend worden.

Inleiding

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

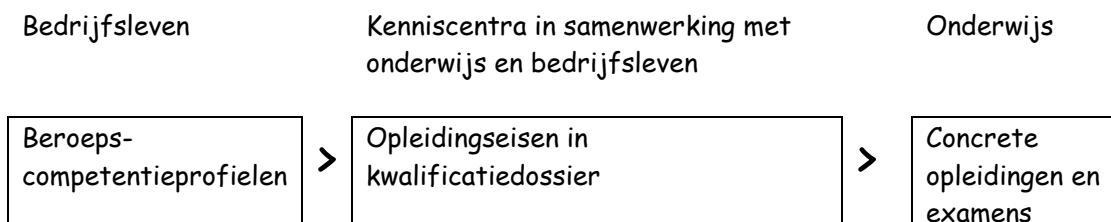
Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

Drie begrippen staan centraal in het beroepscompetentieprofiel: kerntaken, opgesplitst in een aantal werkprocessen en de competenties die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden.

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven. Om het document een formele status te geven, is vaststelling door het georganiseerde bedrijfsleven noodzakelijk.

Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering, het kan ook gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel dienen als input voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo-gediplomeerden, en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt: zijn competenties. In het schema is deze laatste functie van het beroepscompetentieprofiel weergegeven:



Conform deze ketengedachte is het bedrijfsleven verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van beroepscompetentieprofielen. Kenniscentra ontwikkelen en onderhouden op basis van deze beroepscompetentieprofielen de opleidingseisen in de vorm van kwalificatiedossiers. Dit gebeurt in samenwerking met vertegenwoordigers van sociale partners en onderwijs. Het onderwijs ontwikkelt op basis van de kwalificatiedossiers concrete opleidingen en examens.

Colofon

Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers vanuit de branche (bedrijfsleven) en het middelbaar beroepsonderwijs
In opdracht van	Sectorraad Commercieel
Verantwoording	Geaccordeerd door: Bestuur van de Sales Management Association Op: 27 september 2010 Te: Amersfoort Vastgesteld door: Sectorraad Commercieel ECABO Op: 30 september 2010 Te: Amersfoort

Geraadpleegde praktijkdeskundigen en organisaties¹

Naam	Werkzaam bij / organisatie
Dhr. C. van Asselt	Sales Top College (Directeur)
Dhr. E. van de Berg	ROC Zadkine (uit dienst)
Dhr. P. Citroen	Grafibind
Dhr. M. Dinaux	Sales Management Association (commissaris educatie)
Dhr. P. Honig	AMP (directeur)
Dhr. S. Kamstra	Zelfstandig ondernemer
Dhr. H. Molenaar	Hogeschool Rotterdam
Dhr. J. Smit	MBO Raad
Dhr. J. Velkers	Freelift Nederland (uit dienst)
Dhr. M. de Vries	ROC Zadkine (uit dienst)

¹ Deze personen en organisaties zijn betrokken geweest bij de ontwikkeling van het beroepscompetentieprofiel 2006. Dit geactualiseerd BCP september 2010 is geaccordeerd door het bestuur van SMA en vastgesteld door ECABO Sectorraad Commercieel.

Sectorraad Commercieel

Voor de Commercieel wordt het ECABO-bestuur ondersteund door een sectorraad. Deze commissie met afgevaardigden uit het bedrijfsleven en het onderwijs, behartigt de opleidingsbelangen voor de beroepsgroep. De beroepseisen zijn vastgesteld door:

Namens de werkgevers / beroepsorganisaties		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Mevr. P. Claessen	HCC	Sales Management Association (SMA)
Dhr. H. Cobelens	Pragma	Vereniging van onafhankelijke erkende communicatieadviesbureaus (Pragma)
Dhr. R.J. de Haas	Roland de Haas Consult B.V.	Vereniging van Communicatieadviesbureaus (VEA)
Mevr. B. Hilarides	Nederlands Instituut voor Marketing (NIMA)	Nederlands Instituut voor Marketing (NIMA)
Mevr. P. Hulkenberg	Randstad	Commerciële functies binnen de uitzendbranche
Mevr. A. Hulsenboom	Philipse Business School	Vereniging Contactcenters Nederland (VCN)
Dhr. H. Molenaar	Platform Innovatie in Marketing (PIM)	Platform Innovatie in Marketing (PIM)
Mw. R. Munoz	Unamic/HCC	WGCC
Mevr. M. Rutten	Dutch Dialogue Marketing Association (DDMA)	Dutch Dialogue Marketing Association (DDMA)
Dhr. I. Samson	CLC-VECTA Centrum voor Live Communication	CLC-VECTA Centrum voor Live Communication brancheorganisatie
Dhr. G. Struijf	ICSB Marketing en Strategie	CRM Association NL
Namens de werknemers		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Vacant		
Namens het onderwijs		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Dhr. L. de Bruin	Hogeschool INHOLLAND	Landelijk Platform Opleidingen Media & Entertainment (LPO MEM)
Dhr. F.W. Dillingh	Windesheim	Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO)
Mevr. H.H.M. de Haas	ROC Eindhoven	MBO Raad
Mevr. P. Manders	Saxion Hogescholen	Landelijk Overlegorgaan Commerce
Dhr. T. Paffen	NOVA College	MBO Raad
Dhr. W.P. de Ruijter	FNV Bondgenoten	Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Call Centers (O OCC)
Dhr. G. Veldthuis	MBO Raad	MBO Raad

Brondocumenten

- Beroepscompetentieprofiel junior accountmanager, ECABO, november 2006
- Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2009-2010, ECABO
- Trends binnen de economisch-administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen ECABO, april 2010
- Exameneisen NIMA/SMA Sales-A; (maart 2009)

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Sales representative
- Relatiebeheerder

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	De junior accountmanager werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als bij grote (evt. multinationale) bedrijven. Deze bedrijven kunnen zowel profit als non-profit zijn en opereren in verschillende marktsegmenten. De junior accountmanager werkt meestal in de buitendienst vanuit de afdeling Verkoop.
Typerende beroepshouding	<i>Welke houdingsaspecten/ welk gedrag moet de beroepsbeoefenaar laten zien?</i> De junior accountmanager moet: • gemakkelijk contact kunnen leggen en onderhouden • over commercieel inzicht beschikken • goed kunnen luisteren • zich kunnen inleven in de wensen van de klant/account • analyserend vermogen hebben • probleemoplossend vermogen hebben • representatief zijn • goed kunnen onderhandelen • potentiële klanten enthousiast kunnen maken voor een product en/of dienst • goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden hebben • zorgvuldig kunnen werken
Rol en verantwoordelijkheden	<i>Welke rol heeft de beroepsbeoefenaar in de uitvoering van zijn werkzaamheden?</i> De junior accountmanager heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden op basis van (beleids)plannen zelfstandig en op eigen initiatief uit. <i>Welke mate van verantwoordelijkheid heeft de beroepsbeoefenaar?</i> Hij legt verantwoording af aan het accountteam en zijn leidinggevende.
Complexiteit	<i>Welke factoren bepalen de complexiteit van het beroep?</i> De complexiteit van de uit te voeren werkzaamheden door de junior accountmanager binnen het commerciële proces wordt o.a. bepaald door: de complexiteit van de klant, de complexiteit van het product/dienst, welke collega's binnen de eigen organisatie bij de 'deal maken' betrokken zijn, hoe is de verantwoordelijkheid geregeld, wat is de tijdsduur van de deal, wat is de positie van de klant in de klantenportfolio van de eigen organisatie.

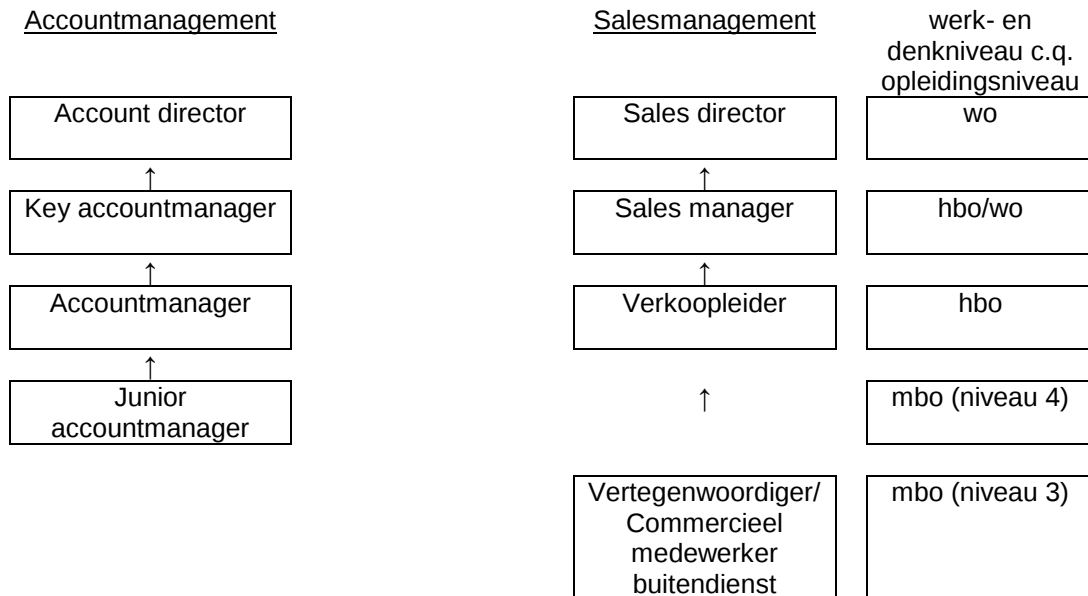
	<i>Wat is de aard van de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep?</i> De junior accountmanager heeft algemene en (bedrijfs)economische kennis en commerciële vaardigheden nodig om goede verkoop- en accountplannen op te kunnen stellen en het verkoopproces uit te kunnen voeren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<i>Welke taalvaardigheden zijn van belang bij het uitoefenen van dit beroep?</i> Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal is van groot belang. De junior accountmanager neemt op effectieve wijze deel aan gesprekken met het accountteam en zijn direct leidinggevende over zijn werkzaamheden en luistert naar een grote variatie aan teksten, uitleg en instructies over onderwerpen uit de gerelateerde beroepspraktijk. De medewerker kan goed luisteren om goed in te kunnen spelen op de behoefte van de klant. De junior accountmanager kan informatie verzamelen en een presentatie geven met argumenten voor of tegen een bepaald standpunt, of voor- en nadelen van diverse opties. Vragen naar aanleiding van de presentatie kan de junior accountmanager vloeiend en spontaan beantwoorden. Informatieve teksten zoals voorlichtingsmateriaal, brochures van producten of over instanties kan de junior accountmanager lezen alsmede krantenberichten, zakelijke correspondentie, verkoop- en accountplannen. De medewerker is in staat om gedetailleerde teksten voor offertes, verkoop- en accountplannen te schrijven, waarin informatie en argumenten uit verschillende bronnen bijeengevoegd en beoordeeld worden. Daarnaast is de junior accountmanager bekend met de veel voorkomende marketing-, communicatie- en verkoopbegrippen en kan deze gebruiken in de juiste context. De grammaticale taalverzorging voor zowel schrijven als spreken is correct. <i>Welke moderne vreemde taal is relevant voor dit beroep?</i> De junior accountmanager kan werkzaam zijn binnen bedrijven die internationaal georiënteerd zijn. Goede mondelinge en schriftelijk vaardigheden in de Engelse taal is daarbij essentieel en een tweede moderne vreemde taal wenselijk. Kunnen omgaan met cultuurverschillen, is ook van groot belang.
Rekenen/ wiskunde	<i>Welke rekenvaardigheden zijn nodig voor de uitoefening van dit beroep?</i> De junior accountmanager moet offertes, budgetten en begrotingen ten behoeve van de verkoop en verkoop- en accountplannen op kunnen stellen. Tevens analyseert de junior accountmanager de financiële implicaties van het marketing- en verkoopbeleid om individuele verkoop- en accountplannen op te kunnen stellen. In het kader van de uitvoering van het verkoopproces moet de junior accountmanager numerieke informatie uit onderzoeksbronnen lezen. Dit is nodig voor het interpreteren van klant-, product- en marktinformatie, het voorbereiden van

	verkoopgesprekken, het motiveren van de aantrekkelijkheid van een aanbod, het berekenen van alternatieven, het opstellen en toelichten van offertes en het onderhandelen met de klant.
--	---

1.3 Loopbaanperspectief

Welke specifieke (formele en informele) loopbaanmogelijkheden heeft de beroepsbeoefenaar?

De beroepskolom binnen de sales- en accountmanagement ziet er als volgt uit:



De commerciële beroepen junior accountmanager en vertegenwoordiger worden 'in de volksmond' nogal eens door elkaar gebruikt, terwijl het twee verschillende beroepen betreft. In onderstaand schema worden daarom de verschillen aangegeven.

	Junior accountmanager	Vertegenwoordiger/ Commercieel medewerker buitendienst
klantenkring	alleen business-to-business	zowel business-to-business als business-to-consumer
wijze van verkopen	gericht op relatie en waardepropositie	productgericht
verkoopproces	diepgang, complexer	oppervlakkig, minder complex
doelstelling(en)	succes op korte en langere termijn	succes direct c.q. op kortere termijn
producten/diensten	oplossingen; eindproduct is bij de start vaak niet volledig bekend	standaardproducten, volumeverkopen
contactintensiviteit	intensief contact met een (beperkt) aantal klanten/accounts	snel contact met veel/meerdere klanten
aantal contactpersonen binnen een organisatie	meerdere (DMU)	enkele (vaak alleen de inkoper)
verkoopperspectief	invulling vanuit de klant, aansluiting op klantwaarde	eigen producten/diensten
Samenwerking met collega's	werkt in teamverband (accountteam)	werkt individueel

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<i>Wat is het arbeidsmarktperspectief voor dit beroep?</i> Het totale arbeidsmarktperspectief voor de kwalificatierichting Commercieel waar de junior accountmanager deel van uit maakt, is door de economische crisis afgenomen. Gedurende de periode 2009-2014 kent het totale ECABO-domein (-0,15%) ten opzichte van Nederland (-0,3%), een positievere werkgelegenheidsontwikkeling gedurende deze periode. Ten opzichte van de verschillende ECABO-richtingen valt de negatieve werkgelegenheidsverwachting in de kwalificatierichting Commercieel (-0,5%) op. Geconstateerd kan worden dat het arbeidsmarktperspectief van beroepen binnen het ECABO-domein relatief conjunctuurneutraal is. Binnen het ECABO-domein had de richting Commercieel (26,5%) in 2009 het grootste aantal vacatures, gevolgd door de richtingen Financiële beroepen (21,5%) en ICT (19,3%). De richting Commercieel kent op hbo-niveau het grootste aantal vacatures, gevolgd door de richtingen ICT en Financiële beroepen. Op mbo-niveau is de richting Secretarieel het sterkst vertegenwoordigd, gevolgd door de richtingen Commercieel en Financiële beroepen. Vanaf 2010 zal het aantal nieuwe vacatures, ondanks de negatieve vooruitzichten voor de arbeidsmarktontwikkelingen met betrekking tot de werkgelegenheid, toch weer gaan stijgen. Een belangrijke oorzaak hiervoor is de steeds groter wordende vervangingsvraag als gevolg van pensionering. Babyboomers verlaten de arbeidsmarkt, waardoor er ook de komende jaren sprake is van een relatief grote uitstroom. In 2014 zal de relatief hoge vervangingsvraag (1.043.000) naar verwachting weer gepaard gaan met een economische groei van circa 2% waardoor het aantal ontstane vacatures in dit jaar boven het aantal vacatures in het jaar 2008 zal uitstijgen. In 2009 waren er in het ECABO-domein op mbo-niveau 133.400 vacatures. Naar verwachting zal het aantal nieuwe vacatures tussen 2009 en 2014 blijven stijgen naar 193.000 in 2014. Bron: CBS, CPB, Jobfeed, UWV WERKbedrijf, EIM, bewerking Etil, ECABO arbeidsmarktonderzoek; kerngegevens arbeidsmarkt en onderwijs kwalificatierichting Commercieel (mei 2010) <i>Kwantitatieve gegevens</i> Voor de kwantitatieve ontwikkelingen op de arbeidsmarkt wordt verwezen naar "De marktmonitor, ontwikkelingen rond ECABO-beroepen". Deze marktmonitor wordt jaarlijks geactualiseerd en is te vinden op www.ecabo.nl. In alle regio's (Noord, Oost, Middenwest, Noordwest, Zuidwest en Zuidoost) zijn de arbeidsmarktperspectieven voor de junior accountmanager ruim voldoende. (www.kansopwerk.nl).
--------------	--

Wetgeving en regelgeving	Er is geen specifieke wet- en regelgeving voor het uitoefenen van het beroep junior accountmanager. Wanneer de organisatie daarom vraagt moet de junior accountmanager zich conformeren aan branchecodes en voor de branche geldende wet- en regelgeving.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<i>Welke technologische ontwikkelingen hebben gevolgen voor de beroepsuitoefening?</i> De 24-uurs economie vraagt om constante bereikbaarheid. Innovatieve marketing- en verkoopvormen worden steeds vaker ingezet, evenals internet gerelateerde werkzaamheden en moderne communicatiemiddelen. De junior accountmanager moet daarom zeer vaardig zijn in het omgaan met (veranderingen wat betreft) de gebruikte media(kanalen) en technologische toepassingen. Afgelopen jaren is de mix aan contactkanalen tussen klant en bedrijf sterk toegenomen. Het gevolg is dat de hoeveelheid (voor)kennis die een klant al heeft voor de oplossing van zijn/haar probleem bijvoorbeeld door het raadplegen van internet, vergelijkingssites etc. sterk is toegenomen. Dit is van invloed op het verkoopgesprek en op het koopgedrag van de klant. Het gebruik van “standaard” CRM pakketten neemt steeds meer toe bij bedrijven, waardoor klantgegevens steeds sneller up-to-date en online beschikbaar zijn. <i>Welke bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen hebben gevolgen voor de beroepsuitoefening?</i> De rol van de verkoper blijft ondanks de economische recessie van groot belang. Extra aandacht voor klantenbinding is in recessietijd essentieel. Door de uitzendbranche wordt signaleerd dat er veel vacatures zijn in de binnendienst van waaruit er veel contact is met de klant, zowel acquirerend als in het fungeren van een single point of entry voor de klant. Dit zijn over het algemeen commercieel medewerkers binnendienst die alleen telefonisch verkopen aan vaste klanten. Het kan er ook op duiden dat er een mbo niveau-4 gewenst wordt. Denk bijvoorbeeld aan een zeer ervaren commercieel medewerker binnendienst die een mbo-4 denk- en werkniveau heeft verworven. Voor een buitendienstfunctie zoals junior accountmanager worden andere competenties gevraagd.

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Junior accountmanager	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Stelt verkoop- en accountplannen op en bewaakt de voortgang ervan	
	1.1 Verzamelt (markt)informatie
	1.2 Stelt een individueel verkoopplan op
	1.3 Stelt een accountplan op
	1.4 Bewaakt de voortgang van verkoop- en accountplannen
Kerntaak 2 Beheert accounts	
	2.1 Onderhoudt accountrelaties
	2.2 Bouwt accountrelaties op
	2.3 Behandelt klachten
	2.4 Werkt aan een diepterelatie
Kerntaak 3 Voert het verkoopproces uit	
	3.1 Bereidt het verkoopproces voor
	3.2 Benadert de account
	3.3 Voert het verkoopgesprek
	3.4 Breng de offerte uit
	3.5 Onderhandelt met de account
	3.6 Sluit de verkoop af en zet het ordertraject in gang
	3.7 Voert aftersales uit

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren

3.1 Kerntaak 1 Stelt verkoop- en accountplannen op en bewaakt de voortgang ervan

Kerntaak 1 Stelt verkoop- en accountplannen op en bewaakt de voortgang ervan	Werkprocessen bij kerntaak 1
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager verzamelt continue relevante informatie over (potentiële) klantengroep-, markt-, product- en brancheontwikkelingen. Hij volgt, signaleert, initieert en analyseert deze ontwikkelingen en legt ze in het systeem vast. Met als doel bruikbare managementinformatie voor het ontwikkelen van (verkoop)beleid.	1.1 Verzamelt (markt)informatie <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Analyseren - Onderzoeken - Bedrijfsmatig handelen
<i>Resultaat:</i> - Verzamelde en verwerkte gegevens c.q. (markt)informatie die gebruikt kunnen worden bij het ontwikkelen van verkoopbeleid en ter optimalisering van de verkoop en de dienstverlening aan de account.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van</i> • Sector en branche • Markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen • (digitale) Nieuws- en marktinformatiebronnen • Dataverzamelmethodeken • Marktonderzoekmethodes • Lezen van grafieken en diagrammen • Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Leesvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Luisteren, samenvatten en doorvragen • Maken van berekeningen/schattingen • Maken van grafieken en diagrammen	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager doet op basis van de klant-, markt-, product- en brancheontwikkelingen voorstellen voor het algemene verkoopplan. Zijn voorstellen sluiten aan bij de strategische ondernemingsdoelstellingen en de uitgangspunten van het marketingbeleid. Bovendien levert hij door zijn geconstateerde ontwikkelingen en het doen van voorstellen input aan het marketingplan. De junior accountmanager vertaalt de ontwikkelingen en vastgestelde targets tevens naar concrete verkoopdoelstellingen voor zijn individueel verkoopplan en doet voorstellen voor het plannen van acquisitie- en verkoopacties of het verbeteren van de service- en dienstverlening. Hij legt de activiteiten die hij daar zelf (of met zijn accountteam) voor gaat ondernemen vast in het activiteitenplan (als onderdeel van het individueel verkoopplan). Hij werkt in opdracht zijn individueel	1.2 Stelt een individueel verkoopplan op <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Creëren en innoveren - Plannen en organiseren - Ondernemend en commercieel handelen

verkoopplan uit.	
<i>Resultaat:</i> - Relevante voorstellen voor (een aangepast) algemeen verkoopplan - Uitgewerkt individueel verkoopplan, opgesteld op basis van de markt-, product- en klantontwikkelingen	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Fasen van het verkoop(plannings)proces • Opbouw van het verkoopplan • Relevante aspecten van het verkoopbeleid • Verkoopmodellen en -theorieën <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Leesvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Overlegvaardigheden	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager doet bij een (kwalitatieve) account allereerst onderzoek naar het bedrijf. Hij verzamelt en zoekt naar (ontbrekende) informatie over de account en maakt daarbij gebruik van zoveel mogelijk informatiebronnen (traditionele en digitale media): hij analyseert wat bijvoorbeeld de visie en strategie (wat de account wil bereiken en hoe) van deze account zijn, of hoe deze zijn inkoopbeleid heeft geregeld. Door deze accountanalyse krijgt de junior accountmanager een goed beeld van de organisatie en weet daardoor beter wat de eigen organisatie voor deze account kan betekenen, wat zijn zwakke plekken of juist sterke punten zijn etc. Hij stelt als eindconclusie van de analyse vast of de eigen organisatie en de account bij elkaar passen. Op basis van deze analyse stelt de junior accountmanager vervolgens het accountplan op. Hierin zet hij de plannen die hij zal ondernemen om de account voor zich te winnen c.q. de relatie uit te bouwen. De junior accountmanager werkt een voorstel uit waarvan hij verwacht dat het doorslaggevend is voor de klant om met zijn organisatie in zee te gaan. Ook verwerkt hij in het accountplan hoe de communicatie verloopt, wat de investeringen qua tijd en geld zijn om van de account een klant te maken c.q. de relatie uit te bouwen en hoe groot de verwachte omzet is die deze account zal binnenbrengen.	1.3 Stelt een accountplan op <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Creëren en innoveren - Plannen en organiseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Ondernemend en commercieel handelen - Bedrijfsmatig handelen
<i>Resultaat:</i> - Een representatieve accountanalyse - Uitgewerkt accountplan op basis van een representatieve accountanalyse.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Accountanalyse • Bedrijfseconomische analyses • Bedrijfseconomische begrippen • Commerciële calculaties • Financiële analyses	

• Kengetallen liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en toegevoegde waarde • Return on investment (ROI) • Statistiek • Methodieken van begroten en budgetteren • Onderdelen van het accountplan • Verkoopmodellen en -theorieën <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Lees- en schrijfvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Rekenvaardigheid	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager bewaakt de uit te voeren werkzaamheden in een verkooptraject voortvloeiende uit de verkoop- en accountplannen. Hij bewaakt en controleert de voortgang in zijn eigen werk (en dat van anderen) met de beschikbare tijd en middelen (zoals vastgelegd in verkoop- en accountplannen). Hij monitort de voortgang van een verkooptraject, bevestigt collega's in het accountteam naar de voortgang, evalueert de tussentijdse voortgang van een verkooptraject op basis van de vorderingen bij de klant, waardoor hij 'de vinger aan de pols houdt'. Hij herkent mogelijke knelpunten en onderneemt direct actie. Hij rapporteert de voortgang aan de direct leidinggevende en/of verzorgt (in opdracht) projectrapportages.	1.4 Bewaakt de voortgang van verkoop- en accountplannen <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Samenwerken en overleggen - Plannen en organiseren
<i>Resultaat:</i> - De voortgang van het verkooptraject (eigen werk en dat van anderen) is afgestemd met de klant, bewaakt, gecontroleerd wat betreft de bestede tijd en middelen. - Een volledig opgestelde projectrapportage	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Aspecten van leidinggeven zonder hiërarchische verantwoordelijkheid • Opbouw van projectrapportages • Aspecten van voortgangsbewaking <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Overlegvaardigheden • Planningsvaardigheden	
<i>Toelichting:</i> De junior accountmanager werkt vanuit een accountteam. Hij rapporteert voortdurend aan het accountteam en zijn direct leidinggevende over zijn werkzaamheden. Bovendien overlegt hij voortdurend met zijn accountteam over te nemen stappen c.q. op te starten activiteiten. Daarnaast is hij (mede)verantwoordelijk voor een goede administratie; hij verwerkt de nodige informatie in de daarvoor bestemde informatiesystemen. Dit alles conform de organisatieprocedures. Het algemene verkoopplan komt over het algemeen tot stand door het samenvoegen van alle individuele verkoopplannen. De junior accountmanager werkt bij het opstellen van de individuele verkoopplannen en accountplannen samen met het accountteam, wat niet wegneemt dat de junior accountmanager verantwoordelijk is voor zijn eigen plannen en zelfstandig deze plannen moet kunnen uitvoeren. Bij zaken die buiten zijn verantwoordelijkheid vallen of problemen die hij niet zelf kan oplossen, schakelt hij het accountteam of zijn leidinggevende in.	

3.2 Kerntaak 2 Beheert accounts

Kerntaak 2 Beheert accounts	Werkprocessen bij kerntaak 2
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager onderhoudt (account)relaties door de accounts op basis van product- en dienstenkennis te informeren en te adviseren. Hij speelt op de juiste wijze in op de accountvragen en verzoeken en handelt deze vragen/verzoeken correct af. Indien hij de accountvraag of het verzoek niet direct kan afhandelen, neemt hij contact op met een (ervaren) collega of zoekt de vraag/verzoek eerst uit om er later bij de account op terug te komen. Hij stelt zich tijdens het onderhouden van relaties servicegericht op richting de ander, waarbij hij het organisatiebelang nooit uit het oog verliest. Daarnaast houdt hij in de gaten dat hij niet teveel tijd/geld in een account investeert (bijvoorbeeld aan service en promotieacties). Wanneer het gaat om het accountbeheer, is de junior accountmanager het aanspreekpunt voor alle afdelingen binnen de eigen organisatie. Daarnaast kunnen de accounts met al hun vragen en klachten bij hem terecht.	2.1 Onderhoudt accountrelaties <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Aandacht en begrip tonen - Ethisch en integer handelen - Plannen en organiseren
<i>Resultaat:</i> - De junior accountmanager binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie de account op correcte wijze geïnformeerd en/of geadviseerd. - Er zijn vervolgafspraken gemaakt op basis van de aanknopingspunten - Er is vertrouwen tussen de account en de junior accountmanager	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Accountmanagement • Customer relationship management (CRM) <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Luister-, schrijf- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Gebruik van relatiebeheersystemen (CRM-tools) • Omgangsvormen • Adviesvaardigheden	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager bouwt aan (account)relaties. Hij verzamelt continue relevante informatie over de (potentiële) klant en registreert de informatie in het accountrelatiesysteem. Om de accountbehoefte nog beter in beeld te brengen/krijgen, heeft de junior accountmanager niet alleen contact met de individuele account, maar volgt, signaleert en analyseert de hij ook markt- en productontwikkelingen. Hij vertaalt deze ontwikkelingen naar de (potentiële) account zodat hij deze (eventueel in gewijzigde of verbeterde vorm) opnieuw van dienst kan zijn en daarmee het klantaandeel kan verhogen. De junior accountmanager benadert proactief de account om de tevredenheid te toetsen ten aanzien van de algehele dienstverlening en de geleverde producten/diensten. Wanneer hij ontevredenheid signaleert, probeert hij in	2.2 Bouwt accountrelaties op <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Aandacht en begrip tonen - Ethisch en integer handelen - Analyseren - Creëren en innoveren - Plannen en organiseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten

samenspraak met de account oplossingen te vinden. Deze informatie speelt hij door aan collega's. Tijdens het contactmoment informeert de junior accountmanager de account (tevens) over extra producten en diensten wat mogelijk uitmondt in een extra dienstverleningsactiviteit. De junior accountmanager houdt de relatie met de account levendig. Bovendien bouwt de junior accountmanager zijn relaties uit door andere (contact)personen in de organisatie te interesseren voor de producten en/of organisatie.	
<i>Resultaat:</i> - Voldoende relevante accountinformatie is beschikbaar - De junior accountmanager heeft door positieve acties ervoor gezorgd dat de account de juiste aandacht ervaart - De junior accountmanager 'bindt' de account aan zich en er is een gevoel van 'samenwerking' ontstaan	
Vakkennis en vaardigheden <i>Kennis van:</i> • Accountmanagement • Creëren van diepterelaties (o.a. met behulp van incentives) • Customer relationship management (CRM) <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Spreek- en schrijfvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Gebruik van relatiebeheersystemen (CRM-tools) • Omgangsvormen • Adviesvaardigheden	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager signaleert of ontvangt tijdens bezoeken aan de account of via de telefoon een klacht van een account. Hij neemt de klacht in behandeling door de achtergrond van de klacht te onderzoeken in een telefoongesprek of mailwisseling. Hij toont begrip voor de account en stelt vragen aan de account om de oorzaak en/of ontevredenheid van de account te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie en informeert c.q. stemt af met de account over de verdere afhandeling. Hij bewaakt het klachtafhandelingsproces. Bij het afhandelen betreft hij, indien nodig, collega's en maakt duidelijke afspraken met de klant.	2.3 Behandelt klachten <i>Competenties:</i> - Aandacht en begrip tonen - Samenwerken en overleggen - Ethisch en integer handelen - Analyseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Instructies en procedures opvolgen - Met druk en tegenslag omgaan
<i>Resultaat:</i> - De klacht is/wordt afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de account	
Vakkennis en vakvaardigheden <i>Kennis van:</i> • Escalatiemanagement • Gesprekstechnieken en -structuren • Customer relationship management (CRM) • Kwaliteitszorgsystemen	

- Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling <i>Vaardigheden:</i> - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands - Luister-, lees-, schrijf- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal - Omgangsvormen - Gebruik van relatiebeheersystemen (CRM-tools)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager werkt vanuit zijn eigen intrinsieke motivatie aan een diepterelatie met de account door de klantrelatie op het persoonlijke vlak één op één te verbeteren. Hij denkt in alles met de account mee. Hij ontplooit daartoe activiteiten op het gebied van persoonlijke aandacht voor de account als mens, zoals het bezoeken én informeren bij markt- en productontwikkelingen, waardoor hij meerwaarde creëert voor de klant/account omdat hij de account 'een niet-standaard-dienst bewijst'. Hij probeert op deze manier op het persoonlijke vlak een klik met de account te krijgen.	2.4 Werkt aan een diepterelatie <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Aandacht en begrip tonen - Ethisch en integer handelen - Relaties bouwen en netwerken - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Gedrevenheid en ambitie tonen
<i>Resultaat:</i> - De junior accountmanager heeft de account overtuigd van de meerwaarde van en de account voelt zich vertrouwd bij de junior accountmanager en de organisatie waarvoor deze werkt. - De junior accountmanager en zijn organisatie heeft op persoonlijke titel een band met de account.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Accountmanagement - Creëren van diepterelaties (o.a. met behulp van incentives) - Customer relationship management (CRM) <i>Vaardigheden:</i> - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands - Luister- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal - Gebruik van relatiebeheersystemen (CRM-tools) - Omgangsvormen - Luisteren, samenvatten, doorvragen	
<i>Toelichting:</i> De junior accountmanager werkt vanuit een accountteam. Hij rapporteert voortdurend aan het accountteam en zijn direct leidinggevende over zijn werkzaamheden. Bovendien overlegt hij voortdurend met zijn accountteam over te nemen stappen c.q. op te starten activiteiten. Daarnaast is hij (mede)verantwoordelijk voor een goede administratie; hij verwerkt de nodige informatie in de daarvoor bestemde informatiesystemen. Dit alles conform de organisatieprocedures. Bij het opbouwen en onderhouden van relaties werkt de junior accountmanager altijd samen met het accountteam. Dit neemt niet weg dat de junior accountmanager zelfstandig moet kunnen opereren. Bij zaken die buiten zijn verantwoordelijkheid vallen of problemen die hij niet zelf kan oplossen, schakelt hij het accountteam of zijn leidinggevende in.	

3.3 Kerntaak 3 Voert het verkoopproces uit

Kerntaak 3 Voert het verkoopproces uit	Werkprocessen bij kerntaak 3
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager bepaalt op basis van het individueel verkoopplan of het accountplan welke account hij wanneer benadert. Hij bereidt samen met het accountteam het verkoopproces voor en maakt een plan van aanpak voor het benaderen van de betreffende account. Hij oriënteert zich goed op de account voordat hij op bezoek gaat. Op basis van eerdere gesprekken met de account en accountgegevens c.q. -dossier bepaalt hij op welke manier hij de account gaat benaderen en welk aanbod (welk product/dienst en voor welke prijs) op voorhand bij de account lijkt te passen.	3.1 Bereidt het verkoopproces voor <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Samenwerken en overleggen - Analyseren - Onderzoeken - Plannen en organiseren
<i>Resultaat:</i> - De junior accountmanager heeft bepaald op welke wijze hij de account benadert. - De junior accountmanager heeft de vragen die hij wil gaan stellen voorbereid. - De junior accountmanager heeft op basis van eerdere gesprekken en zijn gegevens bepaald welk aanbod hij de account wil doen en op welke wijze hij het aanbod gaan doen.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Ontwikkelingen in het vak, de branche en de markt • Producten en diensten van de organisatie • Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen • Individuele verkooptechnieken • Koopgedrag(modellen) • Typen verkoopgesprekken zoals consultative selling • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Gebruik van relatiebeheersystemen (CRM-tools) • Planningsvaardigheden	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager benadert de account voor het maken van een bezoeksafpraak. Het eerste contact kan zowel mondeling als schriftelijk tot stand komen. Het kan zijn dat een collega in de commerciële binnendienst de bezoeksafpraak heeft gemaakt. In dat geval haalt de junior accountmanager de beschikbare gegevens vanuit het contact met de binnendienst erbij. Hij informeert de account in het eerste contact kort en krachtig over de producten en/of diensten en de eigen organisatie en geeft de voordelen helder weer. Hij creëert koopsignalen en speelt in op (weerstand)signalen bij de klant. Hij realiseert zich dat de klant de voortgang van het verkooptraject bepaalt en probeert tot instemming van de account te komen over vervolgaftes. Hij zorgt voor een actieve follow-up: een vervolgspraak met de account om specifieker in te gaan op het aanbod (face-to-face verkoop). Hij verwerkt de relevante informatie in een accountdossier en bespreekt deze informatie en de verkoopstrategie met zijn	3.2 Benadert de account <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Ethisch en integer handelen - Overtuigen en beïnvloeden - Presenteren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Met druk en tegenslag omgaan - Ondernemend en commercieel handelen

accountteam. De junior accountmanager bereidt het vervolggesprek grondig voor en maakt gebruik van belangrijke, zowel interne als externe, informatiebronnen.	
Resultaat: - De junior accountmanager heeft de account een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product/dienstenassortiment bezorgd. - Er is een afspraak voor een vervolggesprek (= face-to-face verkoopgesprek) - De junior accountmanager heeft de account gekwalificeerd voor wat betreft hoe belangrijk de account is voor de organisatie en vice versa - De junior accountmanager neemt op basis van de juiste gronden de beslissing om door te gaan met het verkooptraject of dit af te breken.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Gespreksstructuren en –technieken • Producten en diensten van de organisatie • Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Luister- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Gebruik van relatiebeheersystemen (CRM-tools) • Luisteren, samenvatten en doorvragen • Omgangsvormen	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager bezoekt de account en brengt in een face-to-face gesprek het assortiment en de organisatie (uitgebreider) onder de aandacht. Hij achterhaalt na de opening van het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de account en verbindt hieraan in zijn aanbod de mogelijkheden van de organisatie. Op basis van de product- en dienstenkennis stelt hij vragen aan de account én beantwoordt hij vragen van de account over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product/dienst. In het kader van het verkopen aan de account verzorgt hij verkooppresentaties en demonstraties van producten en diensten. De junior accountmanager adviseert de account over het product, weegt alternatieven af samen met de account, herkent en speelt in op koop- en weerstandsignalen bij de account en past daar waar mogelijk ook bijverkoop toe. Hij helpt de account om een keuze te maken uit het assortiment en moedigt de account aan om tot koop over te gaan en/of een offerte of order aan te vragen. Hij geeft informatiemateriaal aan de account of laat dit door de commerciële binnendienst opsturen. Voor meer gespecialiseerde vak- en assortimentskennis benadert hij zijn accountteam. Hij legt relevante gegevens en gemaakte afspraken in het systeem vast. Opvallende zaken speelt hij door en/of bespreekt hij met zijn accountteam.	3.3 Voert het verkoopgesprek <i>Competenties:</i> - Begeleiden - Aandacht en begrip tonen - Ethisch en integer handelen - Overtuigen en beïnvloeden - Presenteren - Vakdeskundigheid toepassen - Materialen en middelen inzetten - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Gedrevenheid en ambitie tonen - Ondernemend en commercieel handelen
Resultaat: - De junior accountmanager heeft de account de juiste informatie/adviezen gegeven door op juiste wijze de informatie- en/of koopbehoefte van de account te bepalen	

- De junior accountmanager heeft een bevestiging van de account op de (veronderstelde) probleemstelling, heeft de account overtuigd van het aanbod en heeft besloten tot koop over te gaan of een offerte aangevraagd of de account is tevreden over het verkoopcontact en geeft aan dat er nogmaals contact met hem opgenomen kan worden	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek • Stappen in de koopcyclus van de klant • Koop- en weerstandssignalen • Verkooptechnieken en -argumenten • Koopgedrag(modellen) • Verkoopssystemen • Producten en diensten van de organisatie • Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Luister- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Maken van berekeningen/schattingen • Omgangsvormen	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De junior accountmanager maakt op verzoek van de account op basis van de besproken probleemstelling en oplossingsrichting een (wervende) offerte, met daarin de oplossing (waardepropositie), de door hemzelf gecalculerde prijs, leverings- en betalingsvoorwaarden. Tevens neemt hij alle overige afspraken in de offerte op. Hij brengt de offerte uit en maakt direct een afspraak om de offerte te bespreken.	3.4 Brengt de offerte uit <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Ethisch en integer handelen - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen - Bedrijfsmatig handelen
<i>Resultaat:</i> - Offerte is dusdanig aantrekkelijk en passend opgesteld dat de account zich hierin herkent en in een mogelijke deal geïnteresseerd blijft	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Commerciële calculaties • Offerte(beheer)systemen • Soorten offertes en verkoopcontracten (inclusief de daaraan gekoppelde technische vereisten) • Koop- en weerstandssignalen • Verkooptechnieken en -argumenten • Koopgedrag(modellen) • Verkoopssystemen • Producten en diensten van de organisatie • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands	

• Luister-, gespreks- en schrijfvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Maken van berekeningen/schattingen • Overlegvaardigheden	
<i>Beschrijving werkproces</i> Op basis van de offerte bereidt de junior accountmanager de (mogelijke) onderhandelingen met de account voor door te kijken wat de marges en onderhandelingsruimte zijn. Hij stemt hierover af met het accountteam/zijn leidinggevende. Hij onderhandelt vervolgens met de account over de offerte en past deze daar waar nodig aan om tot overeenstemming te komen met de account. Op het juiste moment in de onderhandeling vraag hij of hij van de offerte/het aanbod een order kan maken.	3.5 Onderhandelt met de account <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Ethisch en integer handelen - Overtuigen en beïnvloeden - Vakdeskundigheid toepassen - Analyseren - Instructies en procedures opvolgen - Met druk en tegenslag omgaan - Ondernemend en commercieel handelen - Bedrijfsmatig handelen
<i>Resultaat:</i> – De junior accountmanager heeft onderhandeld met de account binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie én naar tevredenheid van de account. – De junior accountmanager heeft op het juiste moment om de order gevraagd.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Onderhandelingstechnieken • Organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van onderhandelen en de onderhandelingsruimte <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Luister- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Omgangsvormen • Onderhandelingsvaardigheden	
<i>Beschrijving werkproces</i> De junior accountmanager zorgt ervoor dat, na de onderhandeling en instemming van de account over de offerte, een verkoopcontract opgesteld wordt en verwerkt de gemaakte afspraken in het verkoop-/ordersysteem. Ook indien de account niet akkoord gaat registreert hij dit. De junior accountmanager bewaakt dat collega's in de commerciële binnendienst het orderverloop oppakken en afhandelen. Bij problemen in het orderverloop zorgt hij voor een oplossing en indien noodzakelijk communiceert hij het probleem en/of de oplossing met de account.	3.6 Sluit de verkoop af en zet het ordertraject in gang <i>Competenties:</i> - Beslissen en activiteiten initiëren - Ethisch en integer handelen - Formuleren en rapporteren - Met druk en tegenslag omgaan
<i>Resultaat:</i> – De onderhandelingen zijn met instemming van de account over de offerte afgerond. – Het verkoopcontract is correct opgesteld en de gemaakte afspraken zijn verwerkt in het verkoop-/ordersysteem. – Het ordertraject is conform gemaakte afspraken en de richtlijnen van de eigen organisatie in gang gezet.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i>	

• Offerte(beheer)systemen • Verkoopcontracten • Leidinggeven zonder hiërarchische verantwoordelijkheid • Organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van voortgangsbewaking ordertrajecten <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Luister-, gespreks- en schrijfvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Overlegvaardigheden • Planningsvaardigheden • Rapporteren • Voortgangsbewaking	
<i>Beschrijving werkproces</i> De junior accountmanager verzorgt de aftersales door o.a. aanpassingen in het accountdossier door te voeren, de accounttevredenheid te meten (bijvoorbeeld door een enquête te versturen naar de account), een (eind)gesprek met de account te voeren, het project in het systeem af te sluiten en het dossier te archiveren.	3.7 Voert aftersales uit <i>Competenties:</i> - Begeleiden - Aandacht en begrip tonen - Ethisch en integer handelen - Relaties bouwen en netwerken - Plannen en organiseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Kwaliteit leveren - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen
<i>Resultaat:</i> – Het verkooptraject is op correcte wijze afgerond en in het systeem afgesloten. – De klant is tevreden over het verkooptraject en de levering	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> • Aftersales procedures • Customer relationship management (CRM) • Organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van voortgangsbewaking ordertrajecten <i>Vaardigheden:</i> • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Luister- en gespreksvaardigheid Engels en tweede moderne vreemde taal • Omgangsvormen	
<i>Toelichting:</i> De junior accountmanager werkt vanuit een accountteam. Hij rapporteert voortdurend aan het accountteam en zijn direct leidinggevende over zijn werkzaamheden. Bovendien overlegt hij voortdurend met zijn accountteam over te nemen stappen c.q. op te starten activiteiten. Daarnaast is hij (mede)verantwoordelijk voor een goede administratie; hij verwerkt de nodige informatie in de daarvoor bestemde informatiesystemen. Dit alles conform de organisatieprocedures. Bij het uitvoeren van het verkoopproces werkt de junior accountmanager altijd samen met het accountteam. Dit neemt niet weg dat de junior accountmanager zelfstandig moet kunnen opereren. Bij zaken die buiten zijn verantwoordelijkheid vallen of problemen die hij niet zelf kan oplossen, schakelt hij het accountteam of zijn leidinggevende in.	