

Beroepstypering Commercieel technicus		
Algemene informatie	datum: 19 april 2005	versie: 2
Onder regie van KBB	Kenteq	
Ontwikkeld door:	DIJK12 Beleidsonderzoek	
Brondocument(en)	Beroepsprofiel	
Legitimering BCP door:	Resonansgoep BCP Technicus middenkader commerciële techniek	
- op formatvereisten	2 juni 2005	
- op de inhoud	19 april 2005	
Mogelijke functiebenamingen		
Commercieel technisch support medewerker Technisch commercieel Technisch adviseur Verkoperadviseur binnendienst		
Beroepsbeschrijving		
Beroepscontext/ werkzaamheden	De beroepsbeoefenaar is met name werkzaam bij middelgrote en grote productie- en installatiebedrijven in diverse technische sectoren. Het betreft productiebedrijven van metaal- en elektrotechnische producten en machines en installatiebedrijven van uiteenlopende elektrotechnische installaties en c.v. en warmte-installaties. De beroepsbeoefenaar verricht werkzaamheden ten behoeve van de commercieel-technische activiteiten van het bedrijf. Zijn werkzaamheden bestaan op hoofdlijnen uit het ondersteunen van het verwerven van opdrachten door middel van technische advisering aan klanten, het vertalen van klantwensen naar productspecificaties, het monitoren van technische projecten en de nazorg ervan. De beroepsbeoefenaar moet kunnen inschatten welke technische oplossing de klant wil en welk bedrijfsproduct een oplossing kan zijn voor de specifieke wensen of problemen van de klant. De beroepsbeoefenaar ondersteunt het verwerven van opdrachten door middel van technische advisering aan klanten. Ten behoeve hiervan voert de beroepsbeoefenaar gesprekken met de klant, waarin hij de wensen en eisen van de klant ten aanzien van het te leveren product en bijbehorende dienstverlening inventariseert. Hij voorziet de klant van een gericht advies op basis van zijn technische kennis en uitgebreide kennis van het aanbod en de werking van de producten en diensten van het bedrijf. Daarbij geeft hij duidelijk aan welke opties de klant heeft met bijbehorende voor- en nadelen van een gekozen oplossing. Hierbij geeft hij de klant tevens realistische kostenprognoses. Tevens assisteert de beroepsbeoefenaar bij werkzaamheden in het kader van acquisitie, zoals bedrijfspresentaties en de vertegenwoordiging van het bedrijf op technische beurzen. De beroepsbeoefenaar onderhoudt het opgebouwde netwerk van klanten en opdrachtgevers.	

	Na opdrachtverlening vervult de beroepsbeoefenaar de positie van spil tussen klant en technische realisatie van het product. Hij specificeert de klantwensen richting de productie/installatie-afdeling, die zorg draagt voor de realisatie van het product. Tijdens de werkzaamheden bewaakt de beroepsbeoefenaar dat het product conform klantspecificaties wordt gemaakt en geleverd. Hij is daarbij aanspreekpunt voor zowel de klant als de uitvoerders van de opdracht binnen het bedrijf. Na oplevering van het product verzorgt de beroepsbeoefenaar de nazorg. Hij informeert bij de klant naar de tevredenheid over het geleverde en lost eventuele problemen zo mogelijk op. Tevens evalueert hij de uitgevoerde werkzaamheden en doet voorstellen voor mogelijke verbeteringen in de toekomst. Ten behoeve van de werkzaamheden stelt de beroepsbeoefenaar een planningen op, organiseert en structureert hij overleggen en besprekingen. Tevens stuurt hij medewerkers aan. De beroepsbeoefenaar rapporteert mondeling en schriftelijk over de uitgevoerde werkzaamheden en de voortgang van het project. Hij controleert het eigen werk en dat van personen die onder zijn bevoegdheden vallen en registreert, administreert en archiveert de voor de bedrijfsvoering noodzakelijke gegevens. De beroepsbeoefenaar maakt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden gebruik van alle gangbare hulpmiddelen, zoals computers en diverse softwareprogramma's.
Rol en verantwoordelijkheden	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Tevens stuurt hij medewerkers aan. Hij is verantwoordelijk voor het ondersteunen van het verwerven van opdrachten door middel van technische advisering, het monitoren van technische projecten zodat producten conform klantwensen worden gemaakt en de nazorg aan klanten. De beroepsbeoefenaar werkt in een team. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevendenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met klanten en leveranciers.
Complexiteit	De complexiteit in de werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar wordt met name bepaald door de volgende factoren: • het inventariseren van de technische klantwens en specificaties; • het inschatten welke technische oplossing het beste aansluit bij de klantwens; • de termijn waarop werkzaamheden moeten worden uitgevoerd; • het geven van op de klant afgestemd technisch advies; • het optimaal bedienen van de klant binnen de kaders van bedrijfsmogelijkheden en financiële haalbaarheid voor het bedrijf en de klant; • de omvang van de opdracht. Het advies en uiteindelijke resultaat van de verkoop dienen de klant tevreden te stellen en tevens de grootst mogelijke garantie op kwaliteit te geven. Het uiteindelijke resultaat moet zowel voor het bedrijf als de klant het best mogelijke resultaat geven. Indien het verkoopresultaat voor een van beide partijen negatief uitvalt, kan dat consequenties geven voor de financiële en marktpositie van het bedrijf.

Typerende beroeps-houding	In het werk van de beroepsbeoefenaar zijn met name de volgende houdingsaspecten van belang. • Klantgerichtheid • Kostenbewustzijn • Kwaliteitsbewustzijn • Communicatieve vaardigheden • Besluitvaardigheid • Signalerend en oplossend vermogen • Ondernemend gericht Daarnaast zijn met name de volgende vaktechnische aspecten van belang: • Inzicht in het gehele bedrijfsproces • Verzamelen van informatie • Overdracht van informatie • Samenwerken met andere disciplines • Het geven van technisch advies aan klanten • Kunnen communiceren in technisch engels
Trends / innovaties	
Marktontwikkelingen	Klanten stellen steeds hogere eisen aan producten en installaties. Zij willen steeds vaker producten die exact afgestemd zijn op hun behoeften. Tevens dienen producten en installaties steeds sneller te worden geleverd. Tegelijkertijd is sprake van toenemende concurrentie, ook uit het buitenland. Voor de beroepsbeoefenaar betekent dit dat hoge eisen worden gesteld aan de wijze waarop klanten worden benaderd en worden voorzien van advies. Tevens is actief relatiebeheer steeds crucialer om de marktpositie van het bedrijf te behouden en te vergroten.
Wetgeving/ overheidsregulering	Normen en voorschriften vastgelegd in certificering en regelgeving wijzigen regelmatig. De beroepsbeoefenaar moet goed op de hoogte zijn van de actuele normen en voorschriften opdat hij de klant van een juist advies kan voorzien.
Technologische ontwikkelingen	Producten en installaties en de toepassingmogelijkheden daarvan veranderen voortdurend door diverse technologische ontwikkelingen. Voor de beroepsbeoefenaar betekent dit dat hij zich voortdurend goed op de hoogte moeten stellen van het productaanbod van het bedrijf en welke mogelijkheden dit biedt voor maatwerk aan klanten. Tevens dient de beroepsbeoefenaar een goed zicht te hebben op het concurrerend marktaanbod om de producten van het bedrijf goed te kunnen positioneren.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Ten gevolge van de toenemende concurrentie en de verhoogde omloopsnelheid van producten wordt actieve acquisitie en een optimaal relatiebeheer steeds belangrijker voor bedrijven. Het is niet meer vanzelfsprekend dat klanten de weg naar het bedrijf vanzelf vinden.
Internationale ontwikkelingen	Er is sprake van toenemende concurrentie uit het buitenland.
Loopbaanmogelijkheden	De beroepsbeoefenaar kan op basis van ervaring, bijscholing en opscholing doorstromen naar: • projectleider.

Kerntaken van het beroep

1. Begeleidt en stuurt het werkproces
2. Stuurt medewerkers aan
3. Ondersteunt het verwerven van opdrachten voor technische projecten
4. Begeleidt technische projecten vanuit commercieel technisch perspectief
5. Evalueert technische projecten vanuit commercieel perspectief

Kerntaak 1 Begeleidt en stuurt het werkproces

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

Kerntaak 2 Stuur medewerkers aan

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

Kerntaak 3 Ondersteunt het verwerven van opdrachten voor technische projecten

Proces	De beroepsbeoefenaar ondersteunt het verwerven van opdrachten voor technische projecten door middel van het adviseren van nieuwe of bestaande klanten op technisch gebied. In het geval een klant interesse heeft in één of meer producten inventariseert de beroepsbeoefenaar de wensen van de klant. Hij vertaalt de klantwensen naar een te realiseren product en voorziet de klant op basis hiervan van technisch advies. Zonodig maakt hij schetsen, zodat de klant een helder beeld krijgt van het eindproduct dat het bedrijf voor de klant kan realiseren. Tevens assisteert de beroepsbeoefenaar bij werkzaamheden in het kader van acquisitie, zoals bedrijfspresentaties en de vertegenwoordiging van het bedrijf op technische beurzen. Hij onderhoudt frequent de contacten met bestaande klanten. Het verwerven van opdrachten voor technische projecten vindt zowel binnen als buiten het bedrijf plaats.
Rol/verantwoordelijken	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn werkzaamheden.
Complexiteit	De complexiteit van het ondersteunen bij het verwerven van opdrachten voor technische projecten wordt met name bepaald door de volgende factor: • de per klant variërende wensen en eisen.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar werkt in een team. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met klanten.
Hulpmiddelen	Alle gangbare en relevante hulpmiddelen.
Kwaliteit	De beroepsbeoefenaar voorziet potentiële en bestaande klanten van deskundig technisch advies, zodat de klanten de juiste keuzes kunnen maken. Het is van groot belang dat het adviseren op juiste wijze worden uitgevoerd, aangezien dit bij juiste uitvoering kan leiden tot meer opdrachten (in de toekomst). Dit is uiteraard van directe invloed op de winstgevendheid en de continuïteit van het bedrijf.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar staat voor de opgave ondersteuning te bieden bij het verwerven van opdrachten. Hierbij kan hij worden geconfronteerd met een situatie waardoor het werk niet meer optimaal kan worden uitgevoerd. Daarbij kan hij worden geconfronteerd met de volgende situaties: • onduidelijke of tegenstrijdige klantwensen; • de constatering dat het door hem gegeven advies niet acceptabel is voor ofwel de klant ofwel het bedrijf. Daarbij is hij genoodzaakt de situatie tijdig te signaleren en adequate maatregelen te nemen om de situatie op te lossen. Daarvoor moet hij zijn commerciële vaardigheden, klantgerichtheid, kosten- en kwaliteitsbewustzijn, nauwkeurigheid en zorgvuldigheid, communicatieve vaardigheden, zelfstandigheid, signalerend en oplossend vermogen en stressbestendigheid toepassen.

Kerntaak 4 Begeleidt technische projecten vanuit commercieeltechnisch perspectief

Proces	De beroepsbeoefenaar begeleidt technische projecten vanuit commercieel-technisch perspectief. Hij specificiert de wensen van de klant zoals hij dit met de klant heeft afgesproken en geeft deze specificaties door aan de productie/installatieafdeling, die zorgdraagt voor de realisatie van het product. De beroepsbeoefenaar draagt er vervolgens voortdurend zorg voor dat het productie- en installatieproces verloopt zoals met de klant is afgesproken. Hiertoe leest de beroepsbeoefenaar de tekeningen van het op te leveren product en beoordeelt of de uitwerking in de tekening nog steeds voldoet aan de klantwensen. Indien nodig voert hij aanpassingen in de tekeningen door of laat hij deze doorvoeren. Tevens is hij aanspreekpunt voor collega's en de klant tijdens het werkproces en fungeert hij als intermediair tussen deze twee partijen. Daarnaast bewaakt hij de voortgang van het project, signaleert hij problemen en lost hij deze problemen op. Het begeleiden van technische projecten vindt zowel binnen als buiten het bedrijf plaats.
Rol/verantwoordelijken	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Tevens stuurt hij medewerkers aan. Hij is eindverantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden.
Complexiteit	De complexiteit van het begeleiden van technische projecten wordt met name bepaald door de volgende factoren: • de omvang van het project; • de specifieke wensen van de klant.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar werkt in een team. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met klanten.
Hulpmiddelen	Alle gangbare en relevante hulpmiddelen.
Kwaliteit	De wijze van begeleiden van technische projecten bepaalt het uiteindelijke resultaat van het project. Het uiteindelijke resultaat moet voldoen aan de met de klant gemaakte afspraken en gestelde kwaliteitseisen. Het is van belang dat de klant tevreden kan zijn met het resultaat en klant blijft bij het bedrijf. De werkzaamheden moeten derhalve nauwkeurig en zorgvuldig worden uitgevoerd, volgens klantwensen, geldende procedures en binnen de geldende kwaliteitseisen.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar staat voor de opgave technische projecten te begeleiden. Hierbij kan hij worden geconfronteerd met een situatie waardoor het werk niet meer optimaal kan worden uitgevoerd. Daarbij kan hij worden geconfronteerd met de volgende situatie: • de constatering dat de klantwensen technisch gezien niet gerealiseerd kunnen worden. Daarbij is hij genoodzaakt de situatie tijdig te signaleren en adequate maatregelen te nemen om de situatie op te lossen. Daarvoor moet hij zijn commerciële vaardigheden, klantgerichtheid, kosten- en kwaliteitsbewustzijn, nauwkeurigheid en zorgvuldigheid, communicatieve vaardigheden, zelfstandigheid, signalerend en oplossend vermogen en stressbestendigheid toepassen.

Kerntaak 5 Evalueert technische projecten vanuit commercieel-technisch perspectief

Proces	Nadat het project is afgerond en het product bij de klant functioneert of is afgeleverd, overlegt en evalueert de beroepsbeoefenaar met de klant en met collega's of het gehele traject van productie en/of installatie naar behoren is verlopen en of men tevreden is over het eindresultaat. Wanneer de opdracht niet heeft opgebracht wat was beoogd, stelt hij vast waardoor dit is veroorzaakt. Hij overlegt dit intern en met de klant. Hij maakt een foutenanalyse ten behoeve van toekomstige trajecten. De beroepsbeoefenaar blijft aanspreekpunt voor klachten of vragen die zich na verloop van tijd voordoen bij de klant of monteurs. Eventueel informeert hij bestaande klanten over nieuwe relevante producten. Het evalueren van technische projecten vindt zowel binnen als buiten het bedrijf plaats.
Rol/verantwoordelijken	De beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig. Hij is eindverantwoordelijk voor een correcte afhandeling van het project en voor een goed contact met de klant.
Complexiteit	De complexiteit van het evalueren van technische projecten wordt met name bepaald door de volgende factoren: • de aard en het verloop van de opdracht waarop gereflecteerd wordt.
Betrokkenen	De beroepsbeoefenaar werkt in een team. Hij heeft contact binnen en buiten de afdeling met collega's en leidinggevenden. Buiten het bedrijf heeft hij contact met klanten.
Hulpmiddelen	Alle gangbare en relevante hulpmiddelen.
Kwaliteit	Een grondige evaluatie van afgeronde projecten en goede nazorg zorgt bij de beroepsbeoefenaar voor duidelijkheid over eventueel gemaakte fouten en knelpunten. Op deze wijze kan de beroepsbeoefenaar ervoor zorgdragen dat deze fouten en knelpunten in toekomstige projecten worden voorkomen. Tevens draagt dit bij tot het behoud van klanten, hetgeen uiteraard van belang is voor de winstgevendheid en continuïteit van het bedrijf. Het is derhalve van belang dat de beroepsbeoefenaar nauwkeurig evalueert en de nazorg in alle situaties en bij alle klanten op juiste wijze en voldoende klantvriendelijk verricht.
Keuzes en dilemma's	De beroepsbeoefenaar staat voor de opgave technische projecten te evalueren. Hierbij kan hij worden geconfronteerd met een situatie waardoor het werk niet meer optimaal kan worden uitgevoerd. Daarbij kan hij worden geconfronteerd met de volgende situatie: • de constatering dat de klant ontevreden is over het geleverde product. Daarbij is hij genooddaakt de situatie tijdig te signaleren en adequate maatregelen te nemen om de situatie op te lossen. Daarvoor moet hij zijn commerciële vaardigheden, klantgerichtheid, kosten- en kwaliteitsbewustzijn, nauwkeurigheid en zorgvuldigheid, communicatieve vaardigheden, zelfstandigheid, signalerend en oplossend vermogen en stressbestendigheid toepassen.