



Commercieel medewerker binnendienst

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.....	9
1.4 Trends en innovaties	9
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	12
3 Beschrijving van de kerntaken	13
3.1 Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen	13
3.2 Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit.....	15
3.3 Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	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?

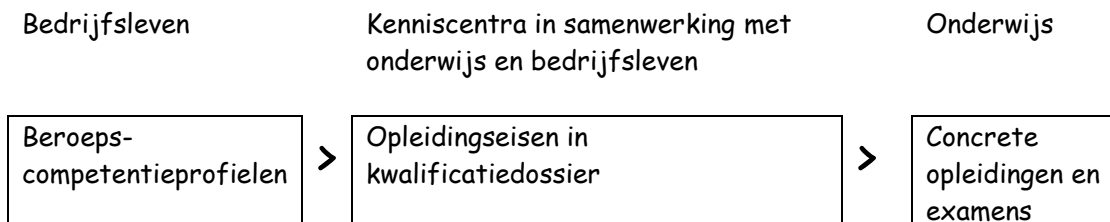
Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

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	Vastgesteld door: Sectorraad Commercieel Op: 30 september 2010 Te: Amersfoort

Geraadpleegde praktijkdeskundigen en organisaties

Naam	Werkzaam bij / organisatie
Mevr. P. Hulkenberg	Randstad
Mevr. W. Kwint	Randstad
Dhr. J. Lanthers	Hogeschool Saxion
Dhr. R. van Loenen	DBS
Mevr. M. Portier	Expo Display Service
Dhr. J. Streppel	Signo distribution Holland BV
Dhr. G. Struijf	ICSB Marketing en Strategie

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 Commercieel medewerker binnendienst, ECABO, februari 2004
- Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2009-2010, ECABO
- Trends binnen de economisch-administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen ECABO, april 2010
- Exameneisen Sales-A; NIMA/SMA (maart 2009)

1 Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

1.1 Mogelijke functiebenamingen

• Medewerker verkoop binnendienst • Commercieel administratief medewerker • Verkoopmedewerker • Inside Sales Representative • Medewerker Sales support • Medewerker Customer care • Customer service desk medewerker
--

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	De commercieel medewerker binnendienst 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 commercieel medewerker binnendienst werkt vanuit kantoor en zit meestal op de afdeling Verkoop.
Typerende beroepshouding	<i>Welke houdingsaspecten/ welk gedrag moet de beroepsbeoefenaar laten zien?</i> De commercieel medewerker binnendienst is communicatief vaardig, is representatief en kan argumenteren, luisteren, belangstelling wekken, presenteren en overtuigen. Hij kan snel wisselen tussen werkzaamheden en daarbij geordend en nauwkeurig blijven werken. Hij heeft cijfermatig inzicht, een klantgerichte houding, is proactief, en stelt zich flexibel en dienstverlenend op. Bovendien is hij kritisch ten opzichte van zichzelf.
Rol en verantwoordelijkheden	<i>Welke rol heeft de beroepsbeoefenaar in de uitvoering van zijn werkzaamheden?</i> De commercieel medewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert de werkzaamheden zelfstandig -binnen een meestal open opdracht- uit. De commercieel medewerker binnendienst heeft een 'schakelfunctie' tussen de interne organisatie (o.a. de afdelingen inkoop en logistiek), de buitendienst en de klant. De medewerker heeft ook een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. <i>Welke mate van verantwoordelijkheid heeft de beroepsbeoefenaar?</i> De commercieel medewerker binnendienst legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Bij zijn klantcontacten is er duidelijk sprake van een afbreukrisico.
Complexiteit	<i>Welke factoren bepalen de complexiteit van het beroep?</i> Voor een deel van het werk van de commercieel medewerker binnendienst bestaan standaardprocedures. De complexiteit van het werk zit in het afbreukrisico bij klantcontacten, het

	moeten halen van commerciële doelstellingen en het nauwgezet moeten uitvoeren van administratieve werkzaamheden. <i>Wat is de aard van de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep?</i> Voor het beroep zijn met name taakgerichte kennis en vaardigheden van belang, waaronder kennis van de branche en markt waarin de medewerker werkzaam is en kennis van het producten-/dienstenaanbod van de werkgever. Ook leervaardigheid is van belang in verband met het up-to-date houden van zijn productkennis en voor het in gebruik nemen van nieuwe IT-toepassingen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen	<i>Welke taalvaardigheden zijn van belang bij het uitoefenen van dit beroep?</i> Alle taalvaardigheden zijn van belang voor het beroep. Ze spelen een cruciale rol bij het verzamelen van informatie, het opstellen van plannen, het acquireren van klanten/opdrachten, het voeren van verkoopgesprekken, het opstellen van offertes, het onderhandelen met de klant, het behandelen van klachten, het uitvoeren van promotieactiviteiten en het onderhouden van contact met de klant. Bij het ene werkproces zijn de mondelinge vaardigheden wat belangrijker, bij het andere de schriftelijke. Spreken speelt een iets ondergeschikte rol; een monoloog wordt niet vaak gehouden omdat het beroep juist interactie vereist en korte heldere boodschappen, vragen en antwoorden. <i>Welke moderne vreemde taal is relevant voor dit beroep?</i> Voor het beroep zijn Nederlands en één of meerdere moderne vreemde talen zeer belangrijk. De commercieel medewerker binnendienst kan namelijk werkzaam zijn binnen bedrijven die internationaal georiënteerd zijn. Vaardigheid in één of meerdere moderne vreemde talen en in het omgaan met cultuurverschillen wordt dan zeer op prijs gesteld.
Rekenen/wiskunde	<i>Welke rekenvaardigheden zijn nodig voor de uitoefening van dit beroep?</i> Voor de uitoefeningen van dit beroep is rekenvaardigheid van belang, m.n. getallen, verhoudingen en verbanden. Binnen sommige bedrijfstakken kan ook meten en meetkunde van belang zijn. Deze vaardigheden zijn nodig voor het interpreteren van klant-, product- en marktinformatie, het opstellen van een activiteitenplan, het voorbereiden van verkoopgesprekken, het motiveren van de aantrekkelijkheid van een aanbod, het berekenen van alternatieven, het opstellen en toelichten van offertes, het controleren van de voorraad en het plaatsen van bestellingen, het onderhandelen met de klant en het verzorgen van het ordertraject.

1.3 Loopbaanperspectief

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

Het beroep van commercieel medewerker binnendienst kan op de arbeidsmarkt als opstap dienen naar een hogere verkoopfunctie, zoals verkoopleider of (junior) accountmanager en soms naar (commerciële) functies op het gebied van marketing, communicatie en/of functies binnen het bank- en verzekeringswezen. Een andere verticale doorgroeimogelijkheid is het beroep exportmedewerker binnendienst en vestigingsmanager groothandel (binnen de groothandel en internationale handel). Een horizontale doorgroeimogelijkheid is de functie van de commercieel medewerker buitendienst.

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 commercieel medewerker binnendienst 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 commercieel medewerker binnendienst goed (Perspectief arbeidsplaatsen economisch-administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen, 2009 - 2014).
Wetgeving en regelgeving	Er is geen specifieke wet- en regelgeving voor het uitoefenen van het beroep commercieel medewerker binnendienst. Wanneer de organisatie daarom vraagt moet de commercieel medewerker binnendienst 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 commercieel medewerker moet daarom zeer vaardig zijn in het omgaan met (veranderingen wat betreft) de gebruikte media(kanalen) zoals Hyves, Facebook, Twitter en LinkedIn en hun technologische toepassingen. Voorts worden IT-toepassingen binnen het beroep steeds belangrijker, denk daarbij aan het gebruik van CRM software. Integrale IT-toepassingen zorgen er ook voor dat administratieve handelingen en processen, zoals voorraadbeheer automatisch en het plaatsen van bestellingen steeds vaker geautomatiseerd plaats vinden. <i>Welke bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen hebben gevolgen voor de beroepsuitoefening?</i> Binnen organisaties wordt veel nadruk gelegd op klantgerichtheid en service verlenen. Commercieel medewerkers worden steeds meer het visitekaartje van het bedrijf en hebben een signalerende functie ten aanzien van de behoeften van de klant. Klantbinding staat centraal. Om de klantbinding te versterken verschuift binnen organisaties de verkoopafdeling (binnendienst) veelvuldig van de back office naar de front office. Medewerkers binnendienst moeten daarom communicatief vaardiger worden. Het belang van communicatie tussen de verschillende interne afdelingen is onverminderd groot. CRM software speelt hierbij een steeds grotere rol. <i>Welke internationale en/of marktontwikkelingen hebben gevolgen voor de beroepsuitoefening?</i> Toename van internationale handel, fusies en overnames,

	leiden tot toenemende behoefte aan aandacht voor meertaligheid (zowel schriftelijk als mondeling) en multiculturele vaardigheden (begrip voor en omgang met andere (bedrijfs)culturen). In geval van internationale contacten dient de medewerker ook op te hoogte te zijn van de relevante lokale wet- en regelgeving met betrekking tot de te verhandelen producten en diensten.
--	--

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.

Commercieel medewerker binnendienst	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen	
	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie
	1.2 Stelt een activiteitenplan op
Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit	
	2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
	2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten
	2.3 Verkoopt producten/diensten
	2.4 Stelt offertes op en brengt ze uit
	2.5 Onderhandelt met de klant
	2.6 Verzorgt het (interne) ordertraject
	2.7 Controleert de voorraad en plaatst bestellingen
Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	
	3.1 Signaleert en behandelt klachten
	3.2 Voert promotieactiviteiten uit
	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten

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 Onderzoekt de markt en maakt plannen

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen	Werkprocessen bij kerntaak 1
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst verzamelt gericht relevante gegevens c.q. informatie over klanten en producten voor het oplossen van (commerciële) vraagstukken, hiervoor raadpleegt hij bijv. nieuws- en marktinformatiebronnen. Ook voert hij deskresearch en enquêtes uit. Hij analyseert de informatie en verwerkt deze d.m.v. overzichten, tabellen, grafieken e.d. tot verkoop- c.q. managementinformatie. Hij signaleert in klantcontacten relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen en legt de informatie vast in het systeem en/of rapporteert/communiceert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's. Hij doet voorstellen voor het opzetten van marktverkenningactiviteiten.	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie <i>Competenties:</i> - Formuleren en rapporteren - Onderzoeken - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten
<i>Resultaat:</i> - Relevante informatie (t.b.v. een opdracht) is verzameld, verwerkt en vastgelegd	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van</i> - Sector en branche - Markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen - Dataverzamelmethodeken - (digitale) Nieuws- en marktinformatiebronnen - Marktonderzoekmethoden - Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen <i>Vaardigheden:</i> - Luisteren, samenvatten en doorvragen - Berekeningen/schattingen maken - Grafieken, diagrammen e.d. lezen en maken - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office (Excel, Outlook) en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst analyseert de verzamelde informatie t.b.v. het activiteitenplan. Hij stelt samen met het team een activiteitenplan op, waarin wordt beschreven hoe de aanpak per klantengroep is. Hij plant zijn eigen (verkoop)activiteiten voor de korte termijn (= maximaal voor een maand) en brengt de door hem te verrichten activiteiten in kaart. Bovendien plant hij, in opdracht, (organisatiebrede) marketingacties in en bedenkt hij, in opdracht, de concrete invulling van verkoopacties.	1.2 Stelt een activiteitenplan op <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Plannen en organiseren

Resultaat:

- Een realistisch uitgewerkt activiteitenplan
- In het activiteitenplan is rekening gehouden met de (organisatiebrede) verkoopacties en –doelstellingen

Vakkennis en vakvaardigheden

Kennis van:

- Sector en branche
- Markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen
- Onderdelen van het verkoopplan

Vaardigheden:

- Overlegvaardigheden
- Schriftelijke taalbeheersing Nederlands
- Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office (Excel, Outlook) en CRM software)

3.2 Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit	Werkprocessen bij kerntaak 2
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst oriënteert zich op basis van het activiteitenplan/de gegeven opdracht op de klant voordat hij de klant aan de lijn krijgt of telefonisch/schriftelijk benadert. Zo neemt hij de klantgegevens c.q. het -dossier door en bepaalt, eventueel in overleg met collega's, de wijze van klantbenadering (telefonisch, face-to-face en/of via ICT-toepassingen), de doelstelling van het gesprek (kennismaken, afspraak maken, vooraankondiging van een nieuw product/nieuwe dienst e.d.) en/of het aanbod. In geval een nieuwe klant bespreekt hij de wijze van klantbenadering met de leidinggevende.	2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor <i>Competenties:</i> - Analyseren - Ondernemend en commercieel handelen
<i>Resultaat:</i> - Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd - Meest effectieve wijze van benadering en het aanbod is bepaald	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Ontwikkelingen in vak, branche en gebied - Producten en diensten van de organisatie - Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen - Relatiebeheersystemen <i>Vaardigheden:</i> - Schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst benadert (potentiële) klanten op basis van het activiteitenplan en/of naar aanleiding van promotionele acties. In het (kennismakings)gesprek, of schriftelijk via de mail of een ander elektronisch kanaal, presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Hij kwalificeert de klant en bepaalt of hij een vervolgesprek/-actie wil. Indien dit het geval is overtuigt hij de klant van het belang van een vervolgesprek/-actie. De commercieel medewerker binnendienst registreert de benodigde en verkregen gegevens in het informatiesysteem en rapporteert (zodanig) bijzonderheden.	2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten <i>Competenties:</i> - Overtuigen en beïnvloeden - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Ondernemend en commercieel handelen
<i>Resultaat:</i> - Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie. - De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment. - Een vervolgspraak met de potentiële klant (eventueel voor de buitendienstmedewerker) en/of toestemming om de potentiële klant in de toekomst nog eens te benaderen (opname in het	

bestand) - Correcte registratie en/of rapportage van verkregen gegevens.	
Vakkennis en vaardigheden <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Omgangsvormen - Telefoonetiquette - Producten en diensten van de organisatie - Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen - Relatiebeheersystemen <i>Vaardigheden:</i> - Toepassen gespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistertechnieken - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst voert inbound en outbound telefonische verkoopgesprekken met klanten. In de verkoopgesprekken achterhaalt de commercieel medewerker de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van producten/diensten. De commercieel medewerker binnendienst adviseert klanten over producten/diensten, speelt in op koop- en weerstandssignalen van de klant, sluit de verkoop, neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst en past daar waar mogelijk bijverkoop toe. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien de commercieel medewerker binnendienst niet direct een passend advies kan geven, zoekt hij naar informatie en koppelt de informatie zo snel mogelijk terug aan de klant. Hij legt de relevante gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende.	2.3 Verkoopt producten en/of diensten <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Overtuigen en beïnvloeden - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Ondernemend en commercieel handelen
<i>Resultaat:</i> - De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte. - De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment. - Correcte registratie en communicatie van het klantcontact.	
Vakkennis en vakvaardigheden <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Producten en diensten van de organisatie - Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen - Omgangsvormen en etiquette - Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek - Verkoopsystemen - Verkooptechnieken en -argumenten	

<i>Vaardigheden:</i> - Koop- en weerstandssignalen herkennen en er op reageren - Berekeningen/schattingen maken - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst stelt (tijdens of na het verkoopgesprek) op basis van de door de klant en/of collega aangedragen gegevens een standaardofferte op. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Voor het vaststellen van de leveringsvoorwaarden controleert de commercieel medewerker binnendienst in het systeem of de producten op voorraad zijn. Wanneer er informatie ontbreekt achterhaalt de commercieel medewerker binnendienst deze, indien mogelijk, bij de klant en/of een collega. De commercieel medewerker binnendienst controleert offertes die door de commercieel medewerker buitendienst of junior accountmanager inhoudelijk zijn opgesteld op uitvoerbaarheid en correctheid, overlegt daar waar nodig met de commerciële buitendienst/het accountmanagement, en zorgt ervoor dat de klant de offerte (volgens afspraak) ontvangt. De commercieel medewerker binnendienst benadert zelf de klant om te offerte toe te lichten en maakt, indien mogelijk, in het gesprek van de offerte een order. Wanneer de klant instemt met de offerte stelt hij het verkoopcontract/de orderbevestiging op. Vaak maakt de commercieel medewerker binnendienst in opdracht van de commercieel medewerker buitendienst en/of de (junior) accountmanager een afspraak met de klant om de offerte te bespreken, bewaakt de offertetermijn en onderneemt tijdig actie bij overschrijding van deze termijn.	2.4 Stelt offertes op en brengt ze uit <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Instructies en procedures opvolgen
<i>Resultaat:</i> - Correct opgestelde standaardoffertes. - Offertes van derden zijn gecontroleerd, eventuele onduidelijkheden zijn besproken en de offertes zijn conform de kwaliteitseisen naar de klant(en) verzonden. - Een goed bewaakt offertetraject. - Zo nodig is een afspraak met de klant gemaakt om de offerte te bespreken. - Klant gaat over tot een order. - Een verzorgd(e) verkoopcontract/orderbevestiging, waarin alle gegevens uit de offerte nauwkeurig zijn overgenomen. - Een zorgvuldig ingevuld verkoop-/ordersysteem.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Verkoopssystemen - Telefoon- en e-mailetiquette <i>Vaardigheden:</i> - Opstellen van een offerte en verkoopcontract	

- Berekeningen/schattingen maken en toelichten - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst onderhandelt (binnen marges) met de klant over condities zoals prijs, betalingstermijn, leveringstermijn en leveringsvoorwaarden om een akkoord te krijgen op de offerte en de klant binnen te halen. Hij brengt de eisen van de klant in kaart, legt vervolgens zijn eigen eisen op tafel, benadrukt de goede prijs-kwaliteitverhouding van het aanbod, onderzoekt en verzamelt compromismogelijkheden, speelt in op de emoties van de klant en doet voorstellen die recht doen aan het belang van de klant. Ook probeert hij via up-selling en cross-selling meer omzet te genereren of het product nog aantrekkelijker te maken.	2.5 Onderhandelt met de klant <i>Competenties:</i> - Overtuigen en beïnvloeden - Instructies en procedures opvolgen
<i>Resultaat:</i> - De klant wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan. - Tijdens de onderhandeling worden de marges van de onderhandelingsruimte niet overschreden. - De relatie met de klant heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Omgangsvormen - Telefoon- en e-mail etiquette - Onderhandelingsmethodieken c.q. -technieken <i>Vaardigheden:</i> - Berekeningen/schattingen maken en toelichten - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst maakt op basis van de offerte en/of de gemaakte afspraken met de klant een verkooporder en bevestigt de geplaatste order aan de klant. Alvorens hij de order in het systeem plaatst, controleert hij of gegevens in de offerte- of orderbevestiging uitvoerbaar zijn en of de producten in voorraad zijn en wanneer dit het geval is, zorgt hij ervoor dat de order uitgeleverd kan worden. De commercieel medewerker binnendienst neemt zelf contact op met de klant over het moment en de wijze van aflevering van de producten of laat dit -afhankelijk van de afspraken- over aan de commerciële buitendienst/het accountmanagement. De commercieel medewerker binnendienst signaleert problemen in het ordertraject, communiceert deze naar de commerciële buitendienst/het accountmanagement en in overleg wordt voor een oplossing gekozen. Indien afgesproken bespreekt de commercieel medewerker binnendienst het probleem met de klant, maakt afspraken en zorgt ervoor dat deze nagekomen worden. In veel gevallen zal echter het accountmanagement het probleem	2.6 Verzorgt het (interne) ordertraject <i>Competenties:</i> - Samenwerken en overleggen - Analyseren - Plannen en organiseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Instructies en procedures opvolgen

en/of de oplossing met de klant bespreken. De commercieel medewerker binnendienst handelt retourzendingen af. De commercieel medewerker binnendienst geeft tijdig aan de financiële administratie door /in het systeem aan dat er gefactureerd kan worden en levert de benodigde input (tarief, factuurkenmerk, codering, adressering, etc.).	
<i>Resultaat:</i> - De klantenorders en retourzendingen zijn conform organisatieprocedures en het verkoopcontract verwerkt. - Er heeft zo nodig overleg plaatsgevonden met klanten over leveringsproblemen. - De financiële administratie heeft tijdig alle benodigde informatie ten behoeve van de facturering ontvangen.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Verkoopssystemen - Telefoon- en e-mailetiquette <i>Vaardigheden:</i> - Bijhouden van de verkoopadministratie - Berekeningen/schattingen maken - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst controleert met regelmaat de voorraad. Wanneer er niet voldoende producten in voorraad zijn bestelt hij deze bij en houdt in de gaten of de bestellingen binnenkomen. Indien de commercieel medewerker binnendienst leveringsproblemen signaleert communiceert hij deze naar het hoofd Inkoop en/of zijn leidinggevende en in overleg wordt voor een oplossing gekozen. Indien afgesproken bespreekt de commercieel medewerker binnendienst het probleem met de leverancier, maakt afspraken en let erop dat deze nagekomen worden. In veel gevallen zal echter het hoofd Inkoop of de leidinggevende het probleem en/of de oplossing met de leverancier bespreken. Wanneer de producten binnenkomen, controleert de commercieel medewerker binnendienst of de bestelling compleet is en of de producten voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Zo nodig regelt hij een retourzending, rekening houdend met het inkoopcontract. De commercieel medewerker binnendienst controleert de inkoopfacturen, onderneemt actie als een factuur niet klopt en geeft tijdig aan de financiële administratie door /in het systeem aan dat inkoopfacturen betaald kunnen worden.	2.7 Controleert de voorraad en plaatst bestellingen <i>Competenties 2.7:</i> - Samenwerken en overleggen - Analyseren - Plannen en organiseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Instructies en procedures opvolgen
<i>Resultaat:</i> - Er wordt tijdig gesignaleerd dat de voorraad producten en/of het aantal leveren diensten onvoldoende is . - Bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst. - Het tijdig binnenkomen van bestellingen is bewaakt en zo nodig is er actie ondernomen. - Er heeft zo nodig overleg plaatsgevonden met het hoofd Inkoop/de leidinggevende/leveranciers	

over leveringsproblemen. - Retourzendingen zijn conform organisatieprocedures en het inkoopcontract - Inkoopfacturen zijn gecontroleerd en in geval van fouten is er actie ondernomen. - De financiële administratie weet tijdig dat inkoopfacturen betaald kunnen worden.
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Inkoopsystemen - Telefoon- en e-mailetiquette - Fasen van het inkoopproces - Principes van vendorrating en criteria leveranciersselectie <i>Vaardigheden:</i> - Bijhouden van de inkoopadministratie - Berekeningen/schattingen maken - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)

3.3 Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	Werkprocessen bij kerntaak 3
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst signaleert klachten in contact met klanten. Deze informatie gebruikt hij om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen. Hij ontvangt ook specifieke klachten van klanten. Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie in het CRM systeem, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.	3.1 Signaleert en behandelt klachten <i>Competenties:</i> - Overtuigen en beïnvloeden - Analyseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten
<i>Resultaat:</i> - Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd in het CRM systeem. - De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant. - Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden. - Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling - Omgangsvormen - Gespreksstructuren - Gesprekstechnieken - Relatiebeheersysteem - Telefoon- en e-mail etiquette <i>Vaardigheden:</i> - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst voert op basis van de activiteiten beschreven in het verkoopplan promotieactiviteiten uit. Hij stelt mailings op afgestemd op het doel van de actie en de (potentiële) klantgroep en hij verstuurt gericht incentives. Hij informeert klanten/collega's telefonisch over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten. De commercieel medewerker binnendienst biedt ondersteuning aan de (vak)beurs c.q. de beursstand. Hij ondersteunt met name bij de voorbereiding, zoals het regelen/klaarzetten van promotiemateriaal, het onderhouden van contact met de beursorganisatie, het helpen opbouwen	3.2 Voert promotieactiviteiten uit <i>Competenties:</i> - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Vakdeskundigheid toepassen

c.q. inrichten van de stand. Soms gaat hij ook naar de beurs om (vaste) klanten te spreken of om marktontwikkelingen te volgen. De commercieel medewerker binnendienst draagt zorg voor het maken van vervolgspraken met de verkregen leads (potentiële klanten).	
Resultaat: - De organisatie, het assortiment, nieuwe producten en/of diensten zijn op een positieve manier onder de aandacht gebracht. - De klant/collega is op de hoogte van de (allerlaatste) ontwikkelingen. - De beurs is conform de wensen van de organisatie voorbereid. - Na de beurs is contact opgenomen met de leads en zijn zo mogelijk vervolgspraken gemaakt.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Producten en diensten van de organisatie - Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen - Mailingsystemen - Telefoon- en e-mail etiquette - Presentatiehulpmiddelen - Relatiebeheersysteem <i>Vaardigheden:</i> - Presentatievaardigheden - Omgangsvormen - Demonstratievaardigheden - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office (Powerpoint, Outlook) en CRM software)	
<i>Beschrijving werkproces:</i> De commercieel medewerker binnendienst handelt klantvragen en -verzoeken af die niet direct gerelateerd zijn aan de verkoop, maar gericht zijn op klantenbinding en serviceverlening. Op basis van product-, diensten- en organisatiekennis informeert en adviseert hij de klant. Wanneer de commercieel medewerker binnendienst de klantvraag of het verzoek niet direct kan afhandelen, zoekt hij naar informatie en koppelt de informatie zo snel mogelijk terug aan de klant. Tijdens het contactmoment is de commercieel medewerker binnendienst alert op signalen die de klant onbewust afgeeft, springt hierop in en optimaliseert zo de dienstverlening. Hij verifieert bij de klant of deze tevreden is over de informatievoorziening en dienstverlening en past deze aan bij onvoldoende tevredenheid. Hij signaleert verbeterpunten in de dienstverlening en speelt deze door aan zijn leidinggevende. Daarnaast hanteert hij CRM-tools om een extra klantcontact te bewerkstelligen, informeert hij klanten gericht over ontwikkelingen naar aanleiding van mailings en aanbiedingen. Verder onderhoudt hij de relatie door te kijken op welke manier hij de tevredenheid van de klant kan verhogen en de relatie kan verstevigen. De commercieel medewerker binnendienst registreert het	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten <i>Competenties:</i> - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Vakdeskundigheid toepassen - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Ondernemend en commercieel handelen

contact met de klant en legt alle verzamelde gegevens vast in het systeem en speelt de klantvragen- en verzoeken door aan een collega wanneer zij de contactpersoon zijn voor deze klant.	
<i>Resultaat:</i> - De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen. - Er is klantenbinding tot stand gebracht. - Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en/of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft. - Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact. - Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.	
<i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> <i>Kennis van:</i> - Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen - Producten en diensten van de organisatie - Voor de uitoefening van het beroep benodigde marketingbegrippen - Omgangsvormen - Telefoon- en mailetiquette - Gespreksstructuren en gesprekstechnieken <i>Vaardigheid:</i> - Luisteren, samenvatten en doorvragen - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en MVT - Omgaan met computersystemen en –pakketten (IT-toepassingen waaronder Office, Outlook en CRM software)	