

Beroepscompetentieprofiel (BCP)

Commercieel medewerker binnendienst



Stichting Opleidingsfonds Groothandel is een samenwerkingsverband tussen werkgevers- en werknemersorganisaties inzake onderwijs en werkgelegenheid in groothandelsbranches.



Beroepscompetentieprofiel commercieel medewerker binnendienst		
Algemene informatie	datum: 23 december 2004	versie: 2
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	Kenniscentrum Handel Horapark 2 Postbus 7001 6710 CB EDE T: 0318-698498 F: 0318-638572 M: www.kchandel.nl	
Ontwikkeld door:	Afdeling Kwalificatiestructuur, Arbeidsmarkt & Services.	
Brondocument(en)	• Kwalitatief en kwantitatief herijkingsonderzoek groothandel/ internationale handel, in het kader van de ontwikkeling van een nieuwe competentiegerichte kwalificatiestructuur groothandel/ internationale handel (2001). • Workshops over concept beroepenstructuur, (kern)taken, beroepsbenamingen en keuzemomenten/dilemma's. • Legitimeringsbijeenkomsten met betrekking tot concept beroepenstructuur en concept beroepscompetentieprofielen. • 'Beroepscompetentieprofielen groothandel en internationale handel', Kenniscentrum Handel, november 2002.	
Legitimering Beroepscompetentieprofiel door: – op format vereisten – op de inhoud	Op format vereisten door Kenniscentrum Handel, oktober 2002. Het onderhavige beroepscompetentieprofiel is in december 2004 geaccordeerd tijdens de bestuursvergadering van de: Stichting Opleidingsfonds Groothandel (SOG) Tjalkwerf 2/B 2804 LT GOUDA	

Mogelijk alternatieve functiebenamingen

Verkoper binnendienst
Account manager binnendienst
Assistent rayonmanager
Commercieel administratief medewerker
Commercieel medewerker
Verkooporderplanner
Medewerker account desk
Medewerker orderdesk
Verkoopbegeleider
Verkoopondersteuning
Commercieel medewerker binnendienst
Verkoper

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext/
werkzaamheden

De commercieel medewerker binnendienst is werkzaam in zowel midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Een commercieel medewerker binnendienst werkt op de afdeling Verkoop. Een commercieel medewerker binnendienst valt onder de hiërarchische en functionele verantwoordelijkheid van het hoofd Verkoop (grootbedrijf) of het hoofd Commerciële Zaken (middenbedrijf).

De primaire taak van een commercieel medewerker binnendienst is het (veelal telefonisch) uitvoeren van verkoopactiviteiten. Vaak ondersteunt de commercieel medewerker binnendienst bij activiteiten die beoogd zijn om verkoop te bevorderen, zoals (voorbereiding van) beursdeelname en het zenden van mailings. Daarnaast kunnen ook inkoop- en administratieve werkzaamheden tot het takenpakket behoren.

Voor de meeste taken van de commercieel medewerker binnendienst werkt hij met een geautomatiseerd systeem. Een brede kennis van computer systemen en internet wordt dan ook verwacht.

De commercieel medewerker binnendienst heeft een veelzijdig takenpakket. Hij vervult een spilfunctie tussen de commercieel medewerker buitendienst, de klanten, de afdelingen Inkoop, Verkoop, Logistiek en Magazijn. Hij houdt de dossiers van klanten bij. Informatie over producten, diensten en levering houdt hij bij in het assortimentsdossier en hij stelt offertes op. De commercieel medewerker binnendienst heeft structureel overleg en werkoverleg met zijn direct leidinggevende en de commercieel medewerker buitendienst over de resultaten van de bedrijfsvoering en marktontwikkelingen.

Om de kwaliteit van de producten en diensten te waarborgen, leeft de commercieel medewerker binnendienst de kwaliteitsregels na. Zo volgt hij bijvoorbeeld de ISO-normering bij het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Hij kent de normen en eventuele keurmerken. Eveneens leeft hij de arbo-, veiligheid- en milieuregels na.

De commercieel medewerker binnendienst neemt orders van klanten aan en verwerkt deze in het systeem. Hij geeft informatie over prijzen door aan de

	klanten en kent de prijsafspraken die met de klanten gemaakt zijn. Tevens bestelt hij goederen wanneer dit niet centraal geregeld is. Voor het bestellen van nieuwe goederen heeft de commercieel medewerker binnendienst overleg met zijn direct leidinggevende. Aansluitend maakt hij afspraken met de leveranciers over de levertijd en de hoeveelheid van de levering en bewaakt hij de afspraken. Een commercieel medewerker binnendienst in het mkb regelt veelal aanvullende logistieke processen. Een commercieel medewerker binnendienst moet in (tenminste) twee moderne vreemde talen resultaatgericht kunnen communiceren. Binnen de aangegeven bandbreedte mag hij met de klant onderhandelen over de prijs. Service verlenen staat bij de commercieel medewerker binnendienst hoog in het vaandel. Ook klachten worden op passende wijze afgehandeld. Hoewel de commercieel medewerker binnendienst meestal niet naar de klant toegaat, is er wel een belangrijk aandeel in het beheren van de klantrelaties. Hij kent de markt, zijn klanten en wat er bij hen speelt. Binnen zijn kennisgebied van het product adviseert hij de klant.
Rol en verantwoordelijkheden	De rollen van de commercieel medewerker binnendienst zijn uitvoerend, coördinerend, signalerend, adviserend, informierend, initiërend en controlerend. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor de klantrelatie en voor een goede interne communicatie. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit en draagt bij aan collectieve verantwoordelijkheid. Hij draagt beperkt hiërarchische verantwoordelijkheid voor anderen of het werk van anderen. Hij rapporteert aan zijn direct leidinggevende.
Complexiteit	De taken van de commercieel medewerker binnendienst zijn soms nauw verwant aan de taken van de commercieel medewerker buitendienst. De commercieel medewerker binnendienst moet kunnen inschatten wanneer hij de commercieel medewerker buitendienst moet inschakelen en wanneer hij zelf de taken afhandelt. Tevens kan er werk voor de commercieel medewerker binnendienst voortvloeien uit het werk van de commercieel medewerker buitendienst. Het takenpakket van de commercieel medewerker binnendienst is breed en moet vaak onder hoge tijdsdruk worden uitgevoerd. Op veel momenten is hij een spin in het web en moet hij op geschikte momenten de juiste informatie aan de juiste personen doorgeven. Hij moet meer taken tegelijkertijd kunnen uitvoeren en kunnen omschakelen.
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker binnendienst is klantgericht, ondernemend, dienstverlenend, sociaal vaardig, communicatief, servicegericht, verkoopgericht, creatief en flexibel. De commercieel medewerker binnendienst benadert zijn functie vanuit een commercieel oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en hij heeft het vermogen om te kunnen incasseren.
Trends/innovaties	

Marktontwikkelingen	Van invloed op de bedrijfsvoering en het beroep zijn ontwikkeling van een 24-uurs economie, meer aandacht voor milieuaspecten, schaalvergroting bij leveranciers, groothandel en detailhandel raken steeds meer met elkaar verweven en zullen vergaand integreren, verdergaande individualisering: toename behoefte individuele keuzemogelijkheden. Collectief is uit, maatwerk is in, kopen via de digitale snelweg/ e-business/ e-commerce.
Wetgeving/ overheidsregulering	Van invloed op de bedrijfsvoering en het beroep zijn strengere wet en regelgeving van de overheid met betrekking tot veiligheid, milieu, gezondheid en verkeer.
Technologische ontwikkelingen	Van invloed op de bedrijfsvoering en het beroep is het internet: van informatiebron naar transactiemedium, digitalisering maakt wereld en bedrijven transparanter, onverantwoord gedrag van bedrijven zal niet zonder gevolgen blijven, verregaande automatisering die andere werkinhouden en benodigde competenties impliceert.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Meer specialisatie.
Internationale Ontwikkelingen	Van invloed op de bedrijfsvoering en het beroep zijn de Europese integratie en de euro. Snelle transportmogelijkheden zorgen voor verdergaande internationalisering. Nederland zal zich nog meer toeleggen op transport.
Loopbaanmogelijkheden	De commercieel medewerker binnendienst heeft als horizontale door-groeimogelijkheid (binnen de groothandel) het beroep medewerker export binnendienst. En een verticale doorgroeimogelijkheid naar het beroep commercieel medewerker buitendienst.

Kerntaken van het beroep commercieel medewerker binnendienst
1. Verkoopt goederen en diensten in de groothandel.
2. Bestelt goederen.
3. Verleent service en handelt klachten af.
4. Beheert relaties.

Kerntaak 1: Verkoopt goederen en diensten in de groothandel.

Proces	De commercieel medewerker binnendienst stelt zich voor het verkopen van goederen (en diensten) en het te woord staan van klanten zich op de hoogte van nieuw(st)e ontwikkelingen, acties, aanbiedingen en ruimte met betrekking tot het voeren van onderhandelingen. De commercieel medewerker binnendienst spreekt een klant meestal per telefoon. Hij schat het type klant in en bepaalt het inspringmoment om het daadwerkelijke verkoopgesprek te starten, al dan niet in een moderne vreemde taal. De commercieel medewerker binnendienst inventariseert bij de klant de koop- of informatiebehoefte. Tijdens het verkoopgesprek past de commercieel medewerker binnendienst verkooptechnieken toe, verschaft productinformatie en biedt alternatieven. Op basis hiervan krijgt de klant gepast advies, desgewenst met informatiemateriaal. Ook probeert de commercieel medewerker binnendienst zoveel mogelijk bijverkoop toe te passen. Met regelmaat rapporteert de commercieel medewerker binnendienst aan de leidinggevende en/of collega's over wensen van klanten en goederen waar veel of weinig vraag naar is, als bron voor mogelijke assortimentsaanpassing. Wanneer de klant, al dan niet na onderhandeling over bijvoorbeeld de verkoopprijs of de servicegraad, tot de aanschaf over gaat neemt de commercieel medewerker binnendienst de order op en verwerkt deze in het systeem. Het computersysteem wordt geraadpleegd of de gewenste goederen op voorraad zijn. Bij het niet op voorraad zijn van de gewenste goederen adviseert de commercieel medewerker binnendienst een alternatief of wordt er een bestelling geplaatst. Nadat de klant heeft gekozen voor de mogelijkheid tot bestellen of het passende alternatief, draait de commercieel medewerker binnendienst de orderbon uit.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker binnendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. De commercieel medewerker binnendienst voert op eigen initiatief werkzaamheden uit.
Complexiteit	De commercieel medewerker binnendienst combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De commercieel medewerker binnendienst legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij heeft contact met klanten en werkt samen met collega's.
(Hulp-)middelen	Informatiemateriaal, computersysteem, bestelformulier.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.

Keuzes en dilemma's	Bij het verkopen van goederen en diensten kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker binnendienst moet bij het verkopen van een product het juiste evenwicht vinden tussen klant- en bedrijfsbelang.
---------------------	--

Kerntaak 2: Bestelt goederen.

Proces	De commercieel medewerker binnendienst krijgt de vraag van collega's om bestellingen te plaatsen. De commercieel medewerker binnendienst kan ook goederen bestellen als gevolg van het plaatsen van een order door een klant. Alvorens te bestellen inventariseert de commercieel medewerker binnendienst naar de gewenste voorraadhoogte van het desbetreffende product, de omloopsnelheid en of er meer bij eenzelfde leverancier besteld moet worden. De commercieel medewerker binnendienst plaatst, na overleg met de leidinggevende, een bestelling. Hierbij worden afspraken over onder meer prijs, levertijd, aantallen en leveringsvoorwaarden gemaakt. Wanneer het om standaardbestellingen gaat, dan bewaakt commercieel medewerker binnendienst het proces. In het geval dat er iets mis gaat tijdens de levering van de bestelde goederen meldt hij dit aan zijn leidinggevende en worden eventuele consequenties hiervan voor andere afdelingen of klanten gecommuniceerd/ in het systeem vastgelegd.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker binnendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. De commercieel medewerker binnendienst voert op eigen initiatief werkzaamheden uit.
Complexiteit	De commercieel medewerker binnendienst combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures.
Betrokkenen	De commercieel medewerker binnendienst legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij heeft contact met de leverancier en werkt samen met collega's van diverse afdelingen.
(Hulp-)middelen	Bestelformulieren, computersysteem.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	Bij het bestellen van goederen kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker binnendienst moet bij het bestellen van goederen beslissen wanneer hij zijn leidinggevende inschakelt voor hulp.

Kerntaak 3: Verleent service en handelt klachten af.

Proces	De commercieel medewerker binnendienst ontvangt direct of indirect van een klant een vraag, verzoek of eis tot serviceverlening en/ of ontvangt een klacht. De commercieel medewerker binnendienst behandelt vragen, opmerkingen of suggesties waaruit een serviceverlening kan voortvloeien, of een klacht, conform de bedrijfsprocedures. De commercieel medewerker binnendienst zorgt ervoor dat alle ter zake doende meningen en feiten verzameld en bekend worden. De aard en omvang van de vragen, verzoeken tot serviceverlening en klachten wordt getoetst aan de bedrijfsprocedures. De resultaten hiervan legt de commercieel medewerker binnendienst voor aan de leidinggevende. Tenzij de commercieel medewerker binnendienst binnen bevoegdheden de vragen, verzoeken tot serviceverlening of klachten kan afhandelen, wordt met de leidinggevende afgestemd om tot een besluit te komen over het oplossen van en omgaan met de ontstane situatie. Vervolgens koppelt de commercieel medewerker binnendienst aan de klant het bedrijfsbesluit terug. De vragen, verzoeken en de besluitvorming erover worden geregistreerd, inclusief mogelijke verbetervoorstellen.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker binnendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.
Complexiteit	De commercieel medewerker binnendienst combineert standaardprocedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden is de commercieel medewerker binnendienst in staat om passende oplossingen te bedenken.
Betrokkenen	De commercieel medewerker binnendienst legt verantwoording af aan de leidinggevende. Hij heeft contact met klanten en werkt samen met collega's.
(Hulp-)middelen	Computersysteem, bedrijfsprocedures.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	Bij het verlenen van service en het afhandelen van klachten kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker binnendienst moet bij het verlenen van service en het afhandelen van klachten het evenwicht vinden tussen klant- en bedrijfsbelang.

Kerntaak 4: Beheert relaties.

Proces	De commercieel medewerker binnendienst werkt de assortimentsdossiers van klanten bij. Hierin wordt de informatie verwerkt over gekochte producten, diensten, leveringen, gestelde vragen en geuite wensen. De commercieel medewerker binnendienst voert, voornamelijk telefonisch, bij klanten individuele tevredenheidsonderzoeken uit met behulp van gegevens van de afdeling marketing. De verzamelde gegevens over bijvoorbeeld de leveringssnelheid en assortiment worden geanalyseerd en hierover wordt de leidinggevende gerapporteerd. De commercieel medewerker binnendienst verzamelt informatie m.b.t. het gehele proces van telefonisch contact tot en met de betaling door de klant. Tevens handelt de commercieel medewerker binnendienst de correspondentie met de klanten en leveranciers af. De commercieel medewerker binnendienst werkt, aan de hand van de verzamelde gegevens uit de contacten en de klanttevredenheidsonderzoeken, de klantdossiers bij.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker binnendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.
Complexiteit	De commercieel medewerker binnendienst combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden is de commercieel medewerker binnendienst in staat om passende oplossingen te bedenken.
Betrokkenen	De commercieel medewerker binnendienst onderhoudt zijn contacten met klanten en leveranciers. Hij heeft contact met zijn leidinggevende en de afdeling Marketing.
(Hulp-)middelen	Computersysteem, klant- en assortimentdossiers, informatiemateriaal.
Kwaliteit van proces en resultaat	Het toepassen van de wettelijke regelgeving ten aanzien van arbo, milieu, veiligheid, hygiëne en bedrijfsspecifieke regels en procedures is voorwaardelijk voor de beoogde kwaliteit van het werkproces en het resultaat ervan.
Keuzes en dilemma's	Bij het beheren van relaties kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker binnendienst moet bij het beheren van relaties het evenwicht vinden tussen het investeren van tijd in de (potentiële) klant en de mogelijke opbrengsten ervan.

Kernopgaven van het beroep

Kernopgave 1

Bedrijfsbelang en tijd versus individueel belang

De commercieel medewerker binnendienst staat voor de opgave diverse taken op hetzelfde moment uit te voeren. In de kantoorruimte staan drie collega's met vragen van klanten waarmee elders in het bedrijf een verkoopgesprek wordt gevoerd, een spoedorder moet afgehandeld worden want deze wordt door een koerier opgehaald en de telefoon rinkelt. De commercieel medewerker binnendienst dient de juiste prioriteit te stellen, zodat de collega's adequaat worden geholpen en de overige taken correct worden uitgevoerd. Het verkeerd stellen van de prioriteiten kan leiden tot omzetverlies, doordat bijvoorbeeld klanten ontevreden afhangen omdat zij naar hun mening niet (snel genoeg) worden geholpen. De commercieel medewerker binnendienst zal moeten inschatten of de wachtende klanten geduld kunnen opbrengen, of degene die belt even in de wacht kan worden gezet en of de koerier eerst geholpen moet worden. Belangrijk is het efficiënt en effectief kunnen omgaan met klanten, kosten en tijd.

Kernopgave 2

Winst versus klanttevredenheid

De commercieel medewerker binnendienst staat voor de opgave commercieel gezien weinig interessante activiteiten uit te voeren voor een vaste klant, terwijl er commercieel interessante activiteiten kunnen worden uitgevoerd voor nieuwe klanten. De commercieel medewerker binnendienst dient ervoor te zorgen dat elke klant de aandacht en zorg krijgt die het verdient. Het niet correct of naar verwachting bedienen van klanten kan ertoe leiden dat de klant ervoor kiest geen product/ dienst af te nemen of geen duurzame zakelijke relatie wil aangaan hetgeen omzetverlies als consequentie heeft. De commercieel medewerker binnendienst zal oplossingsgericht met de situatie moeten omgaan, bijvoorbeeld door hulp van een andere collega in te roepen.

Kernopgave 3

Productaanbod versus klanttevredenheid

De commercieel medewerker binnendienst staat voor de opgave om een telefonische klantvraag naar een in de reclamefolder afgebeeld product in de aanbieding te beantwoorden, terwijl het desbetreffende product niet op voorraad is. De verwachting dat er klanten speciaal op de aanbieding afkomen is reëel. Het niet kunnen leveren van een in de aanbieding zijnde product zal tot omzetverlies kunnen leiden, doordat klanten een negatieve ervaring opdoen. De commercieel medewerker binnendienst zal mogelijkheden moeten bedenken en voorstellen doen om op de zeer korte termijn voor aanbod te zorgen.

Overzichtsschema beroepscompetenties

Beroepscompetenties De commercieel medewerker binnen- dienst is in staat om op adequate wijze:		Kerntaken										Kernopgaven				
		1	2	3	4							1	2	3		
	een verkoopgesprek te voeren om, eventueel na onderhandeling, goederen en diensten te verkopen.	X														
	verkoopinformatie te verzamelen, te analyseren en te verwerken ten behoeve van het adviseren aan klanten.	X														
	dossiers administratief (met een computersysteem) bijhouden.				X											
	goederen te bestellen.		X											X		
	orders te verwerken.	X	X													
	service te verlenen en klachten af te handelen.												X	X		
	te investeren in een duurzame relatie met een klant.				X								X			
	marktontwikkelingen bij te houden.	X		X												
	logistiek proces te bewaken.		X													
	facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen te produceren en deze administratief te verwerken.	X	X	X	X											
	nieuwe ontwikkelingen in het beroep, bedrijfstak, branche en/ of assortiment te volgen.	X	X	X	X											
	samen te werken in een team voor een zo goed mogelijke taakuitvoering.	X	X	X	X							X	X			
	informatie te verstrekken en te verkrijgen tijdens de beroepsuitoefening in een moderne vreemde taal.	X	X	X	X											
	prioriteiten te stellen om resultaatgericht te werken.	X	X	X	X							X	X	X		
	zich aan te passen.	X	X	X	X							X	X	X		
	het eigen handelen te evalueren en op basis van de verkregen inzichten het handelen bij te stellen.	X	X	X	X							X	X	X		

BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	
1.	
Beroepscompetentie VM	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: een verkoopgesprek te voeren om, eventueel na een onderhandeling, goederen en diensten te verkopen.
Succescriteria	
Proces	Verzamelt efficiënt actuele voor verkoop benodigde informatie, waaronder nieuwste ontwikkelingen, aanbiedingen, acties prijsstelling, marge, leveringsmogelijkheden en voorraden. Relateert verzamelde wensen en ideeën aan het assortiment en de bedrijfsformule. Reflecteert over de wensen en ideeën in relatie tot het assortiment en de bedrijfsformule. Communiqueert met collega's en/of de leidinggevende over (mogelijke voorstellen tot) aanpassingen van het assortiment en de bedrijfsformule. Maakt op een passende wijze contact met de klant. Stemt klantgerichte en klantvriendelijke verkooptechniek af op de klant. Bepaalt, met name door goed te luisteren naar de wens(en) van de klant, de koopbehoefte en relateert hieraan het aanbod. Scheidt hoofdzaken van bijzaken. Geeft op een klantvriendelijke wijze correcte informatie over onder meer assortiment (bijvoorbeeld toepassingsmogelijkheden), garantie, service, levertijd, aanbiedingen. Adviseert de klant op basis van de klantenwens en de mogelijkheden die het assortiment biedt. Verstrekt informatiemateriaal. Probeert bijverkoop toe te passen. Probeert derving te voorkomen en is hierop alert. Verwijst, indien van toepassing, de klant op een correcte en passende klantvriendelijke wijze naar een collega. Neemt op een passende wijze afscheid van de klant.
Resultaat	Een goede informatievoorziening aan klanten. Voorziet in klantenwens. Levert een commerciële toegevoegde waarde aan de bedrijfsomzet.
2.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze verkoopinformatie te verzamelen, te analyseren en te verwerken ten behoeve van het adviseren aan klanten
Succescriteria	
Proces	Weet de juiste (informatie)kanalen te gebruiken om trends en ontwikkelingen te signaleren. Scheidt hoofdzaken van bijzaken. Past de relevante trends en ontwikkelingen toe op het eigen vakgebied. Rapporteert relevante trends en ontwikkelingen aan leidinggevende/ collega's. Wint informatie in met betrekking tot prijsstelling, marge, leveringsmogelijkheden en voorraden. Draagt eigen verantwoording voor actuele kennis.
Resultaat	Een goede informatievoorziening aan klanten.
3.	
Beroepscompetentie VM	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: dossiers administratief (met een computersysteem) bijhouden.
Succescriteria	

Proces	Maakt klantenbestand en/of klantendossier aan.
	Actualiseert klantenbestand en/of klantendossier.
	Verwerkt op een juiste wijze communicatie en correspondentie met klant.
	Verwerkt informatie over producten, diensten en levering in het assortimentsdossier.
	Communiqueert aan collega's/leidinggevende getrokken conclusies na het bestudeerd hebben van de klantendossiers.
Resultaat	Actuele, logische en goed geordende klantendossiers.
4.	
Beroepscompetentie VM	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: goederen te bestellen.
Succescriteria	
Proces	Analyseert aan de hand van kwalitatieve en kwantitatieve criteria leveranciers in de bedrijfstak.
	Communiqueert de resultaten van criteria-analyse m.b.t. leveranciers in de bedrijfstak met collega's/ de leidinggevende.
	Analyseert aan de hand van kwalitatieve en kwantitatieve criteria offertes.
	Communiqueert de resultaten van criteria-analyse met betrekking tot offertes met collega's/ de leidinggevende.
	Verzamelt de benodigde informatie om te bepalen of er besteld moet of mag worden.
	Verzamelt informatie aan de hand waarvan commercieel verantwoord besteld kan worden, waaronder juridische informatie.
	Bestelt de benodigde/ afgesproken goederen bij afdeling Inkoop of de inkoopverantwoordelijke.
	Verwerkt administratief, correct en logisch, de bestelling.
Resultaat	Bestelling conform bedrijfsformule.
5.	
Beroepscompetentie VM	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: orders te verwerken.
Proces	Ontvangt correcte en volledige orders van collega's en/of stelt correct orders op.
	Voert orders in een computersysteem in.
	Maakt overzichten van uitstaande orders.
	Communiqueert aan collega's/leidinggevende getrokken conclusies na het bestudeerd hebben van de overzichten van uitstaande orders.
	Reageert op gepaste wijze wanneer vaststaat dat orders niet conform de afspraak, zowel positief als negatief, worden uitgevoerd.
	Verstuurt op correcte wijze orders naar leveranciers.
	Houdt correct het leveranciersbestand bij, bijvoorbeeld de gemaakte afspraken.
	Maakt correcte orderbevestigingen en stuurt deze naar klanten
	Verwerkt ordergegevens in het klantendossier.
Resultaat	Correcte en efficiënte administratieve verwerking van orders en orderbevestigingen conform de bedrijfsprocedures of algemene procedures.
6.	
Beroepscompetentie (BOS)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: service te verlenen en klachten af te handelen.
Succescriteria	
Proces	Ontvangt, schriftelijk of mondeling, verzoeken om service te verlenen en/of klachten te behandelen. Hierbij luistert of leest hij goed.
	Verzamelt de benodigde informatie om de context van het geuite verzoek tot serviceverlening of de geuite klacht compleet te hebben, bijvoorbeeld door vragen te stellen.
	Toetst aan de hand van de in de organisatie gehanteerde criteria of de situatie om ser-

	vice te verlenen of de klacht gegrond is. Toont, d.m.v. herkennen en erkennen, begrip voor de situatie waarin de klant zich bevindt. Legt aan de klant uit hoe de serviceverlening of de klacht wordt behandeld. Registreert serviceverlening en klachten. Handelt serviceverlening of klachten binnen de grenzen van de bevoegdheden oplossingsgericht af. Buiten de bevoegdheden vallende klachten worden overgedragen aan een collega/ de leidinggevende. Communiqueert aan de leidinggevende over het proces en het resultaat van de klachtafhandeling. Reflecteert over de wijze waarop de klachtafhandeling is uitgevoerd en doet, indien van toepassing, verbeteringsgerichte voorstellen. Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het afhandelen van klachten.
Resultaat	Een conform de bedrijfsprocedure beoordeelde en toegepaste serviceverlening of afgehandelde klacht.
7.	
Beroepscompetentie SC/BOS	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: te investeren in een duurzame relatie met een klant.
Succescriteria	
Proces	Raadpleegt actief informatiebronnen om goed geïnformeerd te zijn over trends, ontwikkelingen in de markt, het vakgebied en klanten. Registreert informatie over trends en ontwikkelingen in de markt, over het vakgebied en over klanten. Luistert actief naar collega's en klanten over trends en ontwikkelingen in de markt en op het vakgebied. Communiqueert actief met collega's en klanten over trends en ontwikkelingen in de markt en op het vakgebied.
Resultaat	Bouwt aan en behoudt een goede (commerciële) verstandhouding met klanten.
8.	
Beroepscompetentie VM	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: marktontwikkelingen bij te houden.
Succescriteria	
Proces	Raadpleegt actief informatiebronnen om goed geïnformeerd te zijn over trends en ontwikkelingen op het vakgebied. Registreert (in een computersysteem) informatie over trends en ontwikkelingen op het vakgebied. Reflecteert over de wijze waarop de marketingtaken worden uitgevoerd. Communiqueert met collega's en de leidinggevende voorstellen voor aanpassing/ optimalisering van de uitvoering van de marketingtaken.
Resultaat	Past marketingtaken toe om klanten te ontmoeten en te informeren.
9.	
Beroepscompetentie VM	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: het logistieke proces te bewaken.
Succescriteria	
Proces	Volgt actief het traject van bestelling tot en met levering van goederen. Controleert steekproefsgewijs een volledig traject van bestelling tot en met levering van goederen. Communiqueert met collega's en/ of de leiding de resultaten van het volgen van het traject van bestelling tot en met levering van goederen. Doet de leidinggevende voorstellen wanneer het werkelijke traject van bestelling tot

	en met levering van goederen afwijkt van het verwachte traject.
	Neemt initiatief om afwijkingen in het bestel- en leveringsproces aan te passen.
Resultaat	Goed verlopend logistiek proces.
10.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen te produceren en deze administratief te verwerken.
Succescriteria	
Proces	Verzamelt efficiënt (met behulp van een computersysteem) de juiste administratieve informatie om bestellingen, facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen op te maken.
	Maakt nauwkeurig en correct volledige facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen en print deze om te controleren.
	Archiveert correct facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen.
	Werkt naar aanleiding van facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen klantendossiers bij.
	Doet verbetervoorstellen t.a.v. administratieve toepassingen.
Resultaat	Conform de bedrijfsprocedures opgemaakte facturen, orderbonnen en andere toepassingen die administratief correct zijn verwerkt/ gearriveerd.
11.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: nieuwe ontwikkelingen in het beroep, bedrijfstak, branche en/ of assortiment te volgen.
Succescriteria	
Proces	Houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen via (multi)media, vakbonden, informatiemateriaal, vakbladen en scholing.
	Houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkeling binnen het bedrijf.
Resultaat	Klant is te informeren met actuele kennis.
12.	
Beroepscompetentie (BOS/SC/ON)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team voor een zo goed mogelijke taakuitvoering.
Succescriteria	
Proces	Luistert naar en bespreekt de voortgang van werkzaamheden.
	Onderhoudt contacten met de leidinggevende en collega's.
	Neemt actief deel aan formeel en informeel overleg.
	Handelt pro-actief, bijvoorbeeld bij mogelijk gebrek aan informatie.
	Brengt eigen standpunten aan de orde in functionerings- en beoordelingsgesprekken.
	Hanteert gesprekstechnieken (aanpassen aan situatie).
	Maakt werkafspraken met collega's.
	Komt werkafspraken na.
	Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie te krijgen.
	Luistert naar collega's en houdt rekening met de mening en gevoelens van collega's.
	Rapporteert relevante trends en ontwikkelingen aan leidinggevende/collega's.
	Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken.
	Vraagt om feedback aan collega's.
	Geeft feedback aan collega's.
	Gaat bewust om met feedback geven aan en krijgen van collega's.
	Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van ontvangen feedback.
	Vraagt collega's om hulp.
	Helpt collega's.

	Neemt actief deel aan werkbesprekingen.
	Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.
Resultaat	Is in formele en informele gespreksituaties op het werk (o.a. tijdens uitvoering van kerntaken) een volwaardige gesprekspartner.
	Werkt effectief samen met collega's en draagt bij aan een goede werksfeer.
13.	
Beroepscompetentie (VM/BOS)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze informatie te verstrekken en te verkrijgen tijdens de beroepsuitoefening in een moderne vreemde taal.
Succescriteria	
Proces	Voert een gesprek in een moderne vreemde taal tijdens formeel en informeel beroepscontact.
	Voert een gesprek met klanten over de wensen van de klant, service, betalingsmogelijkheden in een moderne vreemde taal.
	Voert een gesprek of telefoneert met leveranciers om te onderhandelen over onder andere leverings- en betalingsvoorwaarden.
	Leest en schrijft teksten in een moderne vreemde taal.
Resultaat	Informatie verkrijgen en verstrekken in een moderne vreemde taal.
14.	
Beroepscompetentie (VM/ON)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: prioriteiten te stellen om resultaatgericht te werken.
Succescriteria	
Proces	Maakt zich verantwoordelijk voor het realiseren van eigen doelstellingen en resultaten.
	Geeft prioriteit aan resultaten behalen boven andere doelen.
	Zorgt dat afgesproken resultaten hoe dan ook gerealiseerd worden.
	Maakt efficiënt gebruik van de beschikbare tijd.
	Zoekt effectieve oplossingen als het resultaat in gevaar komt.
	Plant zijn werkzaamheden en houdt daaraan vast.
Resultaat	Efficiënt en effectief werken.
15.	
Beroepscompetentie (ON/BOS)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze: zich aan te passen.
Succescriteria	
Proces	Past handelen aan veranderende omstandigheden (taken, verantwoordelijkheden en mensen) aan.
	Pakt nieuwe methoden en werkwijzen snel en effectief op.
	Blijft effectief wanneer taken onverwacht veranderen.
Resultaat	Efficiënte en effectieve aanpassing aan veranderende taken of werkwijzen.
16.	
Beroepscompetentie (BOS)	De commercieel medewerker binnendienst is in staat om op adequate wijze het eigen handelen te evalueren en op basis van de verkregen inzichten het handelen bij te stellen.
Succescriteria	
Proces	Gaat na hoe het werk is uitgevoerd door het eigen handelen en de invloed ervan kritisch te bekijken en/ of te vergelijken met het handelen van anderen en met de gewenste en gerealiseerde resultaten.
	Wisselt ervaringen uit en vraagt op gepaste wijze feedback.
	Ontvangt feedback met een open houding.
	Gaat na of de feedback reëel is en erkent fouten of onvolkomenheden.
	Maakt een plan hoe hij de aanpak van de werkzaamheden kan aanpassen.

Resultaat	Ontwikkelt zich bij het uitvoeren van werkzaamheden.
	Kwaliteitsverbetering van het werk op teamniveau.
	Kwaliteitsverbetering van het werk op het niveau van de organisatie en het beroep.