

Beroepscompetentieprofiel (BCP)

Commercieel medewerker buitendienst



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



Beroepscompetentieprofiel commercieel medewerker buitendienst		
<i>Algemene informatie</i>	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 buitendienst Vertegenwoordiger Relatiebeheerder Medewerker buitendienst Verkoopadviseur Sales engineer Buitendienst medewerker verkoop Cliëntenadviseur Customer service medewerker	
Beroepsbeschrijving	
Beroepscontext/ werkzaamheden	De commercieel medewerker buitendienst komt zowel in midden en kleinbedrijf (mkb) als grootbedrijf voor. De commercieel medewerker buitendienst is in alle branches van de groothandel aanwezig. Het takenpakket van een commercieel medewerker buitendienst in het mkb vertoont vaak grote overlap met het takenpakket van de commercieel medewerker binnendienst. In het grootbedrijf is deze overlap aanzienlijk minder. Een aantal taken van de commercieel medewerker buitendienst is geautomatiseerd. Kennis van en ervaring met computersystemen en internet wordt daarom verwacht. De commercieel medewerker buitendienst is werkzaam bij een afdeling Verkoop/ Commerciële Zaken, maar is meestal onderweg naar of bij klanten. De commercieel medewerker buitendienst streeft naar optimale verkoopcijfers op middellange termijn. Dit zal moeten blijken uit het onderhouden van relaties met (potentiële) klanten waarmee een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd. Het beroep commercieel medewerker buitendienst komt zowel in het klein-, midden- als grootbedrijf voor. Afhankelijk van de bedrijfsgrootte kan een commercieel medewerker buitendienst vallen onder de verantwoordelijkheid van de directeur (kleinbedrijf), het hoofd commerciële zaken (middenbedrijf) of de districtsmanager (grootbedrijf). Een commercieel medewerker buitendienst draagt geen hiërarchische of functionele verantwoordelijkheid voor andere medewerkers. De commercieel medewerker buitendienst heeft een veelzijdig takenpakket, onder meer gericht op verkoop, relatiebeheer, acquisitie, offreren, orderverwerking, adviseren van klanten, verlenen van service en rapporteren. Relatiebeheer is één van de belangrijkste taken. Dit houdt onder meer in dat commercieel medewerker buitendienst met klanten contacten onderhoudt, adviseert, informatiemateriaal geeft, wensen en behoeftes signaleert, service verleent, klachten afhandelt en prijsonderhandelingen voert binnen de aangegeven bandbreedte. Daarnaast acquireert de commercieel medewerker buitendienst klanten. Hij brengt hiervoor gebieden in kaart waar klanten zijn of kunnen komen, voert desk- en fieldresearch uit, maakt (telefonisch) afspraken, zorgt ervoor om op tijd op de afgesproken plaats te komen en voert vervolgens adviesgesprekken.

	Naast relatiebeheer is ook verkoop van producten en/ of diensten een belangrijke taak. Hiervoor past de commercieel medewerker buitendienst verkooptechnieken toe, waarbij hij goed luistert naar klanten. Daarnaast voert de commercieel medewerker buitendienst marketingtaken uit. Hij stelt bijvoorbeeld een marketingplan/ marktbe werkingsplan op, volgt marktontwikkelingen en trends, leest vakbladen, vertegenwoordigt het bedrijf op beurzen, voert klanttevredenheidsonderzoeken uit en verzorgt instructiebijeenkomsten voor klanten. De commercieel medewerker buitendienst voert structureel intern (verkoop)overleg met zijn direct leidinggevende. Onderwerpen van overleg zijn onder meer verkoop- of omzetdoelstellingen, assortimentbepaling, levertijden, trends en kwaliteit van de producten en/ of diensten. Hij moet de interne organisatie frequent informeren. De commercieel medewerker buitendienst heeft een aantal administratieve taken, zoals het bijhouden van klanten- en assortimentdossiers. Het kan voorkomen dat aan de commercieel medewerker binnendienst wordt gevraagd offertes op te stellen. Om de kwaliteit van de producten en/ of diensten te waarborgen leeft de commercieel medewerker buitendienst de kwaliteitsregels na. Zo volgt hij bijvoorbeeld de ISO-procedures bij het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Hij kent de normen en eventuele keurmerken. Eveneens leeft hij de arbo-, veiligheids- en milieuregels na.
Rol en verantwoordelijkheden	De rollen van de commercieel medewerker buitendienst zijn dienstverlenend, servicegericht, signalerend, adviserend, informierend, initierend, uitvoerend en controlerend van aard. De commercieel medewerker buitendienst voert de werkzaamheden zelfstandig uit en draagt bij aan collectieve verantwoordelijkheid. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor de klantrelatie en voor goede interne communicatie. Hij draagt geen hiërarchische verantwoordelijkheden voor anderen of het werk van anderen. De commercieel medewerker buitendienst rapporteert mondeling en schriftelijk aan de leidinggevende.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst moet onderhandelingen kunnen voeren. Het takenpakket van de commercieel medewerker buitendienst is groot en moet vaak onder hoge tijdsdruk worden uitgevoerd. De commercieel medewerker buitendienst werkt meestal solistisch, maar stemt wel af met de interne organisatie en moet op geschikte momenten de juiste informatie aan de juiste personen doorgeven. De commercieel medewerker buitendienst moet meerdere taken tegelijkertijd kunnen uitvoeren en om kunnen schakelen.
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker buitendienst is zelfstandig, nieuwsgierig, creatief, klantgericht, ondernemend, dienstverlenend, sociaal vaardig, servicegericht, verkoop gericht en flexibel. Hij neemt initiatief. Hij benadert zijn functie vanuit een commercieel oogpunt, heeft doorzettingsvermogen, incasseringsvermogen, geduld en lef.
Trends/innovaties	

Marktonwikkelingen	Van invloed op de bedrijfsvoering en het beroep zijn de 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, toename behoefte individuele keuzemogelijkheden, collectief is uit, maatwerk is in en 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 en de moderne informatie- en communicatietechnologie zorgen voor verdergaande internationalisering. Nederland zal zich nog meer toeleggen op transport.
Loopbaanmogelijkheden	Afhankelijk van de bedrijfsgrootte zijn horizontale doorgroeimogelijkheden (binnen de groothandel) van de commercieel medewerker buitendienst de beroepen medewerker export binnendienst, medewerker export buitendienst en allround export medewerker.

Kerntaken van het beroep commercieel medewerker buitendienst

1. Beheert relaties.

2. Verkoopt goederen en diensten in de groothandel.

3. Acquireert klanten.

4. Verleent service en handelt klachten af.

Kerntaak 1: Beheert relaties.	
Proces	De commercieel medewerker buitendienst raadpleegt, alvorens met klanten in contact te zijn, de assortimentsdossiers van klanten. In het dossier staat onder meer de door de klant gekochte/ afgenomen producten en diensten genoemd. Ook resultaten van klanttevredenheids-onderzoeken en ontvangen klachten worden genoteerd. Ook het in-formeren over netwerken waarin klanten zich bevinden, zoals regio-nale samenwerkingsverbanden, hoort bij de voorbereidingen. Meestal is de commercieel medewerker buitendienst onderweg naar klanten of bij klanten op bezoek. Wanneer en met welke klant de commercieel medewerker buitendienst relaties onderhoudt valt voor-namelijk onder de eigen verantwoordelijkheid. Tot het beheren van relaties wordt onder meer gerekend het nakomen van gemaakte af-spraken en het controleren of gemaakte afspraken zijn nagekomen, informeren of een product/ dienst naar wens is, tips geven over bij-voorbeeld verbetermogelijkheden t.a.v. het gebruik ervan, aanbieden dat een (nieuw) product getest/ geprobeerd kan worden en het bijhou-den van afspraken en wensen van de klant. Ook het uitvoeren van klantentevredenheidsonderzoeken kan tot relatiebeheer worden gere-kend. Ook handelt de commercieel medewerker buitendienst de cor-respondentie met de klanten en leveranciers af. De commercieel medewerker buitendienst werkt, aan de hand van de verzamelde gegevens/ informatie de assortimentsdossiers van klanten bij.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker buitendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst combineert standaardpro-cedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden is de commercieel medewerker buitendienst in staat om passende oplossingen te beden-ken.
Betrokkenen	De commercieel medewerker buitendienst onderhoudt zijn contacten met klanten en leveranciers.
(Hulp-)middelen	Computersysteem, assortimentdossiers, foldermateriaal.
Kwaliteit van proces en re-sultaat	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 buitendienst moet bij het beheren van relaties het evenwicht vinden tussen klant- en bedrijfsbelang.

Kerntaak 2: Verkoopt goederen en diensten in de groothandel.

	De commercieel medewerker buitendienst stelt zich voor het verkopen van goederen (en diensten) en het te woord staan van klanten op de hoogte van nieuw(st)e ontwikkelingen, acties, aanbiedingen en ruimte m.b.t. het voeren van onderhandelingen. De commercieel medewerker buitendienst neemt initiatief om, al dan niet in een moderne vreemde taal, het verkoopgesprek te voeren en schat het type klant in. De commercieel medewerker buitendienst inventariseert bij de klant naar de koop- of informatiebehoefte. Tijdens het verkoopgesprek past de commercieel medewerker buitendienst verkooptechnieken toe, verschaft productinformatie, onderhandelt, biedt alternatieven en/ of demonstreert de goederen. Op basis van de klantenwens en de informatie krijgt de klant gepast advies, desgewenst met informatiemateriaal. Met regelmaat rapporteert de commercieel medewerker buitendienst aan de leidinggevende/collega's over wensen van klanten en producten waar veel/ weinig vraag naar is, als bron voor mogelijke assortimentsaanpassing. Alvorens de commercieel medewerker buitendienst de orderbon compleet kan maken met onder meer afspraken over prijs, servicegraad, gewenste aantal producten, leverdatum en wijze van levering wordt gecontroleerd of de gewenste goederen op voorraad zijn en hoe en wanneer deze goederen geleverd kunnen worden. Bij het niet op voorraad zijn van de gewenste goederen adviseert de commercieel medewerker buitendienst een passend alternatief of er wordt bij de leverancier een bestelling geplaatst.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker buitendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen taken.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden is de commercieel medewerker buitendienst in staat om passende oplossingen te bedenken.
Betrokkenen	De commercieel medewerker buitendienst legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij heeft contact met klanten en werkt samen met collega's.
(Hulp-)middelen	Informatiemateriaal, 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 verkopen van producten en diensten kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker buitendienst moet bij het verkopen van producten en diensten het juiste evenwicht vinden tussen klant- en bedrijfsbelang.
---------------------	---

Kerntaak 3: Acquireert klanten.

Proces	De commercieel medewerker buitendienst brengt het afzetgebied voor de te voeren acquisitie in kaart. Hij verzamelt relevante informatie over klanten, de ondernemingen en de regio's die de ondernemingen bedienen. De commercieel medewerker buitendienst maakt afspraken met de (potentiële) klanten. De ene keer zal acquisitie plaatsvinden bij een bestaande klant, een andere keer bij een organisatie dat (nog) geen klant is. Tijdens of voorafgaand aan het gesprek met de (potentiële) klant bepaalt de commercieel medewerker buitendienst de gespreksdoelstellingen, bijvoorbeeld kennismaken, producten demonstreren, verkopen, naar problemen/wensen luisteren en oplossingen bieden, enzovoort. De commercieel medewerker buitendienst zorgt voor productinformatie. Afspraken met de (potentiële) klant, bijvoorbeeld over levering en vervolgafspraken, worden in het systeem geregistreerd. De commercieel medewerker buitendienst reflecteert met zijn leidinggevende over de wijze van acquisitie plegen en formuleert verbetervoorstellen.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst heeft een ondersteunende en uitvoerende rol. De commercieel medewerker buitendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden is de commercieel medewerker buitendienst in staat om passende oplossingen te bedenken.
Betrokkenen	De commercieel medewerker buitendienst heeft contact met zijn direct leidinggevende. Hij heeft contacten met potentiële en huidige klanten, tussenpersonen en collega's.
(Hulp-)middelen	Internet, informatiemateriaal, 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 acquireren van klanten kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker buitendienst moet bij het acquireren van klanten een evenwicht vinden tussen het klant- en bedrijfsbelang.

Kerntaak 4: Verleent service en handelt klachten af.

Proces	De commercieel medewerker buitendienst ontvangt van een klant of een collega een verzoek tot serviceverlening en/ of ontvangt een klacht. De commercieel medewerker buitendienst behandelt vragen/ opmerkingen/suggesties waaruit een serviceverlening kan voortvloeien, of een klacht, conform de bedrijfsprocedures. De commercieel medewerker buitendienst zorgt ervoor dat alle ter zake doende meningen en feiten verzameld en bekend worden. De ontvangen vragen/ opmerkingen/ suggesties waaruit een serviceverlening kan voortvloeien worden geregistreerd. De aard en omvang van de vragen/ verzoeken tot serviceverlening en klachten wordt getoetst aan de bedrijfsprocedures. De resultaten hiervan legt de commercieel medewerker buitendienst voor aan de leidinggevende. Tenzij de commercieel medewerker buitendienst binnen bevoegdheden van de functie de vragen/ verzoeken tot serviceverlening of klachten kan afhandelen, wordt met de leidinggevende afgestemd om tot een besluit te komen over het oplossen van/omgaan met de ontstane situatie. Vervolgens koppelt de commercieel medewerker buitendienst aan de klant het bedrijfsbesluit terug. De commercieel medewerker buitendienst rapporteert aan de leidinggevende hoe met de vragen/ opmerkingen/ suggesties waaruit een serviceverlening kan voortvloeien of de klacht is omgegaan en of er verbetervoorstellen mogelijk zijn.
Rol/verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst heeft een uitvoerende rol. De commercieel medewerker buitendienst is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst combineert en bedenkt oplossingsgerichte procedures. Bij afwijkingen in de werkzaamheden is de commercieel medewerker buitendienst in staat om passende oplossingen te bedenken.
Betrokkenen	De commercieel medewerker buitendienst legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. De commercieel medewerker buitendienst werkt samen met collega's en heeft contact met klanten.
(Hulp-)middelen	Informatiemateriaal, 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 klachten afhandelen kan de volgende keuze of het volgende dilemma zich voordoen: De commercieel medewerker buitendienst moet bij het verlenen van service en klachten afhandelen het evenwicht vinden tussen klant- en bedrijfsbelang.

Kernopgaven van het beroep

Kernopgave 1

Geld versus klantvriendelijkheid

De commercieel medewerker buitendienst staat voor de opgave te bepalen wanneer je een klant belt om de interesse te peilen. Het acquisitiesprek heeft plaatsgevonden en de klant gaf tijdens dit gesprek aan interesse te hebben in een samenwerking, maar wilde alles nog eens rustig doorlezen alvorens tot een besluit te willen komen. Alleen dat is nu ruim een week geleden en het zou een mogelijk grote klant kunnen worden. Afwachten tot een reactie van de klant kan de indruk wekken niet in de klant geïnteresseerd te zijn en snel contact opnemen kan de klant als opdringerig ervaren. De commercieel medewerker buitendienst zal moeten inschatten wanneer het moment daar is dat je een klant kan benaderen.

Kernopgave 2

Winst versus klanttevredenheid

De commercieel medewerker buitendienst staat voor de opgave om 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 buitendienst dient ervoor te zorgen dat elke klant de aandacht en zorg krijgt die het verdient. Het niet correct of niet 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 buitendienst zal oplossingsgericht met de situatie moeten omgaan, bijvoorbeeld door hulp van een andere collega in te roepen.

Kernopgave 3

Bedrijfsbelang en tijd versus individueel belang

De commercieel medewerker buitendienst staat voor de opgave om diverse taken op hetzelfde moment uit te voeren, dan wel te laten uitvoeren. Terwijl de commercieel medewerker buitendienst onderweg is, bellen collega's op met vragen van klanten waarmee elders in het bedrijf een verkoopgesprek wordt gevoerd, er moeten spoedorders worden afgehandeld waarvoor de commercieel medewerker buitendienst toestemming moet verlenen want deze wordt door een koerier opgehaald en de verkoopstrategie dat op de volgende klant zal worden toegepast wil de commercieel medewerker buitendienst nog kunnen overdenken. Het verkeerd stellen van de prioriteiten kan leiden tot omzetverlies, doordat bijvoorbeeld klanten ontevreden wegllopen omdat zij naar hun mening niet (snel of goed) genoeg worden geholpen. De commercieel medewerker buitendienst zal moeten inschatten of de wachtende klanten nog eventjes 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.

Overzichtsschema beroepscompetenties

Beroepscompetenties De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze:	Kerntaken										Kernopgaven				
	1	2	3	4							1	2	3		
een verkoopgesprek te voeren om, eventueel na onderhandeling, een product/dienst te verkopen.		X													
verkoopinformatie te verzamelen, te analyseren en te verwerken ten behoeve van het adviseren van klanten.	X	X													
de verkoop conform de bedrijfsprocedures financieel af te handelen.															
facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen te produceren en deze administratief te verwerken.	X	X	X	X											
nieuwe klanten te werven met als doel een duurzame relatie op te bouwen.			X												
service te verlenen en klachten af te handelen.				X											
zich te informeren over ontwikkelingen en de gang van zaken bij klanten.	X	X	X	X											
marktontwikkelingen bij te houden.		X													
samen te werken in een team voor een zo goed mogelijke taakuitvoering.	X	X	X	X							X	X	X		
het werk in het bedrijf te bespreken ten behoeve van de voortgang.	X	X	X	X							X	X	X		
informatie te verstrekken en te verkrijgen tijdens de beroepsuitoefening in een moderne vreemde taal.	X	X	X	X							X	X	X		
zich aan te passen.	X	X	X	X							X	X	X		
prioriteiten te stellen door resultaatgericht te werken.	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 buitendienst is in staat om op adequate wijze: een verkoopgesprek te voeren om, eventueel na een onderhandeling, goederen/ diensten te verkopen.
Succescriteria	
Proces	Maakt op een passende wijze contact met de klant.
	Stemt klantgerichte en klantvriendelijke verkooptechniek af op de klant.
	Bepaalt, door goed te luisteren naar de wens(en) van de klant, de koopbehoefte en relateert hieraan het bedrijfsaanbod.
	Geeft correcte informatie over onder meer assortiment, garantie, service, levertijd, aanbiedingen.
	Adviseert de klant op basis van de klantenwens en de mogelijkheden die het assortiment biedt.
	Probeert bijverkoop toe te passen.
	Geeft op verzoek van de klant en indien mogelijk informatiemateriaal mee.
	Verwijst, indien van toepassing, de klant op een correcte en passende klantvriendelijke wijze naar een collega.
Resultaat	Neemt op een passende wijze afscheid van de klant.
	Voorziet in klantenwens.
Levert een commerciële toegevoegde waarde aan de bedrijfsomzet.	
2.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze verkoopinformatie te verzamelen, te analyseren en te verwerken ten behoeve van het adviseren van 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.
	Gebruikt informatiemateriaal voor serviceverlening.
Resultaat	Een goede informatievoorziening aan klanten.
3.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: de verkoop conform de bedrijfsprocedures financieel af te handelen.
Succescriteria	
Proces	Past correct en op een passende wijze de bedrijfsprocedures toe met betrekking tot de financiële afhandeling van verkochte/bestelde goederen.
	Communiqueert op een passende wijze met de klant over de financiële afwikkeling van de verkoop.
	Registreert correct de verkoop/bestelling.
	Zorgt voor het versturen van een correcte factuur waarbij tevens wordt gedacht aan het garantiebewijs en/ of een kortingsstelsel.
	Doet verbetervoorstellen ten aanzien van het financieel afhandelen van de verkoop.
Resultaat	Efficiënte financiële klantvriendelijke financiële afhandeling van de verkochte artikelen.
4.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen te produceren en de-

	ze administratief te verwerken.
Succescriteria	
Proces	Verzamelt (al dan niet op locatie en al dan niet met behulp van een computersysteem) de juiste administratieve informatie om facturen, orderbonnen en andere toepassingen op te maken.
	Maakt nauwkeurig en correct volledige facturen, orderbonnen en andere toepassingen en draait deze uit. Afhankelijk van de bedrijfsprocedures worden de facturen of direct verzonden of (ter controle) overgedragen aan een collega/ de leidinggevende.
	Archiveert facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen.
	Werkt naar aanleiding van facturen, orderbonnen en andere administratieve toepassingen klantendossiers bij.
Resultaat	Conform de bedrijfsprocedures opgemaakte facturen, orderbonnen en andere toepassingen die administratief correct zijn verwerkt/ gearriveerd.
5.	
Beroepscompetentie (SC)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: nieuwe klanten te werven met als doel een duurzame relatie op te bouwen.
Succescriteria	
Proces	Brengt correct en volledig het afzetgebied in kaart.
	Verzamelt actief potentieel commercieel interessante informatie over klanten, de ondernemingen, de regio's die de ondernemingen bedienen.
	Plant, ter voorbereiding, acquisitie-activiteiten.
	Maakt ten behoeve van acquisitie-activiteiten afspraken met (potentiële) klanten en zorgt ervoor dat, indien gewenst, informatie wordt toegestuurd.
	Administreert/registreert in een computersysteem de afspraken ten behoeve van acquisitie-activiteiten.
	Administreert/ registreert in een computersysteem de commerciële en de gespreksresultaten van de inspanningen van het werven van nieuwe klanten.
	Reflecteert over de wijze acquisitie plegen en formuleert verbetervoorstellen.
	Communiqueert met collega's/de leidinggevende over de wijze van acquisitie plegen.
Resultaat	Heeft acquisitiemoment met klant conform bedrijfsbeleid uitgevoerd.
6.	
Beroepscompetentie (BOS)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: service te verlenen en klachten af te handelen.
Succescriteria	
Proces	Ontvangt verzoeken om service te verlenen en/of klachten te behandelen. Hierbij luister 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 service te verlenen of de klacht gegrond is.
	Toont, door middel van 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 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)	De Commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: zich te informeren over ontwikkelingen en de gang van zaken bij klanten.
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.
	Ontvangt klachten en handelt deze af binnen de mogelijkheden die de functie biedt.
Resultaat	Bouwt aan en behoudt een goede (commerciële) verstandhouding met klanten.
8.	
Beroepscompetentie (VM)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: marktontwikkelingen bij te houden.
Succescriteria	
Proces	Verzamelt actief informatie over ontwikkelingen in de branche en de bedrijfstak, bijvoorbeeld door middel van scholing, vakbladen, beursbezoeken, enquêtes, en praten met (potentiële) klanten.
	Registreert relevante ontwikkelingen in de branche en de bedrijfstak in een computersysteem.
	Stelt in relatie tot het marketingbeleidsplan een kleinschalig marktonderzoeksplan op voor de eigen werkzaamheden.
	Voert eigen kleinschalige onderzoeksactiviteiten conform het plan uit.
	Reflecteert over de wijze waarop het kleinschalige marktonderzoeksplan is uitgevoerde en welke verbeteringen mogelijk zijn.
	Communiqueert relevante ontwikkelingen in de branche en de bedrijfstak met collega's/de leidinggevende.
Resultaat	Verzamelt aan de hand van bronnen informatie over (mogelijke) ontwikkelingen in de branche en de bedrijfstak.
9.	
Beroepscompetentie (BOS/SC/ON)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team voor een zo goed mogelijke taakuitvoering.
Succescriteria	
Proces	Maakt werkafspraken met collega's.
	Komt gemaakte werkafspraken na.
	Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie te krijgen.
	Luistert naar collega's en houdt rekening met gevoelens van collega's.
	Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken.
	Vraagt om feedback van collega's.
	Gaat bewust om met feedback geven aan collega's en feedback krijgen van collega's.
	Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback.
	Vraagt collega's om hulp.
	Helpt collega's.
	Neemt actief deel aan werkbesprekingen.
	Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.

Resultaat	Werkt effectief samen met collega's en draagt bij aan een goede werksfeer.
10.	
Beroepscompetentie (BOS/SC)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze het werk in het bedrijf te bespreken ten behoeve van de voortgang.
Succescriteria	
Proces	Luistert naar en bespreekt de voortgang van werkzaamheden.
	Onderhoudt contacten met de leidinggevende en collega's.
	Neemt deel aan formeel en informeel overleg.
	Handelt pro-actief bij mogelijk gebrek aan informatie.
	Brengt eigen standpunten aan de orde in functionerings- en beoordelingsgesprekken.
	Hanteert gesprekstechnieken (aanpassen aan situatie).
Resultaat	Is in formele en informele gespreksituaties op het werk (o.a. tijdens uitvoering van kerntaken) een volwaardige gesprekspartner.
11.	
Beroepscompetentie (VM/BOS)	De commercieel medewerker buitendienst 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.
	Staat de klant te woord tijdens de financiële afhandeling in een moderne vreemde taal.
	Leest en schrijft teksten in een moderne vreemde taal.
Resultaat	Informatie verkrijgen en verstrekken in een moderne vreemde taal.
12.	
Beroepscompetentie (ON/BOS)	De commercieel medewerker buitendienst is in staat om op adequate wijze: zich aan te passen.
Succescriteria	
Proces	Past handelen aan veranderende omstandigheden (taken, verantwoordelijkheden en mensen) aan.
	Schakelt in weinig tijd over op een andere taak.
	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.
13.	
Beroepscompetentie (VM/ON)	De commercieel medewerker buitendienst 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.

14.	
Beroepscompetentie (BOS)	De commercieel medewerker buitendienst 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 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.