

Beroepscompetentieprofiel
Assistent communicatiemedewerker

Regie: ECABO
Datum wijzigen: 15-6-2004
Versie 1

BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL Assistent communicatiemedewerker (CA 006)		
Algemene informatie	datum: 15-6-2004	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	ECABO	
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie	
Brondocument(en)	• Rapportage arbeidsmarktmonitor, sector commercieel; DUO Market Research (feb. 2001) • Verrijking van de kerntaken; ECABO (2002) • Analyse van de verrijkte kerntaken; ECABO (2003) • Beroepsniveauprofilen opgesteld door de OnderwijsAdviesRaad; Beroepsvereniging voor Communicatie/Vereniging voor Overheidscommunicatie (juli 2002) • Haalbaarheidsonderzoek Doorlopende Leerweg Communicatie; Novis Competence Center (juni 2002) • Examenisen NIMA Communicatie-A; NIMA (feb. 2001) • Trendonderzoek communicatieberoepspraktijk in Nederland; B. van Ruler/BvC (1999)	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO	dd. 26-1-2004
- op inhoud door	ECABO Adviescommissie Bestuur Commercieel	dd. 29-1-2004
Mogelijke functiebenamingen		
• Assistent communicatiemedewerker • Account assistant, (junior) medewerker (bij communicatieadviesbureaus)		
Loopbaanmogelijkheden		
Het beroep van assistent communicatiemedewerker kan als opstap dienen naar specialismen binnen het vakgebied communicatie, zoals de communicatiemedewerker op HBO-niveau, of naar een functie binnen customer service.		

BEROEPSBESCHRIJVING	
beroepscontext / werkzaamheden	De assistent communicatiemedewerker is voornamelijk werkzaam op een afdeling communicatie, public relations en/of voorlichting in een verscheidenheid aan organisaties en/of adviesbureaus en sectoren (profit, not-for-profit, overheid). Communicatie is de overkoepelende term voor zowel marketingcommunicatie (commerciële communicatie), als extern gerichte communicatie (public relations en voorlichting) en intern gerichte communicatie. In een grote organisatie houdt de assistent communicatiemedewerker zich alleen bezig met werkzaamheden op het gebied van communicatie; in het midden- en kleinbedrijf is communicatie vaak een deeltaak en gekoppeld aan andere vakgebieden/afdelingen (zoals marketing). De assistent communicatiemedewerker heeft primair een assisterende, ondersteunende en/of faciliterende rol. De assistent communicatiemedewerker assisteert de communicatie- of afdelingsmanager bij het opstellen van het communicatieplan en/of deelplannen. Hij voert in opdracht activiteiten voortkomende uit het communicatieplan uit: hij assisteert bij het bedenken, uitwerken en uitvoeren van pr-campagnes. De assistent communicatiemedewerker organiseert in opdracht zelfstandig kleine of ondersteunt bij de organisatie van grotere evenementen. De assistent communicatiemedewerker assisteert bij het schrijven en redigeren van teksten en artikelen. Hij schrijft binnen een format niet-complexe teksten zowel voor interne (bijvoorbeeld het personeelsblad) als externe communicatie (voor de website). De assistent communicatiemedewerker oefent een beroep uit dat regelmatig allerlei contacten met zich meebrengt: hij ontvangt gasten of opdrachtgevers, assisteert bij briefings, verzorgt mondelinge en schriftelijke informatie in niet-complexe situaties e.d. Bovendien is hij mede verantwoordelijk (gedelegeerd) voor het relatiebeheer van de organisatie. De assistent communicatiemedewerker assisteert bij activiteiten op het gebied van informatie- en databeheer. Welke activiteiten de assistent communicatiemedewerker ook uitvoert, communicatie maakt altijd in ondersteunende, uitvoerende, organisatorische, redactionele of administratieve zin een wezenlijk deel uit van zijn takenpakket.

rol en verantwoordelijkheden	De assistent communicatiemedewerker heeft primair een assisterende en ondersteunende rol naar de andere communicatieprofessionals toe. Hij voert operationele werkzaamheden uit het communicatieplan en -beleid, daar waar mogelijk en in opdracht, zelfstandig uit. Er is daarbij sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De reikwijdte van deze (gedelegeerde) verantwoordelijkheden is mede afhankelijk van de afdeling waar de assistent communicatiemedewerker werkt. Er zijn organisaties met afzonderlijke afdelingen voor communicatie en pr, maar ook organisaties die deze afdeling samen met (vaak) marketing/verkoop geïntegreerd hebben. Zo kan de assistent communicatiemedewerker verantwoordelijk zijn voor een enkele specifieke taak tot een breed scala aan taken.
complexiteit	Het assisteren bij het opstellen en uitvoeren van het communicatiebeleid heeft een hoge mate van complexiteit, omdat iedere activiteit direct gevolgen heeft voor het imago van de organisatie of voor de relatie met klanten. Elke activiteit heeft daardoor een hoog afbreukrisico. Het beroep wordt gekenmerkt door een redelijke variatie in en onvoorspelbaarheid van de werkzaamheden.
typerende beroepshouding	De assistent communicatiemedewerker moet o.a. een accurate werkhouding hebben, correct communiceren en interacteren, zich flexibel en dienstverlenend opstellen, stressbestendig zijn, zelfstandig kunnen werken en in staat zijn kritisch naar zijn functioneren te kijken.
TRENDS / INNOVATIES	
Marktontwikkelingen	Het vakgebied 'communicatie' groeit. De groei is mede het gevolg van de veeleisendheid van de (huidige) klant die professionalisering en klantgerichtheid van de organisatie verwacht. Daarom wordt er binnen organisaties en communicatieafdelingen veel nadruk gelegd op serviceverlening. De klant wil constante bereikbaarheid, daarom zetten organisaties moderne communicatiemiddelen, zoals internet in. Het communicatiebeleid heeft zowel in de private als publieke sector een eigen plaats verworven (lees: eigen afdeling met medewerkers) en wordt verder geprofessionaliseerd. Communicatie wordt binnen kleinere bedrijven vaak gezien als een deeltaak, maar ook daar wint het communicatiebeleid aan belangrijkheid. Dit alles betekent voor de assistent communicatiemedewerker dat zijn werkveld heel breed en divers is.
Wetgeving overheidsregulering	Binnen de communicatiebranche wordt met o.a. de volgende relevante wetgevingen en regels gewerkt: Wet Bescherming Persoonsgegevens (privacywetgeving), Wet Openbaarheid van Bestuur, mediawet, auteursrecht, reprorecht.
Technologische ontwikkelingen	De, door de assistent communicatiemedewerker, uit te voeren werkzaamheden worden steeds meer ondersteund door geautomatiseerde systemen (documenten en formulieren worden automatisch aangemaakt, relatiebeheersystemen worden gebruikt om klantcontacten op elk tijdstip en op elke plek te kunnen 'bewaken', contentmanagementsystemen worden gebruikt om allerlei informatie te kunnen beheren en snel op te vragen). Daarnaast heeft de assistent communicatiemedewerker regelmatig te maken met internetgerelateerde werkzaamheden en de modernste communicatiemiddelen. Kennis over en het kunnen toepassen van deze technologieën is onontbeerlijk.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Relatiemarketing ondersteund door geautomatiseerde systemen groeit enorm. Vormen van customer relationship management (CRM) worden in veel organisaties toegepast. Er ontstaan communicatieafdelingen die zowel marketingcommunicatie als externe en interne communicatie coördineren en verzorgen.
Internationale ontwikkelingen	De assistent communicatiemedewerker kan werkzaam zijn binnen organisaties die internationaal georiënteerd zijn. Vaardigheid in één of meerdere moderne vreemde talen en in het omgaan met cultuurverschillen wordt dan zeer op prijs gesteld.

KERNTAKEN VAN HET BEROEP

- 1 Voert activiteiten ten behoeve van het communicatieplan uit
- 2 Organiseert evenementen
- 3 Schrijft en redigeert niet-complexe teksten
- 4 Onderhoudt contacten en relaties
- 5 Beheert informatie en data

KERNTAAK 1**Voert activiteiten ten behoeve van het communicatieplan uit**

proces	De assistent communicatiemedewerker heeft een assisterende, ondersteunende en/of dienstverlenende rol bij de voorbereiding en de uitwerking van het communicatiebeleid van de organisatie. Er kan sprake zijn van communicatiebeleid voor een nieuwe organisatie, nieuw communicatiebeleid voor een bestaande organisatie of een communicatieaanpak voor projecten (zoals gewenste identiteit, naamsbekendheid en imago), waarbij in grote lijnen (het opstellen van) het communicatieplan identiek is. Eén van de voorbereidingsactiviteiten is het assisteren van de communicatie- of afdelingsmanager bij het opstellen van het communicatieplan- en/of deelplannen. Het assisteren bestaat uit het zoeken naar en het aanleveren van de noodzakelijke input voor het communicatieplan, zoals de resultaten van een al dan niet zelf uitgevoerd communicatieonderzoek. Het assisteren kan ook bestaan uit het, op verzoek van zijn leidinggevende, screenen van het communicatieplan op onvolkomenheden. In dat geval neemt de assistent communicatiemedewerker het communicatieplan door en doet, daar waar nodig, (verbeter)voorstellen. Of het assisteren kan bestaan uit het, op verzoek, uitwerken van specifieke delen van het communicatieplan. De assistent communicatiemedewerker werkt dan via vastgestelde stappen aan het communicatieplan. De assistent communicatiemedewerker assisteert bij het ontwikkelen van communicatieacties en -campagnes. Het ontwikkelen kan bestaan uit het uitwerken van ideeën in uitvoeringsplannen en het in opdracht (zelf) uitvoeren van deze plannen en projecten. Het plan/project wordt in dat geval door hem gecoördineerd, bewaakt (o.a. budgettair en op tijdsplan) en na afloop geëvalueerd. De assistent communicatiemedewerker assisteert advies- en/of onderzoekbureaus bij uitbesteding van communicatieacties en -campagnes. De assistent communicatiemedewerker assisteert bij het ontwikkelen van internetactiviteiten, zoals discussieboards/online forums, chatsessies (zoals vraag-het-de expert), webservices (zoals cursussen over de producten en diensten van de organisatie) e.d. De assistent communicatiemedewerker assisteert bij het ontwikkelen van het communicatiemateriaal. Hij ontwikkelt het materiaal zelf (al dan niet audiovisueel en m.b.v. nieuwe media) of besteedt het uit. De assistent communicatiemedewerker stelt het materiaal samen en draagt ook zorg voor de distributie van het materiaal. Voorbeelden van materiaal t.b.v. de externe communicatie zijn: voorlichtings- en promotiemateriaal (zoals persberichten, e-mailnieuwsbrieven) en pr-materiaal (zoals jaarverslagen). Voorbeelden van materiaal t.b.v. de interne communicatie zijn: personeelsbladen en knipselkranten. De assistent communicatiemedewerker assisteert bij het beheren (niet technisch) van de website (externe informatievoorziening) en intranet (interne informatievoorziening). Hij geeft bovendien redactionele en organisatorische ondersteuning.
rol / verantwoordelijkheden	De assistent communicatiemedewerker assisteert zijn leidinggevende (communicatiemanager) bij het verzorgen van het communicatieplan. Hij is in staat ideeën te verwoorden (o.a. in rapporten en voorstellen) en uit te werken in plannen en/of projecten. De assistent communicatiemedewerker voert de operationele werkzaamheden zo veel mogelijk zelfstandig uit op basis van gedelegeerde verantwoordelijkheden.
complexiteit	Het assisteren bij de communicatieplanning (inclusief communicatieplan) kan qua abstractieniveau (meedenken over, het hebben van een 'helikopterview' e.d.) complex zijn. De werkzaamheden binnen deze kerntaak zijn complex omdat deze (in)direct van invloed zijn op het imago van de organisatie en de relatie met de klant.
betrokkenen	De assistent communicatiemedewerker werkt intern nauw samen met collega's van zijn eigen afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van de afdelingen waarvoor hij de interne of externe communicatie verzorgt. Bovendien heeft hij contact met medewerkers van adviesbureaus bij uitbesteding van werkzaamheden.
(hulp-)middelen	De werkzaamheden worden zoveel mogelijk uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. De assistent communicatiemedewerker maakt veelvuldig gebruik van zijn computer, relevante softwarepakketten en moderne communicatiemiddelen. Zo nodig maakt hij gebruik van fax, printer, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.
kwaliteit van proces en resultaat	De assistent communicatiemedewerker is in staat de andere communicatieprofessionals te assisteren, ondersteunen en/of te faciliteren. Hij is nauwkeurig bij het aanleveren van de noodzakelijke gegevens en informatie en bij het uitwerken en uitvoeren van de (operationele) plannen en/of projecten. Kennis van en inzicht in het communicatie(plannings)proces is voorwaardelijk voor het correct kunnen uitvoeren van de (operationele) werkzaamheden. Hij voert de werkzaamheden conform (intern) vastgestelde (kwaliteits)procedures uit en houdt zich aan afspraken die hij met zijn leidinggevende of opdrachtgever gemaakt heeft.

	Hij formuleert ideeën helder, wat blijkt uit zijn plannen en de toelichting die hij daarop geeft. Daarnaast is hij in staat zelfstandig te werken.
keuzes en dilemma's	Zelfstandigheid versus bevoegdheid De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing binnen het communicatie(planning)proces te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen. Hij moet daarbij steeds de afweging maken tussen (voor)bespreking met zijn leidinggevende en andere afdelingen of de taak zelfstandig uitvoeren. Prioritering De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen welke werkzaamheden hij het eerst verricht. Hij kan kiezen voor die werkzaamheden die hem voor de voeten komen of voor het werken volgens de gemaakte planning waarin andere werkzaamheden de prioriteit kunnen hebben. Afwerken taken versus pro-activiteit De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert of dat hij ook mogelijke dienstverleningsverhogende activiteiten uitvoert of initieert.

KERNTAAK 2**Organiseert evenementen**

proces	De assistent communicatiemedewerker organiseert in opdracht kleine evenementen en assisteert bij de organisatie van grotere evenementen, zoals: • rondleidingen, open dagen, festivals, tentoonstellingen, (personeels)feesten e.d. • persconferenties, symposia, beurzen, congressen e.d. • activiteiten op het gebied van sponsoring en donaties. Hij werkt daarvoor projectplannen c.q. -ideeën uit en zorgt voor de formulering van doelstellingen, het vaststellen van (tussentijdse) mijlpalen en van budgetvoorstellen. Hij maakt ter voorbereiding op de evenementen checklisten, draaiboeken en bemensingsplannen. Hij stelt het programma op, maakt en verstuurt de uitnodigingen e.d. Hij besteedt werkzaamheden (drukwerk, catering e.d.) uit en huurt indien nodig diensten (standopbouw, personeel, artiesten e.d.) in. Hij organiseert briefings bij de start van evenementen. Tijdens het evenement bewaakt hij (mede) de planning en het budget en voert waar nodig hand- en spandiensten uit. Aan het eind zorgt hij voor een adequate evaluatie van het evenement en rapporteert (al dan niet schriftelijk via een evaluatierapport) over de resultaten aan de opdrachtgever.
rol / verantwoordelijkheden	De assistent communicatiemedewerker organiseert kleine evenementen zelf, bij de organisatie van grotere evenementen assisteert hij de opdrachtgever en/of projectleider. Hij voert zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden binnen deze kerntaak uit. Hierbij is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. Hij rapporteert rechtstreeks aan de opdrachtgever.
complexiteit	De complexiteit van deze kerntaak zit o.a. in het hoge afbreukrisico van evenementen en klantrelaties voor de organisatie. De assistent communicatiemedewerker moet in staat zijn verschillende soorten (qua grootte en complexiteit) evenementen te organiseren.
betrokkenen	De assistent communicatiemedewerker werkt intern nauw samen met collega's van zijn eigen afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van de afdelingen waarvoor hij de evenementen organiseert. Bovendien heeft hij contact met medewerkers van adviesbureaus bij uitbesteding van werkzaamheden en met (ingehuurde) medewerkers van dienstverleningsorganisaties (drukwerk, catering, artiestenbureau e.d.).
(hulp-)middelen	De werkzaamheden taak worden zoveel mogelijk uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. Daartoe maakt de assistent communicatiemedewerker veelvuldig gebruik van zijn computer, relevante softwarepakketten en moderne communicatiemiddelen. Zo nodig maakt hij gebruik van fax, printer, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.
kwaliteit van proces en resultaat	De assistent communicatiemedewerker is in staat verschillende kleine evenementen zelfstandig te organiseren. Bij grotere evenementen levert hij een structurele bijdrage aan het welslagen van het evenement. Alle werkzaamheden voert de assistent communicatiemedewerker conform vastgestelde (kwaliteits)procedures, draaiboeken, plannings e.d. uit, en daarbij houdt hij zich aan de afspraken die hij met zijn leidinggevende en/of opdrachtgever gemaakt heeft. Hij is vaardig in het opstellen en toelichten van draaiboeken, programma's e.d.
keuzes en dilemma's	Zelf doen versus uitbesteden De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij bepaalde activiteiten zelf uitvoert of juist overlaat aan andere (deskundige) collega's of externe bureaus. Prioritering De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen welke werkzaamheden hij het eerst verricht. Hij kan kiezen voor die werkzaamheden die hem voor de voeten komen of voor het werken volgens de gemaakte planning waarin andere werkzaamheden de prioriteit kunnen hebben. Zelfstandigheid versus verantwoording/bevoegdheid De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen bij het organiseren van evenementen meldt aan zijn leidinggevende of niet en of hij zelf een beslissing kan nemen of niet.

KERNTAAK 3**Schrijft en redigeert niet-complexe teksten**

proces	De assistent communicatiemedewerker assisteert andere communicatieprofessionals bij het schrijven en redigeren van teksten en artikelen. Hij ontwerpt en schrijft ten behoeve van interne en externe informatievoorziening binnen een format niet-complexe teksten. Deze teksten en artikelen betreffen vaak (onder)delen van brochures, advertenties, mailings, voorlichtingsfolders, handleidingen, persberichten, intranetberichten, teksten voor de website e.d. De assistent communicatiemedewerker schrijft in opdracht van zijn leidinggevende een concept. Uitgangspunt zijn daarbij de geformuleerde wensen uit bijvoorbeeld een briefing. Voordat de assistent communicatiemedewerker het concept uitwerkt verzamelt hij de noodzakelijke informatie. Vervolgens assisteert hij bij overleggen, intern of extern, met grafische vormgevers over de grafische (on)mogelijkheden van de tekst. De assistent communicatiemedewerker is in staat mee te denken over de grafische vormgeving en de drukproeven te controleren op huisstijl, logo e.d., maar maakt geen teksten op. De assistent communicatiemedewerker presenteert vervolgens het concept aan zijn leidinggevende en/of opdrachtgever en medewerkers van andere relevante afdelingen. Hij past het concept daar waar nodig aan en werkt het definitieve concept uit. Naast het zelf c.q. assisteren bij het schrijven redigeert de assistent communicatiemedewerker aangeleverde teksten die persklaar zijn gemaakt. Hij controleert of de aangeleverde teksten voldoen aan de huisregels/huisstijl, aan de officiële spellingsregels, of de feitelijke inhoud juist is en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep. Soms wordt de assistent communicatiemedewerker gevraagd voor zijn leidinggevende een presentatie (speech) of voorwoord voor te bereiden en/of uit te werken.
rol / verantwoordelijkheden	De rol van de assistent communicatiemedewerker binnen deze kerntaak is primair uitvoerend en ondersteunend van aard. Hij krijgt een opdracht aangereikt die hij vervolgens zo zelfstandig mogelijk moet uitvoeren. Hierbij is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De assistent communicatiemedewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende en/of opdrachtgever.
complexiteit	De complexiteit van deze kerntaak zit o.a. in (het hebben van de noodzakelijke) creativiteit bij het ontwerpen en schrijven van teksten, in een goede afstemming op doel en doelgroep en in het afbreukrisico (naar klanten, publieke opinie e.d.) dat de teksten kunnen hebben.
betrokkenen	De assistent communicatiemedewerker werkt in opdracht van collega's, werkt intern nauw samen met collega's van zijn eigen afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van de afdelingen waarvoor hij de (niet-complexe) teksten schrijft en redigeert.
(hulp-)middelen	De werkzaamheden binnen deze taak worden zoveel mogelijk uitgevoerd met behulp van automatiseerde systemen. De assistent communicatiemedewerker maakt veelvuldig gebruik van zijn computer, relevante softwarepakketten en moderne communicatiemiddelen. Zo nodig maakt hij gebruik van fax, printer, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.
kwaliteit van proces en resultaat	De assistent communicatiemedewerker schrijft binnen een format niet-complexe teksten. Hij drukt zich schriftelijk in correct Nederlands en moderne vreemde talen uit. Hij corrigeert aangeleverde teksten op zet-, tik- en taalfouten. Hij is nauwkeurig bij het schrijven en redigeren van teksten. Hij werkt volgens (kwaliteits)procedures en hij houdt nadrukkelijk rekening met huisstijl- en spellingsrichtlijnen. Van de assistent communicatiemedewerker wordt verwacht dat hij creatief is bij het ontwerpen en schrijven van teksten, deze goed afstemt op doel en doelgroep en dat hij in staat is zijn ideeën/concepten helder en eenduidig te formuleren. Hij luistert (actief) naar de wensen van de opdrachtgever.
keuzes en dilemma's	Creativiteit versus organisatiebelang De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen wanneer een eigen creatieve ingeving of een aangeleverde tekst acceptabel is en wanneer deze ingeving/tekst de organisatie schaadt. Informatie achterhouden versus openheid De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij in teksten bepaalde gegevens/informatie opneemt of dat hij deze vanuit organisatiebelang achterhoudt. Tijd versus kwaliteit De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij tijd (o.a. het op tijd aanleveren van kopij bij drukker of krant) boven kwaliteit moet laten gaan of niet.

KERNTAAK 4**Onderhoudt contacten en relaties**

proces	De assistent communicatiemedewerker onderhoudt zowel interne als externe contacten: hij voert telefoongesprekken, handelt schriftelijk c.q. elektronisch klantcontact af, verzorgt standaardcorrespondentie, ontvangt en begeleidt klanten, bemant stands op beurzen e.d. Het gaat hierbij om zowel aanbodgerichte als vraaggerichte communicatie. De assistent communicatiemedewerker ondersteunt andere communicatieprofessionals op het gebied van perscontacten en bij communicatieprojecten uitbesteed aan externe adviesbureaus. Zo stuurt hij in opdracht persberichten toe, maakt c.q. plant afspraken met de pers e.d., maar zal hij in principe nooit zelf de pers benaderen om artikelen of interviews te pluggen. Hetzelfde geldt voor contacten met medewerkers van ingehuurde (advies)bureaus, daarin heeft de assistent communicatiemedewerker puur een ondersteunende rol. De assistent communicatiemedewerker voert allerlei voorlichtingswerkzaamheden uit, zoals het geven van rondleidingen e.d. De assistent communicatiemedewerker werkt op het gebied van externe communicatie samen met andere afdelingen zoals de marketing- en/of verkoopafdeling vanwege gezamenlijke acties (zoals project-, product-, diensteninformatie voor de website e.d.) Voor interne communicatie(voorziening) benadert hij medewerkers voor interviews voor intranet of het personeelsblad e.d. De assistent communicatiemedewerker neemt deel aan (werk)overleggen.
rol / verantwoordelijkheden	De assistent communicatiemedewerker voert zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden binnen deze kerntaak uit. Hierbij is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De assistent communicatiemedewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.
complexiteit	Complexiteit van deze kerntaak zit in het afbreukrisico van en de onvoorspelbaarheid van (klant)relaties en in de grote variatie aan werkzaamheden.
betrokkenen	De assistent communicatiemedewerker werkt intern nauw samen met communicatiecollega's en collega's van andere afdelingen. Bovendien heeft hij soms contacten met persmedewerkers en medewerkers van reclame- en pr-bureaus e.d.
(hulp-)middelen	De werkzaamheden binnen deze taak worden zoveel mogelijk uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. De assistent communicatiemedewerker maakt veelvuldig gebruik van zijn computer en relevante softwarepakketten. Zo nodig maakt hij gebruik van fax, printer, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden. Daarnaast maakt de assistent communicatiemedewerker veelvuldig gebruik van moderne communicatiemiddelen en (nieuwe ontwikkelingen op het gebied van) internet.
kwaliteit van proces en resultaat	De assistent communicatiemedewerker is communicatief zeer vaardig (zowel mondeling als schriftelijk), zodat de samenwerking met collega's en externe organisaties uitstekend verloopt. Hij stelt zich open voor de relaties van de organisatie, stelt zich bij contacten klantgericht op en houdt te allen tijde het belang van de organisatie in het oog. Hij (re)presenteert de organisatie conform kwaliteitsprocedures (zoals beschreven in het kwaliteitshandboek).
keuzes en dilemma's	Prioritering De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen welke werkzaamheden hij het eerst verricht. Hij kan kiezen voor die werkzaamheden die hem voor de voeten komen of voor het werken volgens de gemaakte planning waarin andere werkzaamheden de prioriteit kunnen hebben. Afwerken taken versus pro-activiteit De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert of dat hij ook mogelijke dienstverleningsverhogende activiteiten uitvoert of initieert. Klantgerichtheid versus organisatievoorschriften De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij tegemoet komt aan speciale wensen van de klant of dat hij de regels/interne procedures van de organisatie opvolgt. Zelfstandigheid versus deskundigheid De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.

KERNTAAK 5**Beheert informatie en data**

proces	Voor een succesvolle uitvoering van het communicatiebeleid is een goed informatiesysteem van essentieel belang. De assistent communicatiemedewerker levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiesysteem. Door het vastleggen van de juiste gegevens (data) in het informatiesysteem en deze gegevens organisatiebreed toegankelijk te maken, is de organisatie in staat snel over (management)informatie te beschikken wat cruciaal is voor succesvol ondernemerschap in brede zin van het woord. De informatie dient immers als uitgangspunt voor beleidsbeslissingen. De assistent communicatiemedewerker verzamelt (intern) informatie, verwerkt de informatie in daarvoor bestemde (database)systemen, houdt perslijsten en lijsten voor outboundcommunicatie bij e.d. Bovendien wordt de additionele informatie door de assistent communicatiemedewerker gebruikt om de inhoud van de website up-to-date te houden. De assistent communicatiemedewerker maakt daarvoor gebruik van (verschillende vormen van) informatiebeheer- en archiveringsystemen en voert de werkzaamheden uit conform vastgestelde kwaliteitsprocedures (zoals beschreven in het kwaliteitshandboek).
rol / verantwoordelijkheden	De assistent communicatiemedewerker is mede verantwoordelijk voor een goed informatiebeheer: hij verzamelt en archiveert de bedrijfsinformatie. Het beheren van informatie en data is een 'samenwerkingsproces' van meerdere afdelingen, waarbij elke afdeling haar eigen verantwoordelijkheid heeft (ICT voor de techniek, verkoop voor de verkoopinformatie e.d.). De assistent communicatiemedewerker voert de operationele werkzaamheden zo veel mogelijk zelfstandig uit. Hij rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende en er is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden.
complexiteit	De complexiteit schuilt in de nauwkeurigheid waarmee de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Er moet vaak strikt conform kwaliteitsprocedures worden gewerkt.
betrokkenen	De assistent communicatiemedewerker werkt intern nauw samen met collega's van zijn eigen afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van de afdeling marketing, verkoop, ICT en soms buitendienstmedewerkers.
(hulp-)middelen	De werkzaamheden binnen deze taak worden zoveel mogelijk uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. De assistent communicatiemedewerker maakt veelvuldig gebruik van zijn computer en relevante softwarepakketten. Zo nodig maakt de assistent communicatiemedewerker gebruik van printer, fax, scanner, kopieerapparaat en traditionele kantoorbenodigdheden.
kwaliteit van proces en resultaat	De assistent communicatiemedewerker is zorgvuldig bij het verwerken, documenteren, archiveren en beheren van de (marketing)informatie. De assistent communicatiemedewerker voert het informatiebeheer conform vastgestelde kwaliteitsprocedures uit, daarbij houdt hij bovendien rekening met de afspraken die hij met zijn leidinggevende of interne opdrachtgever gemaakt heeft.
keuzes en dilemma's	Prioritering De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen welke werkzaamheden hij het eerst verricht. Hij kan kiezen voor die werkzaamheden die hem voor de voeten komen of voor het werken volgens de gemaakte planning waarin andere werkzaamheden de prioriteit kunnen hebben. Afwerken taken versus pro-activiteit De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert of dat hij ook mogelijke dienstverleningsverhogende activiteiten uitvoert of initieert. Zelfstandigheid versus verantwoording De assistent communicatiemedewerker moet regelmatig bepalen of hij (te verwachten) problemen meldt aan zijn leidinggevende of niet. Bewaren versus vernietigen De assistent communicatiemedewerker moet gezien de beperkte tijd en archiefruimte regelmatig op basis van een inschatting van de toekomstige vraag bepalen of informatie bewaard wordt of niet.

KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP

- 1 **Simultaan werken**
De assistent communicatiemedewerker staat voor de opgave zijn kerntaken simultaan te verrichten en daarbij zelfstandig te werken, prioriteiten te stellen, het overzicht over de taken te behouden, ordelijk te werken en zijn concentratie te behouden.
- 2 **Omgaan met klanten en relaties**
De assistent communicatiemedewerker staat voor de opgave (klant)contacten op alle fronten goed te leggen en te onderhouden. Hij heeft bij zijn werkzaamheden te maken met een grote diversiteit aan klanten, zowel intern als extern, en manieren waarop deze reageren. De assistent communicatiemedewerker dient actief te kunnen luisteren (lezen) en zijn ideeën helder en eenduidig te kunnen formuleren. Hij dient de juiste afweging bij informatieverstrekking te maken en de organisatie goed te kunnen representeren. Daarbij is een correcte taalbeheersing van het Nederlands en één of meerdere moderne vreemde talen zeer belangrijk.
- 3 **Geïntegreerde communicatie**
De assistent communicatiemedewerker staat voor de opgave binnen zijn werkzaamheden het concept van 'geïntegreerde communicatie' toe te passen. Daartoe kent hij het concept, weet hij wat het inhoudt en wat het betekent voor zijn eigen handelen c.q. activiteiten.

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN

BEROEPSCOMPETENTIES		KERTAAK														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
vakmatig-methodisch (VM)																
1	Assisteren bij het opstellen van een communicatieplan	X														
2	Ontwikkelen van communicatieactiviteiten	X														
3	Coördineren van (interne) communicatieprojecten	X														
4	Ontwikkelen van communicatiemiddelen en -producten	X														
5	Geven van presentaties en demonstraties	X			X											
6	Beheren van de informatievoorziening via de website	X				X										
7	Organiseren van verschillende promotionele evenementen		X		X											
8	Opstellen van begrotingen en bijhouden van uitgaven		X													
9	Formuleren, redigeren, vormgeven van teksten		X	X												
10	Beheren en archiveren van elementaire informatie		X			X										
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)																
11	Handelen conform verantwoordelijkheden en bevoegdheden	X	X	X	X	X										
12	Plannen van eigen werkzaamheden	X	X	X	X	X										
13	Omgaan met vertrouwelijke informatie	X	X	X	X	X										
14	Initiatief nemen binnen de grenzen van het eigen takenpakket	X	X	X	X	X										
sociaal-communicatieve (SC)																
15	Samenwerken met interne en externe relaties	X	X	X	X	X										
16	Participeren binnen (werk)overleggen	X	X	X	X											
17	Voeren van telefoongesprekken		X	X	X											
18	Schriftelijk en digitaal communiceren		X	X	X											
19	Ontvangen en begeleiden van klanten		X	X	X											
20	Omgaan met culturele verschillen	X	X	X	X											
ontwikkelings (ON)																
21	Eigen handelen evalueren en bijstellen	X	X	X	X	X										
22	Feedback op eigen functioneren vragen/ontvangen	X	X	X	X	X										
23	Vakkennis en ontwikkelingen bijhouden	X	X	X	X	X										

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
vakmatig-methodisch (VM)																
1	Assisteren bij het opstellen van een communicatieplan	X		X												
2	Ontwikkelen van communicatieactiviteiten	X		X												
3	Coördineren van (interne) communicatieprojecten	X	X	X												
4	Ontwikkelen van communicatiemiddelen en -producten	X		X												
5	Geven van presentaties en demonstraties		X	X												
6	Beheren van de informatievoorziening via de website	X	X	X												
7	Organiseren van verschillende promotionele evenementen	X	X	X												
8	Opstellen van begrotingen en bijhouden van uitgaven		X	X												
9	Formuleren, redigeren, vormgeven van teksten		X	X												
10	Beheren en archiveren van elementaire informatie	X		X												
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)																
11	Handelen conform verantwoordelijkheden en bevoegdheden	X	X	X												
12	Plannen van eigen werkzaamheden	X	X	X												
13	Omgaan met vertrouwelijke informatie	X	X	X												
14	Initiatief nemen binnen de grenzen van het eigen takenpakket	X	X	X												
sociaal-communicatieve (SC)																
15	Samenwerken met interne en externe relaties	X	X	X												
16	Participeren binnen (werk)overleggen		X	X												
17	Voeren van telefoongesprekken		X													
18	Schriftelijk en digitaal communiceren		X													
19	Ontvangen en begeleiden van klanten		X													
20	Omgaan met culturele verschillen		X													
ontwikkelings (ON)																
21	Eigen handelen evalueren en bijstellen	X	X	X												
22	Feedback op eigen functioneren vragen/ontvangen	X	X	X												
23	Vakkennis en ontwikkelingen bijhouden	X		X												

BEROEPCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	
Nr. 1	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze te assisteren bij het opstellen van een communicatieplan en zelfstandig specifieke onderdelen van een communicatieplan uit te werken ten behoeve van een effectief communicatiebeleid.
Succescriteria	
Proces	Leverd de noodzakelijk input voor het communicatieplan (bijvoorbeeld communicatieonderzoeksresultaten)
	Doet voorstellen voor bepaling doelgroep, doelstellingen e.d.
	Screent (op verzoek) specifieke delen van het communicatieplan conform afspraken
	Werkt (op verzoek) specifieke delen van het communicatieplan uit
	Maakt op de juiste wijze gebruik van zijn kennis ten aanzien van communicatietheorieën, -processen, -domeinen
Resultaat	Houdt rekening met relevante aanverwante vakgebieden
	Geleverde assistentie bij het communicatieplan is waardevol
Resultaat	Bijdrage is conform richtlijnen voor het opstellen van een communicatieplan
Nr. 2	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze communicatieactiviteiten te ontwikkelen ten behoeve van het bereiken van de communicatiedoelstellingen.
Succescriteria	
Proces	Assisteert bij de ontwikkeling van programma's en campagnes zoals loyaliteitsprogramma's, direct marketingcampagnes, mediacampagnes e.d.
	Maakt naast traditionele middelen ook gebruik van moderne communicatiemiddelen en -instrumentarium als internet, e-mail, SMS e.d.
	Kiest een geschikt medium op basis van inzicht in de verschillende soorten communicatie, onderscheiden naar maatschappelijke sectoren, organisatiefuncties, doelgroepen en specialismen
Resultaat	Programma's en campagnes afgestemd op doel en doelgroep
Nr. 3	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze (interne) communicatieprojecten te coördineren of daarbij te assisteren.
Succescriteria	
Proces	Coördineert eenvoudige communicatieprojecten
	Assisteert bij (complexe) communicatieprojecten; bijvoorbeeld bij briefings en bij uitbesteding van projecten aan communicatie(advies)bureaus
	Verzamelt ter voorbereiding de noodzakelijke informatie
	Werkt projectidee of -voorstel uit naar een concrete projectdoelstelling
	Stelt budget, tijdsplanning en middelen vast
	Werkt uitvoeringsplan uit
	Bewaakt tijdens projectuitvoering het vastgestelde budget en tijdspad
	Evalueert het project (al dan niet via een rapportage)
	Maakt correct gebruik van ICT-mogelijkheden
Resultaat	Adequate projectvoorbereiding: vaststelling budget en tijdspad, uitwerking van uitvoeringsplan
	Adequate projectuitvoering: adequate begeleiding, correcte inschatting van budget, tijd en middelen
	Bruikbare evaluatie als input voor vervolgprojecten
Nr. 4	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze communicatiemiddelen en -producten te ontwikkelen en samen te stellen ten behoeve het bereiken van de communicatiedoelstellingen.
Succescriteria	
Proces	Assisteert bij het ontwikkelen van (complexe) communicatiemiddelen en -producten
	Ontwikkelt corporate communicatiemiddelen: informatiefolders, persberichten, jaarverslagen e.d.
	Ontwikkelt interne communicatiemiddelen: nieuwsbrieven, personeelsbladen e.d.
Resultaat	Maakt naast traditionele hulpmiddelen gebruik van audiovisuele middelen en nieuwe media
	Communicatiemateriaal en -middelen afgestemd op doel en doelgroep

Nr. 5	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze te presenteren en te demonstreren ten behoeve van communicatieactiviteiten.
Succescriteria	
Proces	Bereidt (product)presentaties en/of demonstraties voor
	Drukt zich op duidelijke en overtuigende wijze in woord en geschrift uit
	Hanteert stem en taal correct
	Maakt gebruik van non-verbale communicatie
	Maakt adequaat gebruik van presentatiehulpmiddelen (sales organizers, flip-overs, beamer/laptop e.d.) en ICT-mogelijkheden
Resultaat	Een presentatie en/of demonstratie afgestemd op doel en doelgroep
Nr. 6	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze de informatievoorziening, die via internet (website) en intranet plaatsvindt, te beheren.
Succescriteria	
Proces	Assisteert bij het verzorgen van de informatievoorziening op inter- en intranet
	Verzamelt relevante informatie
	Plaatst informatie op inter- of intranet
	Geeft redactionele en organisatorische ondersteuning
	Bewaakt actualiteit van informatie op inter- en intranet
Resultaat	Actueel informatieaanbod op inter- en intranet
	Functionele inzet van inter- en intranet
Nr. 7	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze promotionele evenementen te organiseren.
Succescriteria	
Proces	Organiseert o.a. open dagen, bedrijfsbezoeken, (personeels)feesten, symposia, beurzen en congressen en activiteiten op het gebied van sponsoring en donatie
	Voert tijdig overleg met de opdrachtgever over aard, inhoud, doel en beoogde deelnemers van het te organiseren evenement
	Overlegt met alle betrokkenen over de volledigheid en haalbaarheid van de uit te voeren activiteiten
	Schat benodigde en beschikbare tijd, kosten e.d. in
	Maakt een draaiboek
	Begeleidt en bewaakt (o.a. op tijdsplan en budget) het evenement
	Voert evaluatie (zoals enquête) uit, stelt evaluatierapport op en koppelt resultaten terug aan de leidinggevende (en/of opdrachtgever)
Resultaat	Een goed (technisch) verloop van het evenement
	Er is gewerkt conform draaiboek, afspraken en binnen het vastgestelde budget
Nr. 8	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze begrotingen op te stellen en uitgaven bij te houden ten behoeve van de uitvoering van communicatie- en promotionele activiteiten en ter bewaking van de kosten.
Succescriteria	
Proces	Berekent nauwkeurig de kosten voor de inzet van personeel
	Vraagt offertes aan voor out of pocket kosten
	Stelt een sluitende begroting op
	Laat de begroting vaststellen door de opdrachtgever
	Registreert de daadwerkelijke inzet van het personeel (bewaakt de urenregistratie)
	Vergelijkt facturen met offertes en geleverde diensten/producten
	Laat facturen accorderen
Resultaat	Alle voorziene kosten zijn begroot, gedocumenteerd en geaccordeerd
	Alle werkelijke kosten en uitgaven zijn nauwkeurig beoordeeld, geaccordeerd, geregistreerd en gedocumenteerd
	Er kan een vergelijking worden gemaakt tussen de begroting en de werkelijke uitgaven

Nr. 9	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze verschillende soorten niet-complexe teksten binnen een format te formuleren, te redigeren en vorm te geven ten behoeve van een efficiënte informatievoorziening.
Succescriteria	
Proces	Stelt conceptteksten op
	Redigeert conceptteksten (drukproeven) van anderen
	Overlegt zo nodig met opdrachtgever en grafische vormgevers
	Stelt de definitieve teksten op
	Registreert, distribueert en slaat de teksten op zodat deze toegankelijk blijven
	Maakt efficiënt gebruik van beschikbare hulpmiddelen
	Werkt conform wettelijke spellingsregels, huisregels en kwaliteitsprocedures
Resultaat	Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten afgestemd op doel en doelgroep
	De teksten zijn opgemaakt conform huisstijl
Nr. 10	
Beroepscompetentie VM	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze elementaire informatie te beheren en te archiveren ten behoeve van functioneel informatiebeheer.
Succescriteria	
Proces	Archiveert informatie/gegevens in het systeem (databases of ordners)
	Inventariseert regelmatig de behoeften van de 'informatiegebruikers'
	Bewaakt de actualiteit en juistheid van de documenten
	Schoont informatiedossiers op met in achtname van bewaartermijnen
Resultaat	Opslagwijze van informatie is conform kwaliteitsprocedures
	Bruikbare, actuele en toegankelijke informatie
Nr. 11	
Beroepscompetentie BOS	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze te handelen in overeenstemming met de aan hem toegekende verantwoordelijkheden en bevoegdheden, ten behoeve van een efficiënte en betrouwbare bedrijfsvoering.
Succescriteria	
Proces	Stemt voorgenomen activiteiten af met leidinggevende of opdrachtgever
	Overlegt met collega's wanneer hij problemen voorziet met werkzaamheden
	Gaat secuur met zijn tekenbevoegdheid om of laat documenten zo nodig door leidinggevende ondertekenen
Resultaat	Doet geen beloftes/toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt
	Draagt werkzaamheden waarvoor hij niet verantwoordelijk of bevoegd is over aan collega's/leidinggevers die dat wel zijn
Nr. 12	
Beroepscompetentie BOS	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze de eigen werkzaamheden te plannen ten behoeve van een efficiënt werk- en bedrijfsproces.
Succescriteria	
Proces	Houdt zicht op de (nog) uit te voeren werkzaamheden
	Houdt rekening met veranderende eisen en omstandigheden
	Maakt een eigen werkplanning: schat daarbij benodigde en beschikbare tijd in, splitst activiteiten op in deelactiviteiten
	Maakt week- en maandoverzichten voor afdelingsprojecten
	Voert de werkzaamheden zelfstandig volgens planning uit
Resultaat	Haalbare, efficiënte planning
	Werkzaamheden zijn volgens planning uitgevoerd
Nr. 13	
Beroepscompetentie BOS	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met vertrouwelijke informatie om de belangen van het bedrijf en de privacy van personen te borgen.
Succescriteria	
Proces	Reageert assertief en discreet op vragen en verzoeken die de belangen van het bedrijf en de privacy van personen kunnen bedreigen
	Bewaart vertrouwelijke documenten op een plaats die niet toegankelijk is voor onbevoegden
Resultaat	Verstrekt geen gegevens of informatie aan personen of organisaties die de belangen van het bedrijf en de privacy van personen kunnen schaden
	Houdt rekening met de invloed van zijn handelen op de eigen organisatie en de klantrelatie

Nr. 14	
Beroepscompetentie BOS	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze initiatief te nemen binnen de grenzen van het eigen takenpakket ten behoeve van een optimale dienstverlening.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich open voor de relaties van de organisatie
	Stelt zich pro-actief op
	Gedraagt zich klantgericht, klantvriendelijk en toont empathisch vermogen
	Onderkent behoeften van anderen door te luisteren
	Voert relatiebeheeractiviteiten uit
	Analyseert knelpunten
	Past werkzaamheden waar nodig aan
	Doet suggesties voor veranderingen op de afdeling
Resultaat	Komt in actie voordat dit wordt gevraagd en voordat omstandigheden tot actie dwingen
Nr. 15	
Beroepscompetentie SC	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze samen te werken met interne en externe relaties op verschillend niveau in het belang van het functioneren van de organisatie.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend op
	Ondersteunt medewerkers van externe adviesbureaus in geval van uitbesteding van projecten
Resultaat	Leverd een positieve bijdrage aan de samenwerking met interne en externe relaties
	Relaties beschouwen de medewerkers als representatief voor de organisatie
Nr. 16	
Beroepscompetentie SC	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze binnen (werk)overleggen te participeren.
Succescriteria	
Proces	Neemt deel aan de (werk)overleggen
	Heeft een pro-actieve werkhouding
	Formuleert ideeën helder en eenduidig
	Maakt korte overlegverslagen of notities van afspraken
Resultaat	Actieve deelname van de medewerker
	Zijn eigen informatieoverdracht is inhoudelijk correct en draagt bij aan het overleg
Nr. 17	
Beroepscompetentie SC	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze telefoongesprekken te voeren ten behoeve van efficiënte informatieoverdracht.
Succescriteria	
Proces	Voert in- en uitgaande telefoongesprekken conform de geldende huisregels
	Voert specifieke telefoongesprekken (o.a. service- en adviesgesprek, slecht nieuwsgesprek, inventarisatiegesprek, enquête)
	Spreekt correct Nederlands en minimaal één moderne vreemde taal
Resultaat	Correcte (conform kwaliteitsprocedures) informatieoverdracht
Nr. 18	
Beroepscompetentie SC	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze schriftelijk en digitaal te communiceren met klanten.
Succescriteria	
Proces	Informeert bij de opdrachtgever naar het doel van berichten en naar de persoon/positie van de ontvanger van de berichten
	Haalt uit het document (brief, e-mail e.d.) de klantvraag en de juiste klantemotie (bijvoorbeeld frustratie e.d.)
	Stelt een conceptdocument op: past taalgebruik en stijl aan aan doel en doelgroep
	Overlegt indien nodig met opdrachtgever of legt conceptdocument aan hem voor
	Stelt definitief document op
	Legt document ter ondertekening bij zijn leidinggevende
	Schrijft correct Nederlands en minimaal één moderne taal
Resultaat	Een correcte (conform kwaliteitsprocedures en gemaakte afspraken) behandeling van het klantcontact

Nr. 19	
Beroepscompetentie SC	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze klanten te ontvangen en te begeleiden.
Succescriteria	
Proces	Ontvangt de klant, opdrachtgever, standbezoeker
	Staat de klant correct en representatief te woord
	Geeft rondleidingen
	Begeleidt c.q. verwijst (indien nodig) de klant e.d. naar een collega (met de juiste expertise)
Resultaat	Een correcte (conform kwaliteitsprocedures) ontvangst en begeleiding
	De klant is geholpen conform algemeen geldende omgangsvormen
Nr. 20	
Beroepscompetentie SC	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met collega's en klanten van verschillende culturele achtergrond.
Succescriteria	
Proces	Staat de interne/externe klanten correct/representatief te woord
	Toont inzicht in attitudes en interesses van gesprekspartners
	Inventariseert de informatiebehoefte op een efficiënte wijze
	Verstrekt de bezoeker de gevraagde informatie
	Verwijst de collega of klant (indien nodig) door
Resultaat	Houdt rekening met de culturele achtergrond van klanten en collega's
	Correcte omgang met collega's en klanten
Nr. 21	
Beroepscompetentie ON	De assistent communicatiemedewerker is in staat om zijn eigen handelen op adequate wijze te evalueren en op basis van verkregen inzichten bij te stellen.
Succescriteria	
Proces	Vergelijkt gevolgd proces en behaald resultaat met dat van anderen, met procedures, criteria en/of voorbeelden
	Analyseert verschillen en overeenkomsten
	Stelt verbeterpunten op
	Erkent fouten of onvolkomenheden
Resultaat	Reflecteert op eigen zwaktes en sterktes
	Brengt aantoonbare verbeteringen aan
Nr. 22	
Beroepscompetentie ON	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze feedback op zijn eigen functioneren te vragen en te ontvangen.
Succescriteria	
Proces	Vraagt op eigen initiatief en gericht naar de kwaliteit van uitgevoerde werkprocessen en geleverde prestaties
	Staat open voor feedback: gaat in geval van kritische opmerkingen niet direct in de verdediging
Resultaat	Gebruikt feedback om zijn functioneren te verbeteren
Nr. 23	
Beroepscompetentie ON	De assistent communicatiemedewerker is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden, nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen en door verbetering van eigen functioneren actief bij te dragen in verbetering van de bedrijfsvoering.
Succescriteria	
Proces	Leest regelmatig vakliteratuur
	Stelt zich functionele en realistische leerdoelen
	Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen
	Test en beoordeelt nieuwe technieken, methoden en middelen
	Doet verbetervoorstellen en/of voorstellen voor aanschaf van nieuwe hulpmiddelen
Resultaat	Draagt aantoonbaar en actief bij aan de kwaliteitsverbetering en efficiëntie van werkzaamheden