

Cross-over kwalificatie mbo

# **E-commerce manager**

## **Crebonr. 26010**

Kwalificatie

» **E-commerce manager (Crebonr. 26010)**

Geldig vanaf

**25-01-2018**



## Inhoudsopgave

<b><u>Leeswijzer</u></b> .....	4
<b><u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u></b> .....	5
<b><u>Basisdeel</u></b> .....	6
<b><u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u></b> .....	6
<b><u>B1-K1: Voert het verkooptraject uit</u></b> .....	6
B1-K1-W1: Bereidt het verkooptraject voor .....	7
B1-K1-W2: Doet een aanbod met prijsberekening .....	8
B1-K1-W3: Voert verkoopgesprekken .....	8
B1-K1-W4: Verzorgt het (interne) ordertraject .....	9
<b><u>B1-K2: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice</u></b> .....	10
B1-K2-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit .....	10
B1-K2-W2: Behandelt klachten .....	11
B1-K2-W3: Voert promotieactiviteiten uit .....	12
B1-K2-W4: Voert webcare werkzaamheden uit .....	12
<b><u>B1-K3: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid.</u></b> .....	13
B1-K3-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie .....	13
B1-K3-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking .....	14
<b><u>B1-K4: Ontwerpt de media-uiting</u></b> .....	15
B1-K4-W1: Bespreekt de opdracht .....	15
B1-K4-W2: Maakt een planning .....	16
B1-K4-W3: Oriënteert zich op opdrachtgever/doelgroep/onderwerp .....	16
B1-K4-W4: Maakt een concept .....	16
B1-K4-W5: Maakt een ontwerp .....	17
B1-K4-W6: Presenteert het concept en/of ontwerp van de media-uiting .....	17
<b><u>B1-K5: Realiseert de media-uiting</u></b> .....	19
B1-K5-W1: Bereidt de realisatie voor .....	19
B1-K5-W2: Bewaakt voortgang en beoordeelt resultaat van uitbesteding of deelproject .....	20
B1-K5-W3: Maakt de media-uiting .....	20
B1-K5-W4: Levert de media-uiting op .....	21
B1-K5-W5: Houdt het (digitaal) archief bij .....	21
<b><u>2. Generieke onderdelen</u></b> .....	22
<b><u>Profieldeel</u></b> .....	23
<b><u>P1: E-commerce manager</u></b> .....	23

# Leeswijzer

## Experiment cross-over kwalificaties

Het doel van cross-over kwalificaties is dat er opleidingen kunnen komen die zijn toegesneden op nieuwe beroepen die op het snijvlak van twee of meer opleidingsdomeinen liggen, opdat snel kan worden tegemoet gekomen aan de vraag van het bedrijfsleven. Het experiment duurt van 1 augustus 2017 tot en met uiterlijk 31 juli 2025. Uitgangspunt is dat binnen deze periode eveneens de diplomering plaats vindt.

*De cross-over kwalificatie mag alleen aangeboden worden door de onderwijsinstelling wanneer deze een beschikking heeft ontvangen van de minister van OCW voor het aanbieden van de cross-over kwalificatie.*

### Opbouw cross-over kwalificatie

De cross-over kwalificatie voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding. De cross-over kwalificatie bevat de kwalificatie - eisen voor een mbo -beroep en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft kerntaken en werkprocessen voor de gehele cross-over kwalificatie.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Dit beschrijft de van toepassing zijnde certificaten.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een ver volgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op [www.s-bb.nl/keuzedelen](http://www.s-bb.nl/keuzedelen). Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.

### Taal en rekenen

De generieke kwalificatie - eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

### Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij deze cross-over kwalificatie is te vinden op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers). Deze informatie is geen onderdeel van de cross-over kwalificatie.

# Overzicht van de cross-over kwalificatie

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 E-commerce manager	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor de cross-over kwalificatie zijn de volgende:

B1-K1 Voert het verkooptraject uit	B1-K1-W1	Bereidt het verkooptraject voor
	B1-K1-W2	Doet een aanbod met prijsberekening
	B1-K1-W3	Voert verkoopgesprekken
	B1-K1-W4	Verzorgt het (interne) ordertraject
B1-K2 Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice	B1-K2-W1	Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
	B1-K2-W2	Behandelt klachten
	B1-K2-W3	Voert promotieactiviteiten uit
	B1-K2-W4	Voert webcare werkzaamheden uit
B1-K3 Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid.	B1-K3-W1	Verzamelt klant-, product- en marktinformatie
	B1-K3-W2	Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking
B1-K4 Ontwerpt de media-uiting	B1-K4-W1	Besprekt de opdracht
	B1-K4-W2	Maakt een planning
	B1-K4-W3	Oriënteert zich op opdrachtgever/doelgroep/onderwerp
	B1-K4-W4	Maakt een concept
	B1-K4-W5	Maakt een ontwerp
	B1-K4-W6	Presenteert het concept en/of ontwerp van de media-uiting
B1-K5 Realiseert de media-uiting	B1-K5-W1	Bereidt de realisatie voor
	B1-K5-W2	Bewaakt voortgang en beoordeelt resultaat van uitbesteding of deelproject
	B1-K5-W3	Maakt de media-uiting
	B1-K5-W4	Leverd de media-uiting op
	B1-K5-W5	Houdt het (digitaal) archief bij

## Profieldeel

Het profiel in deze cross-over kwalificatie kent geen extra kerntaken en werkprocessen.

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De E-commerce manager werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijk dienstverlenende of producerende organisatie.

#### Typerende beroepshouding

De E-commerce manager is verantwoordelijk voor het gehele e-commercetraject van een bedrijf of voor een productgroep binnen dit traject (afhankelijk van de inhoud van de functie/grootte van het bedrijf). Hij is in staat om media-uitingen vorm te geven en heeft (inhoudelijke) kennis om anderen aan te sturen. Hij kan goed inschatten wat de afdeling en/of het bedrijf zelf wel en niet kan uitvoeren en weet hoe hij, zo nodig, extern deze expertise in kan huren.

De E-commerce manager kan goed functioneren in een omgeving waar de nadruk ligt op het behalen van commerciële doelen. Hij trekt, bindt en boeit klanten vanuit de customer journey (o.a. profileren, aanbieden, verkopen, aftersales, relatiebeheer en webcare) met creativiteit en voorliefde voor ondernemerschap. De E-commerce manager kan goed samenwerken, gemakkelijk contact leggen en onderhouden, vraagstukken vanuit een commercieel oogpunt benaderen, vraagstukken analyseren, problemen oplossen, representatief optreden, onderhandelen, zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken en zorgvuldig werken. Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels vereist.

De E-commerce manager heeft kennis van alle verschillende disciplines op het gebied van e-commerce. Het gaat hier om softwareontwikkeling (lees: het ontwikkelen van een media-uiting), communicatie (mailings, communicatie via social media en het schrijven van website teksten), design vanuit een oogpunt van promotieactiviteiten en verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking (incl. het (laten) opstellen van mailings en informatie- en promotiemateriaal), online marketing (bijv. mailings/emailmarketing en werking van online zoekmachines), logistiek (verzorgen van het (interne) ordertraject en inkoop van producten), financieel (bijv. omzet- en kostenplan, budgetten, formatie en/of verkoopcijfers), algemeen management (management van klanten = relatie management en aansturen van een team) en is goed in staat deze specialiteiten met elkaar te integreren.

#### Resultaat van de beroepengroep

Gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen organisatiebelang en klantbelang.

### B1-K1: Voert het verkooptraject uit

#### Complexiteit

Binnen het (online) verkooptraject combineert de E-commerce manager organisatie-afhankelijke procedures met de dynamiek van het verkopen. De complexiteit wordt met name beïnvloed door verschillende processen en actoren die een rol spelen binnen het verkooptraject. De klanten (B2B en B2C) zijn divers en hebben, afhankelijk van de soort organisatie, verschillende beweegredenen. Het afbreukrisico bij klantrelaties is aanzienlijk, met name bij grote klanten en langlopende relaties. Voor het beroep zijn kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en customer service noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het producten- en/of dienstenaanbod.

De E-commerce manager voert naast de standaardtrajecten ook verkooptrajecten uit, die minder standaard zijn. Het gaat hierbij vaak om grotere klanten en klanten die geen standaardtraject volgen. In voorkomende gevallen ondersteunt hij zijn medewerkers bij het verkooptraject. Hiervoor heeft hij kennis van begeleiden en aansturen van medewerkers. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken in het Engels te voeren.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De E-commerce manager heeft een uitvoerende rol. In veel gevallen zijn verkoopdoelstellingen leidend bij zijn werkzaamheden en is hij verantwoordelijk voor het bijbehorende takenpakket. Hij voert zijn werkzaamheden daarbinnen zelfstandig en deels op eigen initiatief uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Ook heeft hij een

## B1-K1: Voert het verkooptraject uit

aansturende en een begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van zijn medewerkers, en begeleidt en ondersteunt hen daarmee.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van het communicatieproces.
- heeft kennis van kengetallen en kostenberekening van acquisitie- en verkoopactiviteiten.
- heeft kennis van klantenbenadering en strategie.
- heeft kennis van koopbehoeften, koopmotieven, klantwensen in relatie tot de eigenschappen van het product en/of de dienst.
- heeft kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied.
- heeft kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector.
- heeft kennis van verkoopbevordering in relatie tot het marketingbeleid.
- heeft kennis van online bestelprocessen.
- kan inspelen op koop- en weerstandssignalen.
- kan stappen van het verkoopproces toepassen.
- kan telefoon- en mail etiquette toepassen.
- kan verkoopsystemen toepassen.
- kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen.
- kan bestelsystemen toepassen.
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes.
- kan verkoopgesprekken in het Engels voeren.

## B1-K1-W1: Bereidt het verkooptraject voor

### Omschrijving

De E-commerce manager oriënteert zich op de klant voordat hij de klant benadert. Zo neemt hij de klantgegevens c.q. het -dossier door en bepaalt, al dan niet in/na overleg met zijn leidinggevende en/of collega's, de wijze van klantbenadering, de doelstellingen van het gesprek en/of het aanbod. Hij bedenkt hoe hij kansen kan omzetten in concrete (verkoop)acties. Ook bepaalt hij samen met het accountteam/collega's/leidinggevende op basis van het account-/verkoopplan, het account-/klantprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de account/klant. Hij bereidt samen met collega's / leidinggevende het aanbod voor de account/klant, de wijze van benadering van de DMU (Decision Making Unit) en de uitwerking van een propositie voor.

### Resultaat

Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar, een effectieve wijze van benadering en een adequaat aanbod zijn bepaald. In samenwerking met het accountteam / collega's / leidinggevende is een propositie bepaald, die gericht is op de verwachtingen van de account/de klant met inbegrip van de eisen vanuit de organisatie.

### Gedrag

De E-commerce manager

- bereidt zich gedegen voor op het contact met de klant en bepaalt benadering en aanbod op basis van beschikbare gegevens.
- ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.
- richt zich op een evenwichtige en tijdige (interne) afstemming.
- werkt conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.
- analyseert de beschikbare gegevens, gaat zorgvuldig na of deze informatie voldoende actueel is en verzamelt aanvullende informatie om een passende vervolgstap in het traject met de accounts te bepalen.
- betreft zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input, en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen af.
- toont commercieel inzicht bij het bepalen van proposities.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K1-W2: Doet een aanbod met prijsberekening

### Omschrijving

De E-commerce manager doet een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. Voor het vaststellen van de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod controleert hij in het systeem de beschikbaarheid van producten/diensten. Wanneer er informatie ontbreekt, achterhaalt hij deze bij een collega en/of de klant. Hij legt het aanbod vast en licht het desgewenst verder toe. Hij bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot afspraken te komen. Hij sluit waar mogelijk de verkoop. Het aanbod verwerkt hij zo nodig in offertes. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Indien de klant niet direct akkoord gaat met het aanbod/de offerte onderhandelt hij met hem, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om tot een compromis te komen en een akkoord te krijgen. Na instemming van de klant met een offerte stelt hij zo nodig een verkoopcontract of orderbevestiging op.

### Resultaat

- Het aanbod aan de klant en de wijze waarop het aanbod is gepresenteerd voldoen aan de eisen van de organisatie.
- Het gehele offertetraject, inclusief mogelijke onderhandeling, is juist uitgevoerd, geregistreerd en afgerond.

### Gedrag

De E-commerce manager

- maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van de klant.
- heeft de leiding in het gesprek en stuurt aan op een akkoord van de klant.
- heeft de leiding in de verkoopactiviteit, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

## B1-K1-W3: Voert verkoopgesprekken

### Omschrijving

De E-commerce manager achterhaalt tijdens de verkoopactiviteit de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/ dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over producten/diensten, geeft advies, speelt in op koop- en weerstandssignalen, sluit de verkoop, past daar waar mogelijk bijverkoop toe of neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien hij geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt hij de informatie op een later moment terug aan de klant. Hij legt de gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende. Hij vervult de taak van vraagbaak voor zijn medewerkers: hij ondersteunt en begeleidt medewerkers bij het verkooptraject. Ook luistert hij zo nodig naar mededelingen in het Engels en voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels.

### Resultaat

- De verkoopactiviteiten hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen (omzet, klantbinding etc.) van de afdeling / onderneming.
- De ondersteuning is gericht op het vergroten de expertise van medewerkers.

### Gedrag

De E-commerce manager

- neemt de leiding in de verkoopactiviteit en is gericht op het benutten van zakelijke kansen, het maken van afspraken en/of het sluiten van de verkoop.
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en heeft deze kennis paraat.
- speelt passend in op de emotie van de klant, gebruikt passende verkoopargumenten en reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen.
- toont commercieel inzicht en sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant maar houdt ook rekening met het belang van de eigen afdeling / organisatie.
- presenteert zichzelf en de afdeling / organisatie als professional aan de klant.
- sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.



### B1-K1-W3: Voert verkoopgesprekken

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K1-W4: Verzorgt het (interne) ordertraject

#### Omschrijving

De E-commerce manager maakt op basis van een offerte/order en/of gemaakte afspraken met de klant een verkooporder/overeenkomst en stuurt deze naar de klant. Wanneer de voorraad voldoende is, zorgt hij ervoor dat de overeenkomst uitgevoerd wordt en vermeldt de gegevens in het systeem, o.a. voor de financiële administratie/facturatie. Wanneer hij problemen in het ordertraject signaleert, communiceert hij deze naar collega's en wordt in overleg voor een oplossing gekozen. Desgewenst neemt hij contact op met de klant over veranderingen in de uitlevering, het oplossen van knelpunten en het aanbieden van alternatieven. Wanneer er niet voldoende producten in voorraad zijn, bestelt de E-commerce manager in voorkomende gevallen (intern/extern) de producten en houdt in de gaten of de bestellingen binnenkomen. Bij knelpunten in het orderverloop biedt hij de klant geschikte oplossingen aan. Hij handelt retourzendingen af of voert hier de supervisie over.

#### Resultaat

- De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontract of de overeenkomst verwerkt.
- Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en opgepakt.
- Acties zijn gericht op een probleemloos verloop van het ordertraject: knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en waar mogelijk opgelost, bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst en de klant is tijdig geïnformeerd bij afwijkingen.

#### Gedrag

De E-commerce manager

- neemt het initiatief tot intern overleg wanneer hij problemen voorziet en/of doet tijdig voorstellen om problemen op te lossen.
- is alert op afwijkingen in het ordertraject en handelt binnen de gegeven bandbreedte zaken af.
- denkt met de klant en organisatie mee bij het aandrazen van oplossingen.
- volgt procedures om snel en correct bestellingen te plaatsen.
- ondersteunt de klant actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van producten / diensten en richt zijn op de tevredenheid van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K2: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

### Complexiteit

In het kader van relatiebeheer en klantenservice combineert de E-commerce manager organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen van de standaard is hij in staat passende oplossingen te bedenken. Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod.

De E-commerce manager kan eigen keuzes maken ten aanzien van relatiebeheer en wordt minder gestuurd door procedures. Hij dient verschillende gegevens te combineren om een afgewogen beslissing te nemen over de inzet die hij pleegt op het gebied van relatiebeheer. Het slecht beheren van relaties heeft een groot afbreukrisico in zich. Voor de kerntaak zijn kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken te voeren, te spreken en te schrijven in het Engels.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De E-commerce manager heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. Ook is hij verantwoordelijk voor het relatiebeheer met grote klanten: hij heeft verschillende mogelijkheden tot zijn beschikking om inzet te plegen bij het relatiebeheer (ook in het kader van klachtenafhandeling).

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied.
- heeft kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van verbintenissen/aansprakelijkheid.
- heeft kennis van wettelijke vereisten voor het gebruiken van websites/webwinkels.
- heeft kennis van (consumenten)recht voor online marketing en verkoop.
- kan e-mailmarketing toepassen.
- kan CRM-tools toepassen.
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren.
- kan gespreksstructuren en -technieken toepassen.
- kan omgangsvormen toepassen.
- kan presentatievaardigheden toepassen.
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen.
- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels.
- kan de DMU inzichtelijk maken.
- kan promotiegesprekken in het Engels voeren.
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren.

## B1-K2-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

### Omschrijving

De E-commerce manager neemt klantvragen en -verzoeken aan. Hij zoekt zaken uit voor de klant, beantwoordt vragen en geeft advies aan de klant. Wanneer het niet mogelijk is om direct te reageren op de vraag of het verzoek, maakt hij met de klant een afspraak om terug te komen op de vraag of het verzoek. In voorkomende gevallen vraagt hij hulp aan een collega om de klant van dienst te kunnen zijn en/of afspraken na te komen. Hij benadert klanten zelf naar aanleiding van mailings, acties etc. Hij hanteert CRM-tools om selecties te maken, activiteiten richting de klant te ondernemen en keuzes te maken ten aanzien van klantbinding. Tijdens de contactmomenten verzamelt hij aanvullende informatie over de klant, gaat de mate van tevredenheid van de klant over het producten- en/of dienstenaanbod na en licht eventuele ontwikkelingen in het aanbod of de dienstverlening toe. Als het mogelijk is, onderneemt hij actie om de service op de klant af te stemmen. Alle contacten en informatie legt hij vast. Ontwikkelingen en gesignaleerde verbeterpunten speelt hij door aan zijn leidinggevende/ collega's. De E-commerce manager onderzoekt de mogelijkheden om de relatie met de klant(groep) te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie. Hij reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels op klantvragen en verzoeken.

### Resultaat

- Contactmomenten met de klant zijn gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken en te verkrijgen en/of een verkoopgesprek te starten.

#### B1-K2-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

- Alle klantcontacten, klantgegevens en afspraken zijn correct en volledig geregistreerd.
- De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen, eventueel toegevoegd aan het verkoopplan en uitgevoerd.

##### Gedrag

De E-commerce manager

- is alert op mogelijkheden om de klant van dienst te kunnen zijn en/of de klanttevredenheid en klantbinding te verhogen.
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en heeft deze kennis snel paraat.
- signaleert verkoopkansen en grijpt deze aan om producten en diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
- registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.
- toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de klanten.
- inventariseert pro-actief de mogelijkheden voor deep-, up- of cross-selling bij klanten door het stellen van vragen en gaat zo mogelijk het verkoop- en/of adviesgesprek aan.
- fungeert in relatiebeheer als voorbeeld naar medewerkers toe.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

#### B1-K2-W2: Behandelt klachten

##### Omschrijving

De E-commerce manager neemt klachten in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak van de ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's of zijn leidinggevende. Hij gaat na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld. Verbeterpunten naar aanleiding van klachten neemt hij op met collega's en leidinggevende. Ook handelt hij klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij beslist hoe de klacht afgehandeld dient te worden en koppelt het besluit terug aan de medewerkers en klanten. Hij neemt maatregelen om klachten te voorkomen.

##### Resultaat

- Klachten zijn tijdig en correct afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.
- Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en gedeeld met de leidinggevende/collega's.
- Het besluit (of het voorstel daarvoor) rondom de wijze van afhandeling van de klacht is genomen en teruggekoppeld aan medewerkers en klanten.

##### Gedrag

De E-commerce manager

- behandelt de klant serieus en integer en blijft vriendelijk en beleefd.
- volgt zorgvuldig de richtlijnen voor het afhandelen van de klacht en legt de klachtenprocedure correct uit aan de klant.
- schakelt tijdig een collega in wanneer hij de klacht niet zelf kan afhandelen en verstrekt de juiste informatie aan zijn collega.
- is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren.
- neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing over de manier waarop de klacht afgehandeld wordt.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K2-W3: Voert promotieactiviteiten uit

#### Omschrijving

De E-commerce manager informeert tijdens promotieactiviteiten klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten via diverse communicatie- en klantcontactkanalen. Hij levert een bijdrage aan het opstellen en versturen van mailings (w.o. de selectie van mailadressen), en informatie- en promotiemateriaal, en bereidt stands op (regionale) beurzen voor. Tijdens de beurs bemenst hij de stand en presenteert of demonstreert de producten en/of diensten van de organisatie en gaat hierover in gesprek met bezoekers. Ook voert hij zo nodig promotiegesprekken in het Engels en stelt zo nodig presentaties en berichten op in het Engels.

#### Resultaat

- De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie.
- Presentaties en/of demonstraties, mailings, informatie- en promotiemateriaal sluiten goed aan bij de boodschap en de doelgroep en richten zich op een positieve profilering van de organisatie.
- De voorbereidingen voor beursdeelname zijn goed en tijdig gecoördineerd: taken zijn verdeeld onder collega's.

#### Gedrag

De E-commerce manager

- presenteert zichzelf en de organisatie op positieve wijze en stelt zich zichtbaar en dienstbaar op naar klanten/accounts.
- laat zien een goed beeld te hebben van de voorbereidingen, stemt de taakverdeling met collega's af en laat betrokkenheid zien bij de voorbereidingen.
- stemt bij presentaties en demonstraties zijn communicatie af op de bezoeker, richt zich op de hoofdpunten en brengt op krachtige en heldere wijze de boodschap over, inspeliend op vragen en reacties van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Gedrevenheid en ambitie tonen

### B1-K2-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

#### Omschrijving

De E-commerce manager verzorgt online interacties tussen de organisatie en klanten door op binnenkomende reacties/vragen op de website en/of op uitlatingen over de organisatie in sociale media te reageren. Hij hanteert hierbij de regels van de organisatie over het beïnvloeden van het corporate imago van de organisatie. Hij monitort verschillende social media en social communities, registreert het klantcontact en rapporteert verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende. Hij reageert zo nodig in het Engels op reacties/vragen en op uitlatingen over de organisatie in de social media en/of andere online kanalen.

#### Resultaat

De online interacties dragen positief bij aan het corporate imago en de bekendheid met het producten-/dienstenaanbod van de organisatie.

#### Gedrag

De E-commerce manager

- toetst kritisch gesignaleerde social media berichten op juistheid en betrouwbaarheid.
- reageert adequaat, met oog voor commerciële kansen en in lijn met de binnen de afdeling/organisatie geldende ethische maatstaven (normen en waarden) en het social media protocol.
- stemt communicatie wat betreft taalniveau af op de ontvanger en vermijdt onnodig jargon.
- richt zich op de verwachtingen van de klant, geeft duidelijk aan wat deze wel of niet kan verwachten en controleert of de ander de boodschap begrepen heeft.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K3: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid.

#### Complexiteit

In het kader van onderzoek naar (commerciële) ontwikkelingen en kansen op de markt combineert de E-commerce manager (eenvoudige) onderzoeksmethoden met organisatie-afhankelijke standaardprocedures. De complexiteit wordt beïnvloed door de snelheid waarop markt- en organisatieontwikkelingen elkaar kunnen opvolgen. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. (markt)onderzoek, branches, commercie en sales noodzakelijk. Hij richt zijn voorstellen met name op de eigen organisatie. Hij krijgt omliggende en niet-omliggende opdrachten en doelstellingen binnen de dynamiek van de centrale organisatie en eventuele regio.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De E-commerce manager heeft een uitvoerende rol, in veel gevallen krijgt hij een gerichte opdracht om informatie te verzamelen en te analyseren. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden daarin zelfstandig uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid. Ook heeft hij een initiërende rol. Hij kan zelf en/of in overleg met de centrale organisatie/regiomanager het initiatief nemen tot het doen van onderzoek naar commerciële ontwikkelingen.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de bedrijfstakken/branches binnen de primaire, secundaire, tertiaire en quataire sector.
- heeft kennis van de samenhang tussen verkoop, marketing en marktbewerking.
- heeft kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied.
- heeft kennis van veelgebruikte online vaktermen, o.a. Search Engine Optimization (SEO), Search Engine Advertisement (SEA), e-commerce, social media, affiliate marketing, dropshipping, content marketing, inbound marketing, web analytics, Content Management Systeem (CMS).
- heeft kennis van online marketingstrategieën.
- heeft kennis van marketingmodellen in online toepassingen.
- heeft kennis van de werking, o.a. beïnvloeding, van online zoekmachines.
- heeft specialistische kennis van marktbenadering.
- heeft specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek.
- heeft specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid.
- heeft specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector.
- kan data-verzamelmethode (voor marktonderzoek) kiezen en toepassen.
- kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer.
- kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen.
- kan variabelen van Search Engine Optimization beïnvloeden voor meer bezoekers naar websites.

### B1-K3-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie

#### Omschrijving

De E-commerce manager verzamelt in opdracht met behulp van (traditionele en digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen en/of informatie van de eigen organisatie gegevens/informatie over klanten, producten en/of diensten, de concurrentie en over ontwikkelingen in de branche en regio, voor het oplossen van (commerciële) vraagstukken. Hij voert deskresearch en enquêtes uit en legt de informatie vast in het systeem. Hij signaleert in contacten met klanten, leveranciers, etc. relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen, legt deze voor aan zijn leidinggevende en/of verwerkt deze tot verkoop- c.q. managementinformatie. In voorkomende gevallen voert hij fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.

#### Resultaat

Relevante informatie (ten behoeve van een opdracht) is verzameld, vastgelegd, geïnterpreteerd, gerapporteerd en gecommuniceerd. Ook is de informatie verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business' voor de eigen organisatie.

### B1-K3-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie

#### Gedrag

De E-commerce manager

- zoekt actief op verschillende wijzen informatie, is alert op nieuwe informatie uit contacten, social media, etc. en houdt relevante nieuws- en marktinformatiebronnen en/of kennisbanken van de eigen organisatie frequent bij.
- deelt informatie proactief en verwerkt deze accuraat in het systeem en/of tot bruikbare verkoop- c.q. managementinformatie.
- legt verbanden tussen de verzamelde gegevens, weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen en trekt logische conclusies ten aanzien van klant-, product- en/of marktontwikkelingen en 'new business'.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

### B1-K3-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking

#### Omschrijving

De E-commerce manager vertaalt de verzamelde (markt)informatie naar consequenties voor zijn werkkuitvoering. Hij doet (verbeter)voorstellen voor marktwerking en/of verkoopbevordering. Hij legt zijn voorstellen voor aan collega's en/of leidinggevenden, beargumenteert deze aan de hand van de verzamelde informatie en verwerkt de voorstellen in zijn eigen verkoopactiviteiten. Ook onderbouwt hij zijn voorstellen ten aanzien van beleid of verkoopplannen met gegevens over de afzetmarkt, de markt- en brancheontwikkelingen, de eigen klanten/accounts en mogelijke concurrenten. Hij gaat in op de financiële aspecten (en tijdsinvestering) van het voorstel. Hij presenteert in voorkomende gevallen zijn voorstellen/verkoopplannen.

#### Resultaat

Een overzicht van bevindingen met een beargumenteerd voorstel ten aanzien van eigen verkoopactiviteiten, en voorstellen voor marktwerking en verkoopbevordering aansluitend bij de gesignaleerde ontwikkelingen. Ook organisatiebrede voorstellen voor verkoopplan, -beleid, marketingbeleid en marktwerking, die financieel verantwoord zijn.

#### Gedrag

De E-commerce manager

- maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en vertaalt deze juist naar voorstellen die passen bij de (eigen) verkoopactiviteiten.
- betreft actief kennis van de markt in de voorstellen.
- licht voorstellen duidelijk toe, benoemt kansen en bedreigingen en komt snel tot de kern.
- betreft in zijn voorstellen de dynamiek van de organisatie en de markt en baseert voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen.
- schat de mogelijk financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten en de kosten die daarmee samenhangen.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

## B1-K4: Ontwerpt de media-uiting

### Complexiteit

Het werk van een E-commerce manager kan, afhankelijk van de taken, complex en niet-routinematig zijn. De E-commerce manager moet voldoende informatie verzamelen over de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever en de doelgroep. Verder dient de E-commerce manager zijn persoonlijke keuzes af te stemmen op de opdrachtgever en tevens meerwaarde toe te voegen. Hierbij moet hij samenhang tussen media-uitingen kunnen zien en hier ook rekening mee kunnen houden tijdens het toepassen van deze onderdelen. Daarvoor heeft hij brede kennis en vaardigheden (crossmediaal) inzicht nodig en ontwikkelt hij strategieën. Eveneens moet hij rekening houden met zowel bedoelde effecten, relevante wet- en regelgeving als technische vereisten. De E-commerce manager bezit brede specialistische kennis van materialen en middelen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De E-commerce manager is bij kleinere en middelgrote of relatief eenvoudige en enigszins complexe opdrachten verantwoordelijk voor de totale opdracht: van het ontwerp tot en met de realisatie van de media-uiting. Bij grotere of complexere opdrachten wordt er in een team gewerkt en is de E-commerce manager een teamlid. In die gevallen is hij verantwoordelijk voor een deel van het ontwerp van de media-uiting.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van kernbegrippen van marketing, communicatie, media/middelen, trends en ontwikkelingen.
- heeft kennis van relevante Arbo-eisen en merken- en auteursrecht.
- heeft kennis van het productieproces.
- heeft kennis van trends en ontwikkelingen op het gebied van de media-uiting.
- heeft brede kennis van mediavormgeving en blijft hiervan op de hoogte.
- heeft brede specialistische kennis van materialen en middelen.
- kan technieken voor conceptontwikkeling toepassen zoals brainstormen en mindmappen.
- kan een planning maken, voortgang bewaken en resultaat beoordelen.
- kan een product/dienst promoten, relaties beheren en uren/kosten begroten en verantwoorden.
- kan met diverse materialen en middelen werken t.b.v. concept, ontwerp en presentatie.
- kan presentaties maken en geven.
- kan feedback geven en met feedback omgaan.
- kan rekening houden met relevante wet- en regelgeving en technische eisen.
- kan stijlelementen van opdrachtgever, doelgroep en/of onderwerp analyseren.
- kan werken met van toepassing zijnde software.
- kan een concurrentenanalyse (over soortgelijke media-uitingen) maken.

## B1-K4-W1: Bespreekt de opdracht

### Omschrijving

De E-commerce manager bespreekt de opdracht en vraagt naar de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever, zoals doel en de doelgroep voor de media-uiting. Hij beoordeelt de opdracht en overlegt indien nodig met de opdrachtgever voor verduidelijking of aanvullende informatie. Hij analyseert de verkregen informatie en trekt op basis hiervan conclusies. Hij legt zijn conclusies voor aan de opdrachtgever en adviseert hem eventueel.

### Resultaat

Voldoende informatie over en een goed beeld van de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever.

### Gedrag

De E-commerce manager

- vraagt actief om informatie en naar de wensen en verwachtingen van de opdrachtgever.
- analyseert de informatie die hij van de opdrachtgever, betrokkenen en/of deskundigen heeft gekregen grondig en baseert hierop zijn aanpak.
- toont vakkundig en technisch inzicht bij het inventariseren en analyseren van de informatie en het geven van advies aan de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K4-W2: Maakt een planning

##### Omschrijving

De E-commerce manager inventariseert welke werkzaamheden verricht moeten worden voor de opdracht. Hij maakt een planning met daarin opgenomen de uit te voeren stappen, de benodigde inzet van mensen en de benodigde tijd. Hij legt de planning vast en stemt deze af met de opdrachtgever, betrokkenen en/of deskundigen.

##### Resultaat

Een planning die aangeeft welke stappen door wie en wanneer uitgevoerd moeten zijn.

##### Gedrag

De E-commerce manager

- plant de activiteiten doeltreffend en efficiënt.
- stelt adequaat vast welke stappen uitgevoerd moeten worden en welke mensen en tijd hiervoor nodig zijn.
- formuleert de inhoud van de planning nauwkeurig en volledig.
- overlegt tijdig met anderen over de planning en informeert hen voldoende.
- raadpleegt en betreft hen actief bij het nemen van beslissingen en/of uitvoeren van taken.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

#### B1-K4-W3: Oriënteert zich op opdrachtgever/doelgroep/onderwerp

##### Omschrijving

De E-commerce manager oriënteert zich op de opdrachtgever, de doelgroep en/of het onderwerp door verschillende bronnen te raadplegen. Hij verdiept zich in de kenmerken en trends van stijlelementen (kleuren, vormen, beelden, enzovoort) die worden toegepast. Hij maakt ook een vergelijking met media-uitingen van concurrenten. Hij overlegt met betrokkenen over de te maken keuze en bepaalt de stijl die past bij de opdrachtgever, de doelgroep en/of het onderwerp.

##### Resultaat

Een duidelijk beeld van de stijlelementen die passen bij de opdrachtgever, de doelgroep en/of het onderwerp.

##### Gedrag

De E-commerce manager

- analyseert de gegevens die beschikbaar zijn over de opdrachtgever, de doelgroep en/of het onderwerp grondig.
- vormt zich een goed beeld van de kenmerkende en eigentijdse stijlelementen die van toepassing zijn op de opdrachtgever, de doelgroep en het onderwerp.
- raadpleegt zo nodig tijdig betrokkenen en stemt de te maken keuze voor de stijl met hen af en houdt ook rekening met de wensen en behoeften van de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K4-W4: Maakt een concept

##### Omschrijving

De E-commerce manager maakt volgens opdracht een concept voor een media-uiting. Hiertoe bedenkt hij een of meer conceptuele voorstellen, waarbij hij rekening houdt met de bedoelde effecten (b.v. communicatief, interactief of gebruiksvriendelijk), relevante wet- en regelgeving en technische uitvoerbaarheid. De E-commerce manager visualiseert zijn conceptuele voorstel(len) en hij gebruikt hiervoor geschikte hulpmiddelen. Ook legt hij de verantwoording van een conceptvoorstel vast. Hij overlegt zo nodig met de opdrachtgever, betrokkenen en/of deskundigen en hij verantwoordt gemaakte keuzes. Indien nodig past hij het gekozen conceptvoorstel aan.

##### Resultaat

Er is een geschikt concept voor de media-uiting, dat is goedgekeurd door de opdrachtgever.



#### B1-K4-W4: Maakt een concept

##### Gedrag

De E-commerce manager

- is in staat om op creatieve, vindingrijke wijze invulling te geven aan de opdracht.
- komt proactief met verschillende of alternatieve voorstellen.
- gebruikt zijn vakkundig en technisch inzicht om een creatief maar ook inhoudelijk verantwoord en technisch uitvoerbaar concept te maken.
- kiest geschikte hulpmiddelen voor het bedenken en visualiseren van het concept en het vastleggen van de verantwoording.
- gebruikt deze hulpmiddelen effectief en efficiënt.
- reageert adequaat op de opmerkingen en voorgestelde wijzigingen en is zo nodig welwillend om het voorstel aan te passen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Omgaan met verandering en aanpassen

#### B1-K4-W5: Maakt een ontwerp

##### Omschrijving

De E-commerce manager interpreteert het concept en vertaalt dit naar het ontwerp. Bij een crossmediaal concept stemt hij dit ontwerp af op andere media-uiting(en). Hij ontwerpt de media-uiting door afzonderlijke elementen en het geheel vorm te geven. Hierbij kiest hij voor geschikte productietechnieken. Voor het maken van de media-uiting neemt hij de voorgenomen effecten, relevante wetten regelgeving en technische uitvoerbaarheid in aanmerking. Hij gebruikt voor het ontwerpen geschikte hulpmiddelen. Hij overlegt indien nodig met de opdrachtgever, betrokkenen en/of deskundigen. Hij voert waar nodig wijzigingen door.

##### Resultaat

Een ontwerp voor de media-uiting welke voldoet aan de wensen van de opdrachtgever en de vakkundige en technische eisen.

##### Gedrag

De E-commerce manager

- wendt de benodigde mentale en manuele vermogens aan om de media-uiting te ontwerpen.
- weet op basis van vakkundig en technisch inzicht vraagstukken en problemen, bijvoorbeeld de samenhang tussen elementen of onderdelen, op te lossen.
- houdt rekening met de bedoelde effecten, wet- en regelgeving en uitvoerbaarheidseisen.
- is bedreven in het werken met verschillende hulpmiddelen, en zet deze op een doeltreffende en efficiënte wijze in.
- werkt volgens de gestelde kwaliteits- en productiviteitsniveaus, controleert het resultaat systematisch en lost problemen, indien die zich voordoen, tijdig op.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

#### B1-K4-W6: Presenteert het concept en/of ontwerp van de media-uiting

##### Omschrijving

De E-commerce manager maakt een presentatie. Hierin verantwoordt hij de gemaakte keuzes met betrekking tot het concept en/of ontwerp. Indien nodig overlegt hij met betrokkenen en/of deskundigen over de inhoud en vorm van de presentatie. De E-commerce manager presenteert het concept en/of ontwerp aan de opdrachtgever. Hij gebruikt hierbij presentatiemiddelen die recht doen aan het concept en/of ontwerp. Hij beantwoordt vragen en opmerkingen van de opdrachtgever.

##### Resultaat

Een presentatie waarbij het concept en/of ontwerp zodanig wordt gepresenteerd aan de potentiële klant en/of opdrachtgever, dat hij het concept en/of ontwerp kan beoordelen en hij het uiteindelijk goedkeurt.

Gedrag

De E-commerce manager

- maakt op basis van vakkundig en technisch inzicht een presentatie.
- kiest en gebruikt geschikte software en/of materialen voor het maken van de presentatie en gebruikt tijdens de presentatie geschikte presentatiemiddelen op een doeltreffende en efficiënte wijze.
- overlegt indien nodig tijdig met betrokkenen over de vorm en inhoud van de presentatie.
- presenteert op een aantrekkelijke, duidelijke en overtuigende manier en reageert tijdens of na de presentatie adequaat op vragen en opmerkingen van de opdrachtgever.
- verantwoordt in de presentatie met steekhoudende argumenten de gemaakte keuzes zoals weergegeven in het concept en ontwerp.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

## B1-K5: Realiseert de media-uiting

### Complexiteit

Voor de realisatie heeft de E-commerce manager brede kennis en vaardigheden nodig om de redelijk complexe taken die op zijn pad komen te kunnen analyseren en uitvoeren. Hij moet rekening houden met vormgevingsaspecten en technische vereisten van het mediaproduct. De E-commerce manager dient altijd op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen op technisch gebied en hij dient deze kennis toe te kunnen passen in nieuwe producten. De E-commerce manager moet problemen steeds tijdig signaleren en kunnen inspelen op onverwachte omstandigheden (bijvoorbeeld veranderde wensen van de opdrachtgever). Verder moet hij prioriteiten kunnen stellen en kunnen afwegen of overleg met zijn leidinggevende of de opdrachtgever noodzakelijk is.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De E-commerce manager is bij kleinere of relatief eenvoudige opdrachten verantwoordelijk voor de totale opdracht: van het ontwerp tot en met de realisatie van de media-uiting. Bij grotere of complexere opdrachten wordt er in een team gewerkt en is de E-commerce manager een teamlid. In die gevallen is hij met name verantwoordelijk voor het ontwerp van de media-uiting. Verder is de E-commerce manager er zelf verantwoordelijk voor dat de gebruikte bestanden op de juiste wijze worden opgeslagen. Ook kan hij een rol spelen bij het bewaken van de kwaliteit van het bestandsbeheer.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van bestandsformaten in combinatie met software.
- heeft kennis van typografie.
- heeft kennis van bestandsbeheer voor mediavormgeving.
- heeft brede kennis van technische vereisten op grafisch, interactief en/of animatie/audiovisueel gebied.
- kan werken met van toepassing zijnde software.
- kan duidelijke instructies formuleren.
- kan opmaakprincipes toepassen.
- kan geluid bewerken en toepassen.
- kan de media-uiting op drager en online plaatsen.
- kan basishandelingen uitvoeren voor het omgaan met hard- en software.

## B1-K5-W1: Bereidt de realisatie voor

### Omschrijving

De E-commerce manager bereidt de realisatie van de media-uiting voor. Hij inventariseert en verzamelt de benodigde bestanden en/of materialen en/of content voor de realisatie. Hij zorgt ervoor dat derden bestanden en/of materialen en/of content juist aanleveren. Hij beoordeelt of ze geschikt en technisch bruikbaar zijn en bewerkt ze waar nodig. Hij maakt bij zijn werkzaamheden zonnig gebruik van software. De E-commerce manager maakt rechtmatig gebruik van bestanden en content.

### Resultaat

Benodigde bestanden en/of materialen en/of content zijn verzameld, geschikt en bruikbaar (zowel technisch als rechtmatig).

### Gedrag

De E-commerce manager

- inventariseert en verzamelt op basis van zijn vakspecifiek inzicht de benodigde bestanden en/of materialen en/of content.
- beoordeelt of deze geschikt en technisch bruikbaar zijn.
- bewerkt, indien nodig, deze bestanden en/of materialen en/of content accuraat en past elementen aan de specifieke media-uiting aan.
- gebruikt relevante software efficiënt en effectief.
- respecteert zorgvuldig rechten en regelt toestemming voor gebruik van bestanden en content (bijvoorbeeld tekst en beeld).
- zorgt via heldere aanwijzingen dat derden bestanden aanleveren in het juiste formaat en volgens de benodigde specificaties.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

## B1-K5-W2: Bewaakt voortgang en beoordeelt resultaat van uitbesteding of deelproject

### Omschrijving

Bij de uitbesteding van werkzaamheden selecteert de E-commerce manager een opdrachtnemer. Hij formuleert de opdracht met randvoorwaarden en stelt criteria op voor het gewenste resultaat. Indien de E-commerce manager zelf een deel van het project uitvoert, dan overlegt hij hierover met zijn leidinggevende en andere betrokkenen. Hij stemt zijn gedeelte van het werk goed af op het overall project. De E-commerce manager bewaakt tijdens de uitbesteding of de planning en begroting worden gehaald. Tenslotte beoordeelt hij als opdrachtgever het resultaat van de uitbesteding.

### Resultaat

Uitbesteding of deelproject is optimaal verlopen en voldoet aan de vooraf geformuleerde opdracht en opgestelde criteria.

### Gedrag

#### De E-commerce manager

- selecteert zorgvuldig een opdrachtnemer en geeft deze een opdracht met heldere instructies.
- heeft duidelijke criteria opgesteld voor de randvoorwaarden en het resultaat van de uitbesteding.
- bewaakt dat de werkzaamheden binnen de planning en de begroting worden afgerond en hij geeft tijd aan als deze dreigen te worden overschreden.
- spreekt, zo nodig, betrokkenen duidelijk aan op gemaakte afspraken en zoekt samen met hen naar oplossingen voor knelpunten.
- beoordeelt systematisch tussentijds en aan het eind of het resultaat van de uitbesteding voldoet aan de inhoud van de opdracht en technische vereisten.
- verantwoord, als opdrachtnemer, gemaakte keuzes en evalueert zijn deel van het project aan de hand van gestelde eisen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren

## B1-K5-W3: Maakt de media-uiting

### Omschrijving

De E-commerce manager maakt de media-uiting volgens het goedgekeurde concept/ontwerp. Hij maakt en/of bewerkt de gekozen tekst- en beeldelementen (illustraties, foto's, etc.), past typografie en kleurmanagement toe en brengt specificaties aan. Hij werkt de structuur verder uit en plaatst hierin deze elementen. Hierbij stemt hij vorm en inhoud op elkaar af. Hij past zo nodig een en ander aan op wat eerder is geschetst in concept/ontwerp. De E-commerce manager maakt de media-uiting met behulp van relevante middelen en/of software. Voor de media-uiting maakt de E-commerce manager een proef- of testversie en controleert de specificaties en/of test de werking. Hij signaleert eventuele technische problemen en/of storingen, lost deze op en documenteert dit zo nodig. Hij legt de proef- of testversie ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever en/of zijn leidinggevende en verantwoordt gemaakte keuzes. Hij voert zo nodig correcties door. Hij controleert de specificaties en/of test de werking nogmaals voor oplevering van de eindversie.

### Resultaat

De media-uiting is gemaakt en voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de specificaties en/of technische eisen.

### Gedrag

#### De E-commerce manager

- maakt op basis van zijn vakkundig en technisch inzicht de media-uiting inclusief de gekozen ruimtelijke, tekst- en beeldelementen.
- kiest voor het maken van de media-uiting de meest geschikte software, materialen en technieken.
- gebruikt deze op doeltreffende en doelmatige wijze.
- overlegt tijdig met anderen en informeert hen voldoende over gemaakte keuzes.
- betreft anderen bij het nemen van beslissingen over de proef- of testversie van de media-uiting.
- volgt instructies en aanwijzingen voor correcties bereidwillig op.
- houdt zich strikt aan de voorgeschreven (werk)procedures voor controle van de media-uiting.
- is er sterk op gericht de vereiste kwaliteit en productiviteit te halen.
- voert hiervoor de taken consistent en systematisch uit.

### B1-K5-W3: Maakt de media-uiting

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K5-W4: Levert de media-uiting op

#### Omschrijving

De E-commerce manager levert de media-uiting op bij de opdrachtgever, zijn leidinggevende en/of collega voor verder(e) gebruik, productie of distributie/uploading. Hij geeft hierbij zo nodig een toelichting over de voordelen, opties en mogelijkheden van de media-uiting.

#### Resultaat

De media-uiting is volgens de afspraken opgeleverd.

#### Gedrag

De E-commerce manager

- levert de media-uiting correct op aan de opdrachtgever, projectleider, leidinggevende en/of collega.
- geeft, indien nodig, adequaat informatie over voordelen, opties en mogelijkheden van het product.
- presenteert het product enthousiast en op aansprekende wijze.
- gebruikt heldere en duidelijke taal en hij checkt of de boodschap goed is overgekomen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen

### B1-K5-W5: Houdt het (digitaal) archief bij

#### Omschrijving

De E-commerce manager verzamelt alle voor de media-uiting gebruikte bestanden en materialen. Indien nodig overlegt hij met zijn leidinggevende over de (digitale) archivering. Hij zorgt ervoor dat bestanden en materialen met de juiste benaming en op de juiste plaats worden opgeslagen in het (digitaal) archief. Hij houdt het (digitaal) archief up-to-date. Als het bestaande (digitaal) archief niet meer voldoet, komt hij met voorstellen om het (digitaal) archief aan te passen. Hij maakt regelmatig een back-up van het digitaal archief.

#### Resultaat

Een goed functionerend en toegankelijk (digitaal) archief, waarin bestanden en materialen op de juiste manier zijn opgeslagen en dat up-to-date is.

#### Gedrag

De E-commerce manager

- overlegt indien nodig tijdig met zijn leidinggevende over de (digitale) archivering van gebruikte bestanden en materialen.
- raadpleegt zijn leidinggevende bij vragen en betreft hem bij het nemen van beslissingen hierover.
- volgt instructies en aanwijzingen voor (digitale) archivering en aanlevering bereidwillig op.
- houdt zich strikt aan de voorgeschreven (werk)procedures van de eigen organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### Nederlandse taal

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Nederlandse taal deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

### Rekenen

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel rekenen deel uit. De referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. voor entreekwalificaties en voor kwalificaties op niveau 2 en 3: 2F;
- b. voor kwalificaties op niveau 4: 3F.

### Loopbaan en burgerschap

Van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap deel uit. De kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### Engels (alleen voor niveau 4)

Van elke kwalificatie op mbo niveau 4 in dit kwalificatiedossier maakt het generieke examenonderdeel Engels deel uit. Op grond van artikel 17a van het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn de referentieniveaus en de kwalificatie - eisen voor dit generieke onderdeel opgenomen in bijlage 2 bij dit besluit. Deze bijlage is te vinden op [www.s-bb.nl/generieke-eisen](http://www.s-bb.nl/generieke-eisen) en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Het betreft de volgende referentieniveaus:

- a. lezen en luisteren: B1;
- b. schrijven, spreken en gesprekken voeren: A2.

# Profieldeel

<b>P1 E-commerce manager</b>
<b>Mbo-niveau</b>
4
<b>Typering van het beroep</b>
n.v.t.
<b>Beroepsvereisten</b>
Nee