

Cross-over kwalificatie mbo

Business support

Crebonr. 26019

Kwalificatie

» **Business support (Crebonr. 26019)**

Geldig vanaf

Inhoudsopgave

<u>Leeswijzer</u>	4
<u>Overzicht van de cross-over kwalificatie</u>	5
<u>Basisdeel</u>	6
<u>1. Beroepsspecifieke onderdelen</u>	6
<u>B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit</u>	6
B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling	7
B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling	7
B1-K1-W3: Genereert in opdracht managementinformatie	8
<u>B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit</u>	9
B1-K2-W1: Beheert de agenda	9
B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten	10
B1-K2-W3: Maakt ruimtes gebruiksklaar	11
B1-K2-W4: Assisteert bij voorraadbeheer	11
B1-K2-W5: Draagt bij aan een veilige situatie	11
<u>B1-K3: Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten</u>	13
B1-K3-W1: Voert promotieactiviteiten uit	13
B1-K3-W2: Voert webcare werkzaamheden uit	13
B1-K3-W3: Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website	14
<u>B1-K4: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten</u>	15
B1-K4-W1: Ontvangt de klant/gast	15
B1-K4-W2: Informeert en adviseert de klant/gast	16
B1-K4-W3: Onderhoudt in- en/of externe contacten	16
<u>B1-K5: Voert administratieve en financiële processen uit</u>	17
B1-K5-W1: Verzamelt en verwerkt informatie	17
B1-K5-W2: Beheert het (digitale) dossier	17
B1-K5-W3: Stelt facturen op en controleert deze	18
B1-K5-W4: Controleert inkoopfacturen en verricht activiteiten voor de fiattering van inkoopfacturen.	18
<u>2. Generieke onderdelen</u>	20
<u>Profieldeel</u>	21
<u>P1: Business support</u>	21

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 vervolopleiding. De beschikbare keuzedelen voor deze cross-over kwalificatie zijn te vinden op 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. 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 Business support	3	Nee	vakopleiding

Basisdeel

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

B1-K1 Voert taken rondom informatiemanagement uit	B1-K1-W1	Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling
	B1-K1-W2	Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
	B1-K1-W3	Genereert in opdracht managementinformatie
B1-K2 Voert taken rondom planning en organisatie uit	B1-K2-W1	Beheert de agenda
	B1-K2-W2	Organiseert bijeenkomsten
	B1-K2-W3	Maakt ruimtes gebruiksklaar
	B1-K2-W4	Assisteert bij voorraadbeheer
	B1-K2-W5	Draagt bij aan een veilige situatie
B1-K3 Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten	B1-K3-W1	Voert promotieactiviteiten uit
	B1-K3-W2	Voert webcare werkzaamheden uit
	B1-K3-W3	Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website
B1-K4 Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten	B1-K4-W1	Ontvangt de klant/gast
	B1-K4-W2	Informeert en adviseert de klant/gast
	B1-K4-W3	Onderhoudt in- en/of externe contacten
B1-K5 Voert administratieve en financiële processen uit	B1-K5-W1	Verzamelt en verwerkt informatie
	B1-K5-W2	Beheert het (digitale) dossier
	B1-K5-W3	Stelt facturen op en controleert deze.
	B1-K5-W4	Controleert inkoopfacturen en verricht activiteiten voor de fiattering van inkoopfacturen.

Profieldeel

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

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

De medewerker Business Support ondersteunt professionals in de zakelijke dienstverlening om te komen tot een optimaal bedrijfsresultaat. De medewerker Business Support is als ondersteuner inzetbaar op het snijvlak van klantcontact, marketing, HR, administratie, facilitair, financiële- en/of juridische diensten. Hij is werkzaam in MKB bedrijven en in grote bedrijven, instellingen of gemeentes, en verricht uitvoerend werk in de (project)ondersteuning van ZZP-ers en verenigingen. Hij kan ook werken in virtuele organisaties, bijvoorbeeld als virtual assistent. De medewerker Business Support heeft kennis van bedrijfsprocessen en wet- en regelgeving. Hij bezit vaardigheden om te werken met (grote hoeveelheden) informatie, kan projectmatig werken en bezit relevante ICT skills. Daarmee kan hij uit de voeten in de volle breedte van de zakelijke dienstverlening. Hij kan goed communiceren en samenwerken met anderen, ook in de cloud. Hij is een hands-on medewerker, die graag aanpakt en het werk ziet liggen. Hij zet zich in om interne en externe klanten optimaal te ondersteunen. Zijn werk is deels routinematig en deels probleemoplossend, hij werkt uitvoerend, organiserend en soms ook controlerend. De medewerker Business Support werkt in opdracht van een leidinggevende.

Typerende beroepshouding

De medewerker Business Support is ondernemend, servicegericht, nieuwsgierig, integer en proactief. Hij kan collega's en klanten ontzorgen en is een aanpakker. Hij kan basale risico's inschatten, heeft probleemoplossend vermogen en weet wanneer hij zijn leidinggevende moet inschakelen voor hulp.

Resultaat van de beroepengroep

Het bedrijf en/of de instelling is optimaal ondersteund op het snijvlak van klantcontact, marketing, HR, administratie, facilitair, financiële- en/of juridische diensten.

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

Complexiteit

De medewerker Business Support voorziet collega's, klanten en/of leidinggevende(n) van managementinformatie. Hierbij moet gedacht worden aan eenvoudig te genereren data uit administratieve systemen/dossiers t.b.v. een klantcase. De werkzaamheden zijn deels routinematig en deels probleemoplossend van aard en vereisen kennis en vaardigheden op het gebied van informatiemanagement en uiteenlopende vormen van communicatie. De medewerker Business Support werkt met verschillende on- en offline pakketten en ICT-omgevingen. Online informatie dient op waarde te kunnen worden geschat. De medewerker extraheert en ordent data uit de bedrijfssystemen. Het kan hierbij gaan om informatie uit of ten behoeve van plan-, order-, productie-, CRM- of HRM-systemen waarbij grote hoeveelheden data geselecteerd, geordend en gepresenteerd moeten worden. Hier is sprake van afbreukrisico: handelen op basis van een verkeerde analyse kan schadelijk zijn voor de bedrijfsvoering. Taken waarin schriftelijke en mondelinge informatie-uitwisseling van belang is liggen op het vlak van het contact met klanten/gasten, zowel live als telefonisch. De medewerker krijgt te maken met een grote diversiteit aan reacties waar hij in alle gevallen adequaat op moet reageren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker business support werkt zelfstandig en ook in teamverband bij het uitvoeren van de taken en is verantwoordelijk voor het eigen werk. Hij levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van basisprincipes van privacywetgeving
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

- kan de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan een digitaal registratiesysteem gebruiken/bedienen
- kan gesprekstechnieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken
- kan huisstijlen toepassen
- kan interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- kan materialen en middelen toepassen voor de verwerking van (elektronische) post
- kan plan-, order-, productie-, CRM- of HRM systemen gebruiken
- kan social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement
- kan zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- kan zakelijke correspondentie (e-mails, brieven, rapporten, documenten) voeren

B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling

Omschrijving

De medewerker business support verwerkt, behandelt en bewaakt de e-mails/post. Hij verkrijgt inzicht in de inhoud en het belang van de ontvangen documenten zodat kan worden ingeschat wie de e-mails/post kan afhandelen. Hij distribueert documenten naar de belanghebbenden. De medewerker business support zorgt voor een reactie op de ontvangen e-mails/post. Hij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. De medewerker business support controleert of de teksten voldoen aan de huisregels, aan de officiële spellingregels, de feitelijke inhoud en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. Vervolgens bewaakt hij de voortgang en afhandeling van de correspondentie zoals mailings, brieven, offertes, begeleidend schrijven, e-mails en vakbladen etc. De medewerker business support registreert het product en archiveert het.

Resultaat

Opgestelde documenten zijn taalkundig en inhoudelijk correct opgemaakt conform huisstijl, opgeslagen in de juiste directory en afgestemd op het doel en de doelgroep, ze zijn voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en op de juiste wijze verzonden of voor verzending gereed gemaakt.

Gedrag

- Rubriceert de verzamelde informatie op efficiënte wijze, selecteert de juiste gegevens, verifieert zonodig de opdracht en controleert de gegevens nauwkeurig.
- Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, formuleert vlot en bondig ook in een moderne vreemde taal.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij.
- Overlegt tijdig en regelmatig met de leidinggevende(n)/collega's over de uit te voeren werkzaamheden, koppelt tijdig terug en informeert betrokkenen proactief.
- Werkt vlot en accuraat en is bedreven in het gebruik van benodigde hard- en software.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
- Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling

Omschrijving

De medewerker business support voert (telefoon)gesprekken, coördineert de informatiestromen van en naar collega's en voorziet hen, indien nodig, van informatie over het te bespreken onderwerp. Hij beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties/cliënten en bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen. De medewerker business support handelt zelf overige (telefoon)gesprekken af.

B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling

Resultaat

De (telefoon)gesprekken zijn afgehandeld of doorverbonden aan collega's of andere medewerkers en indien nodig maakt hij/zij correcte eenduidige telefoonnotities.

Gedrag

- Neemt juiste beslissingen over wie welke (telefoon)gesprekken moet afhandelen.
- Luistert goed naar de gesprekspartners, geeft hen de ruimte om standpunten naar voren te brengen en toont belangstelling voor hun opvattingen.
- Stelt zich altijd dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
- Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W3: Genereert in opdracht managementinformatie

Omschrijving

De medewerker business support levert in opdracht managementinformatie aan met betrekking tot diverse bedrijfsprocessen. Hij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij maakt op verzoek (periodiek) rapportages over de bedrijfsprocessen gerelateerde zaken en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren. Hij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven. De managementinformatie levert een bijdrage aan de verbetering en efficiëntie van de bedrijfsprocessen.

Gedrag

- Overlegt bij het opleveren van de managementinformatie regelmatig met de leidinggevende en collega's en levert de informatie vervolgens compleet, tijdig en presentabel op.
- Zorgt er in zijn samenwerking en overleg voor dat hij het management goed informeert, maakt melding van belangrijke zaken en wijst het op managementinformatie die voor het management belangrijk kan zijn.
- Formuleert op een logische, gestructureerde wijze, zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management.
- Maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld.
- Handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de (arbeids)markt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

Complexiteit

De medewerker business support voert diverse werkzaamheden uit rondom planning en organisatie binnen de organisatie. Het gaat dan onder meer over het organiseren van bijeenkomsten, ruimtes gebruiksklaar maken en assisteren bij voorraadbeheer.

De werkzaamheden zijn deels routinematig en deels probleemoplossend van aard en vereisen kennis op het gebied van projectmatig werken, materialen, middelen en processen.

Het uitvoeren van diverse taken op het gebied van planning en organisatie is complex: het niet nauwkeurig en volgens afspraken en procedures werken verstoort de bedrijfsprocessen.

De werkzaamheden worden vaak simultaan uitgevoerd, het niet behouden van overzicht door de medewerker business support verstoort een correcte uitvoering van de taken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de medewerker business support verschuiven van uitvoerend naar faciliterend. Hij werkt zelfstandig en ook in teamverband bij het uitvoeren van de taken en is verantwoordelijk voor het eigen werk. Hij levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- heeft kennis van een planning, draaiboek of checklist
- heeft kennis van opnameapparatuur voor verslaglegging
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen bij verschillende goederen en diensten m.b.t. planning en organisatie van bijeenkomsten
- heeft kennis voor het geven van instructies voorafgaand aan een bijeenkomst/vergadering/overleg
- kan (ICT) hulpmiddelen voor vergaderingen/bijeenkomsten aansluiten
- kan (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's
- kan arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- kan de principes van projectmatig werken toepassen bij de uitvoering van de werkzaamheden
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan een digitaal registratiesysteem gebruiken
- kan gesprekstechnieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken
- kan onderhandelen bij het reserveren van (regionale) locaties en faciliteiten
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- kan schriftelijke zakelijke correspondentie (verslag/actie-/besluitenlijst) toepassen
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement
- kan zakelijke (e-mail) etiquette toepassen

B1-K2-W1: Beheert de agenda

Omschrijving

De medewerker business support beheert de agenda van de leidinggevende(n) en/of collega's en de eigen agenda. De medewerker business support regelt en noteert afspraken van en voor de leidinggevende(n) en/of collega's. Hij synchroniseert de agenda's, stemt agenda's onderling af, bewaakt de afspraken en verzet ze indien nodig. De medewerker business support herinnert de leidinggevende(n) en/of collega's proactief aan de to-do's. Hij bereidt afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan.

Resultaat

De agenda wordt dusdanig beheerd door de medewerker business support dat de leidinggevende(n) en/of collega's goed en tijdig zijn geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de afspraak en de te treffen voorbereidende werkzaamheden, waardoor de afspraak agendatechnisch volgens plan verloopt.

B1-K2-W1: Beheert de agenda

Gedrag

- Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het beheer van de agenda, overlegt tijdig met de houders/beheerders van agenda's van relaties en toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid bij het muteren en maken van nieuwe afspraken.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van digitale apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Blijft productief werken, heeft inzicht in het belang van de afspraken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

Omschrijving

De medewerker business support informeert proactief naar de doelstelling van een bijeenkomst (kleinschalige bijeenkomsten zoals vergaderingen, jubilea, open dagen, trainingen, etc.). Bij de organisatie van een bijeenkomst hanteert hij een planning/draaiboek of checklist. Hij selecteert een interne of een externe accommodatie en inventariseert het totaal aantal genodigden en of er speciale vereisten zijn met betrekking tot de bijeenkomst (bijv. mogelijkheden van vervoer ernaar toe). De medewerker business support informeert naar de kosten van de accommodatie, mogelijkheden voor zaalopstelling, de catering en elektronische voorzieningen etc. Hij neemt het initiatief voor overleg met de leidinggevende(n) over de locatie en reserveert deze (eventueel in een zaalreserveringssysteem) of volgt een procedure hiervoor. Hij voert de gegevens in of laat de gegevens invoeren en bevestigt de reservering. Hij stelt een conceptagenda (incl. de te besteden tijd per onderwerp) op en bespreekt het met de leidinggevende en verstuurt de uitnodiging met daarin alle informatie over de bijeenkomst. Kort voor aanvang van de bijeenkomst checkt de medewerker business support of alles in orde is.

Resultaat

De benodigde locatie en faciliteiten zijn gereserveerd op de geplande datum en de deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie.

Gedrag

- Neemt initiatief voor tijdig en regelmatig overleg voor afstemming over de uit te voeren taken en de informatievoorziening aan genodigden en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties.
- Toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid en verzorgt proactief de informatievoorziening aan genodigden en medewerkers van de eigen organisatie.
- Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden aan de hand van een planning/draaiboek of checklist, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
- Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, neemt binnen de bevoegdheden tijdig beslissingen, handelt kostenbewust qua budget en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
- Stelt vooraf of tijdens de bijeenkomst de leidinggevende voldoende op de hoogte over zaken van organisatorische, logistieke of communicatieve aard.
- Werkt vlot en accuraat, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en maakt efficiënt gebruik van haar of zijn netwerk, de (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
- Informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
- Neemt op goede gronden, op eigen initiatief, binnen de bevoegdheden, tijdig beslissingen over zaken die zich voordoen (bijv. bij een dreigende overschrijding van het budget).
- Stelt zich dienstverlenend op komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisatie/relaties.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W3: Maakt ruimtes gebruiksklaar

Omschrijving

De medewerker business support richt alleen en/of samen met klanten en/of collega's de werk-, activiteiten- en/of verblijfsruimte in, binnen en/of buiten en/of zorgt voor de aankleding van de ruimte. Hij zorgt dat de ruimte ingericht of aangekleed kan worden door zo nodig eerst op te ruimen en schoon te maken. Hij verzamelt de benodigde materialen en middelen voor de inrichting en/of aankleding van de ruimte en zet deze klaar voor gebruik. Hij zet meubilair, materialen en/of middelen in de gewenste opstelling. Hij zorgt voor een representatieve ruimte en draagt bij aan een gastvrije sfeer. In overleg met de leidinggevende lost hij eenvoudige praktische problemen op. In voorkomende situaties brengt hij de ruimte na afloop weer op orde.

Resultaat

De ruimte is op de juiste wijze ingericht en gebruiksklaar.

Gedrag

- Interpreteert het werkplan en/of de aanwijzingen van collega's juist.
- Richt de ruimte op een efficiënte manier in op basis van het plan van aanpak of werkplan.
- Gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met de voorgeschreven (hulp)middelen, materialen en apparatuur.
- Werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W4: Assisteert bij voorraadbeheer

Omschrijving

De medewerker business support inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal en houdbaarheid van goederen/producten. Hij signaleert (dreigende) tekorten en meldt deze aan de leidinggevende. Hij neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit. Hij plaatst de goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimte(s)/voorraadkast. Hij registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad.

Resultaat

De voorraad is op peil.

Gedrag

- Volgt het protocol van de organisatie nauwgezet;
- Controleert de voorraad nauwgezet;
- Geeft tekorten en behoeften aan producten accuraat door aan de leidinggevende;
- Vult de voorraad op de juiste wijze aan;
- Slaat de goederen/producten op de juiste wijze op.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W5: Draagt bij aan een veilige situatie

Omschrijving

De medewerker business support controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. Hij signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van klanten en collega's en onderneemt daarop actie. Hij haalt hulp of laat die halen. Hij rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende en/of aan de verantwoordelijk functionaris.

Resultaat

De medewerker business support heeft op passende wijze bijgedragen aan de veiligheid.

Gedrag

- Schat de situatie correct in;
- Handelt alert en adequaat in onveilige situaties;

B1-K2-W5: Draagt bij aan een veilige situatie

- Handelt consequent binnen de grenzen van zijn bevoegdheid;
- Toont in voorkomende situaties zorg en aandacht voor de situatie van de klant;
- Rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende/verantwoordelijk functionaris.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K3: Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten

Complexiteit

De medewerker Business Support ondersteunt de interne en externe informatievoorziening en voert taken uit op het gebied van webcare, informatievoorziening en promotieactiviteiten.

Ten aanzien van marketing- en communicatie activiteiten krijgt de medewerker business support met redelijk complexe problemen te maken die deels met behulp van standaardwerkwijzen en met toepassing van brede kennis en vaardigheden opgelost kunnen worden, maar waarvoor ook de inzet van creativiteit nodig is. Kennis van het producten- en dienstenaanbod is noodzakelijk.

De medewerker business support werkt met diverse on- en offline communicatiesystemen ten behoeve van het onderhouden en verbeteren van het corporate image van de organisatie: foutief gebruik van de systemen en onvolledige, niet correcte/doeltreffende informatie aan derden schaadt de beeldvorming van de organisatie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker business support heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. Hij stemt zijn oplossingen voor vraagstukken af met zijn collega's, leidinggevende of (interne) opdrachtgever.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan basistechnieken van een CMS-systeem toepassen t.b.v. onderhoud websites
- kan eenvoudige analyses uitvoeren t.a.v. het webgebruik
- kan eenvoudige promotiegesprekken voeren
- kan eenvoudige websites inrichten conform afspraken en van toepassing zijnde wet- en regelgeving

B1-K3-W1: Voert promotieactiviteiten uit

Omschrijving

De Medewerker business support informeert tijdens promotieactiviteiten klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten via diverse communicatie- en klantcontactkanalen. Hij biedt in voorkomende gevallen ondersteuning aan de beursdeelname c.q. de beursstand van de organisatie. Hij ondersteunt met name bij de voorbereiding, zoals het regelen en klaarzetten van informatie- en promotiemateriaal. De medewerker business support voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels.

Resultaat

De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie en de deelname aan een beurs is goed voorbereid: de werkzaamheden zijn volgens instructie uitgevoerd.

Gedrag

- Presenteert zichzelf en de organisatie op positieve wijze en stelt zich zichtbaar en dienstbaar op naar klanten/accounts.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

B1-K3-W2: Voert webcare werkzaamheden uit

Omschrijving

De medewerker business support 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. De medewerker business support reageert in het Nederlands en Engels op reacties/vragen op de website.

Resultaat

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

B1-K3-W2: Voert webcare werkzaamheden uit

Gedrag

- Toetst kritisch gesignaleerde social media berichten op juistheid en betrouwbaarheid.
- Reageert adequaat, met oog voor commerciële kansen en in lijn met de binnen de 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-W3: Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website

Omschrijving

De medewerker business support onderhoudt pagina's voor internet en/of intranet, richt deze in en past ze zo nodig aan (functioneel beheer). Hij inventariseert regelmatig de behoeften van de informatiegebruikers, zoekt naar aanleiding daarvan relevante informatie en bewerkt deze zo nodig, voordat hij deze plaatst (contentbeheer). Ook ontwikkelt hij content en bewaakt hij de actualiteit van de informatie op inter- en intranet. De medewerker business support ondersteunt verder bij het up-to-date houden van de website, voert analyses uit om het webgebruik te monitoren en doet voorstellen om meer traffic en conversie te genereren. Hij bespreekt zijn voorstellen met zijn leidinggevende/opdrachtgever.

Resultaat

Het informatieaanbod op inter- en intranet is actueel, goed geformuleerd en voldoet aan de informatiebehoeften van de doelgroep, internet en intranet zijn functioneel en conform richtlijnen ingezet en de website is conform afspraken ingericht.

Gedrag

- Komt met creatieve ideeën voor het ontwerpen van nieuwe pagina's en content voor internet- en intranetgebruik en werkt deze zo nodig zorgvuldig uit.
- Presenteert content op een manier die de belangstelling trekt en stemt het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep.
- Komt met heldere en werkbare voorstellen om meer traffic en conversie voor de website te creëren.
- Werkt conform de afgesproken richtlijnen en procedures voor het schrijven, plaatsen en actueel houden van de content op internet/intranet en de website.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten

B1-K4: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

Complexiteit

De medewerker business support treedt op als een ideale gastheer/gastvrouw, zowel naar externe klanten als naar collega's. Hij ontvangt en informeert klanten en onderhoudt in- en externe contacten.

De werkzaamheden van de medewerker business support bestaan deels uit standaard taken en deels uit niet-standaard taken en vereisen kennis van producten en diensten van de organisatie en van doelgroepen en klanttypen. Uitstekende communicatieve vaardigheden zijn van groot belang.

De medewerker business support krijgt met een grote variëteit aan klanten te maken. Niet adequaat omgaan met specifieke klantcontacten schaadt de organisatie.

De medewerker business support moet een goede afweging maken tussen de wensen van de klant en de belangen van de organisatie. Onjuiste keuzes hierbij hebben ongewenste effecten voor de klant en/of de organisatie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker business support heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn eigen werkzaamheden zelfstandig uit. Hij werkt in teamverband en is daarin verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden. Hij levert daarmee een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van (bedrijfsspecifieke) processen, procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving
- heeft kennis van de toepassing van verschillende (digitale) verkoop- en afzetkanalen
- heeft kennis van procedures met betrekking tot reserveringen, boekingen of betalingen
- heeft kennis van producten, diensten die aangeboden worden
- heeft kennis van relevante trends en ontwikkelingen in de branche, regio of omgeving
- heeft kennis van verschillende doelgroepen, klant/gasttypen, klant/gastgedragingen en verwachtingen
- heeft kennis van verschillende soorten klachten
- kan communicatievaardigheden voor de telefoon toepassen
- kan dagelijkse gesprekken met klanten/gasten voeren in het Engels
- kan dagelijkse informatie aan de klant/gast toelichten in het Engels
- kan eenvoudige teksten schrijven om met de klant/gast te communiceren in het Engels
- kan naar de klant/gast luisteren om de kern van de klantwens te begrijpen in het Engels
- kan schriftelijke communicatie van de klant/gast over bekende onderwerpen lezen en begrijpen in het Engels

B1-K4-W1: Ontvangt de klant/gast

Omschrijving

De medewerker business support begroet de klant/gast gastvrij en professioneel, zowel face to face als telefonisch of via internet en staat de klant/gast vriendelijk te woord. Hij controleert met behulp van het informatiesysteem de gegevens van de klant/gast en vult deze, indien nodig, aan. Hij vraagt naar bijzonderheden of speciale wensen. Indien van toepassing overhandigt hij de klant/gast zijn benodigdheden. Hij rondt het klant/gast contact op passende wijze af en controleert daarbij de tevredenheid van de klant/gast.

Resultaat

De klant/gast is ontvangen en professioneel te woord gestaan. Hij heeft de juiste benodigdheden ontvangen.

Gedrag

- Heeft een open houding en representatieve presentatie. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.
- Gebruikt het systeem op effectieve wijze om klant/gastgegevens te controleren.
- Checkt of de klant/gast tevreden is met de dienstverlening.
- Controleert de benodigde gegevens en registreert ontbrekende gegevens accuraat volgens de bedrijfsprocedure.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K4-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

Omschrijving

De medewerker business support gaat in gesprek met de klant/gast om zijn wensen te achterhalen en te begrijpen. Hij vraagt door op wensen, verwachtingen en behoeften van de klant/gast en signaleert commerciële mogelijkheden en kansen. Hij informeert en/of adviseert de klant/gast. Hij checkt of de klant/gast het advies goed begrepen heeft. Hij voorziet de klant/gast van de benodigde informatieve materialen, keuzemogelijkheden en extra tips of suggesties. Hij wijst de klant/gast op aantrekkelijke aanbiedingen, producten en/of diensten.

Resultaat

De klantwens is achterhaald en de klant/gast heeft een passend advies of informatie ontvangen.

Gedrag

- Communiceert op een duidelijke, passende wijze en komt snel tot de kern van het advies, de informatieverstrekking. Hij past zijn communicatiestijl aan op de klant/gast, het gebruikte communicatiemiddel en de bedrijfsformule.
- Inventariseert proactief, snel en precies de wens van de klant/gast en maakt op basis van parate kennis een vertaling van de wens naar een verkoopgericht en overtuigend advies of passende informatie. Neemt verkoopsignalen en commerciële kansen mee in het advies aan de klant/gast.
- Bekijkt wensen van de klant/gast in het perspectief van mogelijkheden van de organisatie. Maakt een juiste inschatting van tijd bij het informeren en/of adviseren van de klant/gast zodat er een goede balans is tussen klantvriendelijkheid en de commerciële doelstellingen van het bedrijf.

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

B1-K4-W3: Onderhoudt in- en/of externe contacten

Omschrijving

De medewerker business support neemt actief contact op met in- en/of externe contacten. Hij informeert naar de tevredenheid en vraagt naar ontwikkelingen. Hij informeert het contact over relevante ontwikkelingen, producten, diensten of aanbiedingen. Hij schat in hoe hij de klant/gasttevredenheid kan verhogen en de relatie verder kan verstevigen. Hij doet voorstellen om de dienstverlening/verkoop te verbeteren en/of bestaande contacten te vernieuwen.

Resultaat

Relatie met de klant/gast is verstevigd. Binding met de klant/gast is gerealiseerd.

Gedrag

- Maakt makkelijk contact met anderen, maakt een positieve, betrouwbare indruk op de klant/gast en bouwt met verschillende typen mensen een goede verstandhouding op.
- Leeft zich in in de ander en past de gegeven informatie over actuele ontwikkelingen, producten, diensten aan op de behoeften van het contact.
- Ziet kansen om de dienstverlening, verkoop te verbeteren en maakt anderen attent op nieuwe mogelijkheden.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K5: Voert administratieve en financiële processen uit

Complexiteit

De medewerker business support verzamelt en verwerkt informatie, beheert klantdossiers en voert financieel-administratieve taken uit, zoals facturen opstellen en controle van inkoopfacturen. De medewerker business support voert gestructureerde werkzaamheden uit die hij volgens standaardprocedures en -methoden uitvoert. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren is kennis van administratieve en financiële processen, methoden en systemen vereist. Hij moet fouten en afwijkingen kunnen herkennen en daarvoor beschikken over voldoende cijfermatig inzicht. Onzorgvuldig handelen schaadt de organisatie en de klant. De medewerker business support beheert een (digitaal) dossier en leidt daaruit eventuele acties af. De medewerker business support hierbij is veelal belast met de uitwerking van een deel van redelijk complexe procedures, hij moet echter wel gedegen inzicht hebben in de gehele procedure ten behoeve van correct dossierbeheer en termijnbewaking.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker business support heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden en de resultaten daarvan. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende. Hij is mede verantwoordelijk voor de uitvoering en resultaten van de werkzaamheden van het team. Hij heeft een financieel-administratieve, signalerende en beheersmatige rol.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de wettelijke vereisten voor facturen
- heeft kennis van het toepassen van (moderne) communicatiemiddelen
- kan dossier- en informatiemanagement toepassen
- kan fouten herstellen in facturering en kan creditnota's opstellen
- kan informatie zoeken, beoordelen en gebruiken
- kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten
- kan om de klant/gast te informeren eenvoudige teksten schrijven in het Engels
- kan omgaan met brondocumenten/naslagwerken
- kan rapporteren

B1-K5-W1: Verzamelt en verwerkt informatie

Omschrijving

De medewerker business support verzamelt online juiste informatie voor de klant/gast rondom relevante producten en de dienstverlening. Hij overlegt met de leidinggevende over de verwerking. Hij verwerkt de informatie en maakt het gereed voor publicatie.

Resultaat

Informatiemateriaal is actueel en gereed voor publicatie via distributiekkanalen.

Gedrag

- Verzamelt en verwerkt planmatig de juiste informatie.
- Overlegt tijdig met zijn leidinggevende.
- Formuleert informatie duidelijk en aansprekend voor de doelgroep. Hij presenteert informatie overzichtelijk.
- Werkt volgens bedrijfsrichtlijnen en sluit zijn communicatiestijl aan op de bedrijfsformule.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K5-W2: Beheert het (digitale) dossier

Omschrijving

De medewerker business support beheert het (digitale) (personeels)dossier. Hij zorgt voor volledig en nauwkeurig geregistreerde gegevens in het dossier. Ook zorgt hij er voor dat de dossiers transparant en toegankelijk zijn. Hij maakt een dossier aan, codeert en voert documenten/gegevens in en archiveert deze, voert gegevens in het

B1-K5-W2: Beheert het (digitale) dossier

geautomatiseerde systeem in, onderhoudt contact met internen en derden en verzorgt de standaardcorrespondentie. Ter voorbereiding op klantgesprekken completeert hij dossiers. De medewerker business support bewaakt in het kader van (personeels)dossierbeheer (wettelijke) termijnen, dan wel voorgeschreven werkprocedures van de organisatie per dossier en controleert het verloop van de (juridische) procedure. Hij rapporteert uit eigen initiatief over deadlines uit dossiers of systemen aan de leidinggevende.

Resultaat

Het (digitaal) dossier is volledig en actueel en de standaarddocumenten zijn inhoudelijk correct ingeboekt. De benodigde acties zijn binnen de (wettelijke) termijnen uitgevoerd.

Gedrag

- Voert de werkzaamheden uit conform voorgeschreven (wettelijke en interne) procedures.
- Behandelt klantgegevens in alle gevallen zorgvuldig.
- Schat de benodigde tijd voor activiteiten realistisch in, houdt de tijd in de gaten en bewaakt activiteiten en voortgang in het werk.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K5-W3: Stelt facturen op en controleert deze.

Omschrijving

De medewerker business support stelt in voorkomende gevallen een standaard (credit)verkoopfactuur op, op basis van de onderliggende documenten. Soms heeft hij aanvullende informatie nodig van de klant (bijvoorbeeld bij een factuur voor een nieuwe klant) en onderneemt hij actie om dit op te (laten) vragen. Als dit van belang is, controleert hij of de klant nog ruimte heeft binnen de kredietlimiet. Hij controleert de facturen en de creditfacturen die zijn opgesteld door de verkoopadministratie rekenkundig en door vergelijking met de onderliggende stukken, zodat deze gereed zijn om gecodeerd te kunnen worden.

Resultaat

Facturen en creditfacturen zijn correct en conform wettelijke vereisten.
Voorkomende contacten met klanten zijn efficiënt, tactvol en in correct Nederlands en/of Engels verlopen.

Gedrag

- Behandelt klanten in gelijke gevallen op gelijke wijze en conform de bedrijfsregels, toont zich niet ontvankelijk voor het behalen van privé-voordeel en respecteert vertrouwelijkheid.
- Communiceert zodanig met de debiteuren, dat hij de informatie ontvangt die hij nodig heeft en de relatie in stand houdt.
- Stelt de (credit)factuur op, of controleert deze met inachtneming van de wettelijke vereisten.
- Analyseert op kritische wijze de gegevens op (credit)facturen en controleert deze aan de hand van onderliggende stukken op rekenkundige en andere onjuistheden en onderneemt indien nodig actie om correcties te (laten) maken.
- Stelt de (credit)facturen op en/of controleert deze, systematisch, met grote nauwkeurigheid en met voldoende tempo.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

B1-K5-W4: Controleert inkoopfacturen en verricht activiteiten voor de fiattering van inkoopfacturen.

Omschrijving

De medewerker business support ordent de binnengekomen inkoopfacturen en registreert deze. Hij controleert de inkoopfacturen, zowel rekenkundig als door vergelijking met onderliggende stukken. Als de factuur niet correct is, neemt hij telefonisch of schriftelijk contact op met de crediteur, in overleg met de budgethouder. Hij kan ook door crediteuren worden gebeld over het uitblijven van een betaling. Hij biedt de inkoopfacturen ter controle en fiattering aan bij de budgethouders. Hij rappelleert budgethouders als de inkoopfacturen niet op tijd terugkomen. Hij stelt een betalingsvoorstel op, rekening houdend met de betalingstermijn en de beschikbare liquiditeit. De medewerker business support geeft desgevraagd

B1-K5-W4: Controleert inkoopfacturen en verricht activiteiten voor de fiattering van inkoopfacturen.

managementinformatie aan zijn leidinggevende over bijvoorbeeld de ontwikkeling van de inkopen op rekening en de ontwikkeling van het crediteurensaldo.

Resultaat

Gecontroleerde binnengekomen facturen.

Tijdig gefiatteerde facturen, gereed voor verwerking.

Betrouwbare en volledige betalingsvoorstellen.

De contacten met de crediteuren zijn efficiënt, tactvol en in correct Nederlands en/of Engels verlopen. Juiste, en conform de vraag verstrekte managementinformatie.

Gedrag

- Behandelt crediteuren in gelijke gevallen op gelijke wijze en conform de bedrijfsregels, toont zich niet ontvankelijk voor het behalen van privé-voordeel, respecteert vertrouwelijkheid en houdt zich aan gedane toezeggingen.

- Gebruikt de juiste woorden en uitdrukkingen in het mondelinge en schriftelijke contact met crediteuren.

- Heeft voldoende kennis voor het samenstellen en berekenen van managementinformatie t.b.v. het crediteurenbeheer.

- Controleert de inkoopfacturen systematisch op juistheid, volledigheid en op tijdigheid en onderneemt indien nodig actie om fouten te (laten) corrigeren.

- Neemt klachten van crediteuren omtrent betalingen serieus en onderneemt acties om de crediteur tevreden te stellen.

- Verricht zijn werkzaamheden ten behoeve van het crediteurenbeheer nauwkeurig, ordelijk en systematisch.

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

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 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 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 en vormt een integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Business support
Mbo-niveau
3
Typering van het beroep
Beroepsvereisten
Nee