

Profiel van kwalificatiedossier:

Commercie

» **(Junior) accountmanager**

Geldig vanaf

1 augustus 2015

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer handel

Ontwikkeld door: Kenniscentrum Handel en ECABO in samenwerking met vertegenwoordigers van de branches en het middelbaar beroepsonderwijs

Gelegitimeerd door: Bestuur van Kenniscentrum Handel

Gelegitimeerd door: Bestuur ECABO op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO

Op: 10-04-2014

Op: 19-02-2014

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid	7
B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie	8
B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking	9
B1-K2: Voert het verkooptraject uit	10
B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor	11
B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	11
B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken	12
B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening	13
B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject	14
B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice	15
B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit	15
B1-K3-W2: Behandelt klachten	16
B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit	17
B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit	17
2. Generieke onderdelen	19
Profieldeel	20
P4: (Junior) accountmanager	20
P4-K1: Voert het accountmanagement uit	20
P4-K1-W1: Voert accountanalyses uit	21
P4-K1-W2: Stelt accountplannen op	21
P4-K1-W3: Coördineert de uitvoering van accountplannen en stelt deze bij	22
P4-K1-W4: Evalueert de accountplannen en stelt verbeteringen voor	22
P4-K1-W5: Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit	23
Keuzedeel	24

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo - opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie - eisen voor één of meerdere mbo -beroepen en bestaat uit:

1. **Het basisdeel (B)**, dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier (met eventueel aanvullende eisen per profiel).
 - 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)**. Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

Het kwalificatiedossier bevat een verwijzing naar het keuzedeel (D). Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo - student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis, maar wordt wel op het diploma vermeld.



Taal en rekenen

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

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op kwalificaties.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Wettelijke beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie	Studieduur van de kwalificatie
P1 (Junior) accountmanager	4	Nee	middenkaderopleiding	4800

B1-K1 Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid	B1-K1-W1	Verzamelt klant-, product- en marktinformatie
	B1-K1-W2	Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking

B1-K2 Voert het verkooptraject uit	B1-K2-W1	Bereidt het verkooptraject voor
	B1-K2-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	B1-K2-W3	Voert verkoopgesprekken
	B1-K2-W4	Doet een aanbod met prijsberekening
	B1-K2-W5	Verzorgt het (interne) ordertraject

B1-K3 Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice	B1-K3-W1	Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
	B1-K3-W2	Behandelt klachten
	B1-K3-W3	Voert promotieactiviteiten uit
	B1-K3-W4	Voert webcare werkzaamheden uit

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Commercieel medewerker
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2	Contactcenter medewerker
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P3		Intercedent	
P3-K1	Werft, matcht en begeleidt kandidaten	P3-K1-W1	Werft kandidaten
		P3-K1-W2	Matcht kandidaten en vacatures
		P3-K1-W3	Begeleidt kandidaten naar werk
		P3-K1-W4	Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers
		P3-K1-W5	Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling

P4 (Junior) accountmanager		
P4-K1 Voert het accountmanagement uit	P4-K1-W1	Voert accountanalyses uit
	P4-K1-W2	Stelt accountplannen op
	P4-K1-W3	Coördineert de uitvoering van accountplannen en stelt deze bij
	P4-K1-W4	Evalueert de accountplannen en stelt verbeteringen voor
	P4-K1-W5	Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit

P5 Assistent-manager internationale handel		
P5-K1 Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit	P5-K1-W1	Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers
	P5-K1-W2	Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze
	P5-K1-W3	Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport
	P5-K1-W4	Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen
P5-K2 Stelt een export-/marketingplan op	P5-K2-W1	Brengt exportmarkten in kaart
	P5-K2-W2	Maakt een exportplan
	P5-K2-W3	Assisteert bij de selectie van tussenpersonen

P6 Vestigingsmanager groothandel		
P6-K1 Geeft het vestigingsbeleid vorm	P6-K1-W1	Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op
	P6-K1-W2	Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze
	P6-K1-W3	Profileert de vestiging (op lokaal niveau)
	P6-K1-W4	Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten)
P6-K2 Runt de vestiging	P6-K2-W1	Voert vestigingsbeleid uit
	P6-K2-W2	Beheert de goederenstroom
	P6-K2-W3	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P6-K2-W4	Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden
	P6-K2-W5	Adviseert over de personeelsbehoefte

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De medewerkers zijn werkzaam in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijke dienstverlenende of producerende organisatie. Zij werken meestal op de afdeling verkoop/administratie in de binnendienst of buitendienst, in een contactcenter, bij een uitzendorganisatie of bij een groothandel, al dan niet met internationale betrekkingen.
Typerende beroepshouding
Medewerkers in het commerciële beroepenveld moeten kunnen functioneren in een omgeving waar de nadruk ligt op het behalen van commerciële doelen, omzet en het trekken, binden en boeien van klanten. Sociale en communicatieve vaardigheden, commerciële drive, creativiteit, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, marktgerichtheid en voorliefde voor ondernemerschap zijn essentieel.
Resultaat van de beroepengroep
Gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen organisatiebelang en klantbelang.

B1-K1: 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 beroepsbeoefenaar (eenvoudige) onderzoeksmethoden met organisatieafhankelijke standaardprocedures. De complexiteit wordt beïnvloed door de snelheid waarop markt- en organisatieontwikkelingen elkaar kunnen opvolgen. Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. (markt)onderzoek, branches, commercie en sales noodzakelijk.
Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend: De (junior) accountmanager richt zijn voorstellen op verkoopactiviteiten voor de middellange termijn richting de eigen accounts (B2B) en op het verkoopbeleid, marketingbeleid en de marktwerking. Hij krijgt omlinjende en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen. Voor deze kerntaak zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot (markt)onderzoek noodzakelijk. Voor het werk is het lezen van klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beroepsbeoefenaar 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 daarbinnen zelfstandig uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid.
Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend: De (junior) accountmanager heeft naast een uitvoerende ook een initiërende rol. Hij kan zelf en/of in overleg met de leidinggevende het initiatief nemen tot het doen van onderzoek naar commerciële ontwikkelingen.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: <ul style="list-style-type: none">▪ bezit kennis van de bedrijfstakken/branches binnen de primaire, secundaire, tertiaire en quataire sector▪ bezit kennis van de samenhang tussen verkoop, marketing en marktwerking▪ bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied▪ bezit kennis van marktbenadering▪ 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

B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek
- bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid
- bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- kan klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal lezen
- kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen

B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager voert in voorkomende gevallen fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.

Ten behoeve van de werkzaamheden leest de (junior) accountmanager klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal.

Resultaat

- Relevante informatie (ten behoeve van een opdracht) is verzameld, vastgelegd, gerapporteerd en gecommuniceerd.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Relevante informatie is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'.

Gedrag

- 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.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- 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: Analyseren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar vertaalt de verzamelde (markt)informatie naar consequenties voor zijn werkuitvoering. Hij doet (verbeter)voorstellen voor marktbewerking en/of verkoopbevordering. Hij legt zijn voorstellen voor aan collega's en/of leidinggevendenden, beargumenteert deze aan de hand van de verzamelde informatie en verwerkt de voorstellen in zijn eigen verkoopactiviteiten.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager onderbouwt 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 marktbewerking en verkoopbevordering aansluitend bij de gesignaleerde ontwikkelingen.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Organisatiebrede voorstellen voor verkoopplan, -beleid, marketingbeleid en marktbewerking, die financieel verantwoord zijn.

Gedrag

- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en vertaalt deze juist naar voorstellen die passen bij de (eigen) verkoopactiviteiten.
- Betrekt actief kennis van de markt in de voorstellen.
- Licht voorstellen duidelijk toe, benoemt kansen en bedreigingen en komt snel tot de kern.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Betrekt 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: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2: Voert het verkooptraject uit

Complexiteit

Binnen het verkooptraject combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het verkopen. De complexiteit wordt 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 algemene kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en customer service noodzakelijk. Ook wordt algemene kennis verondersteld van het producten- en/of dienstenaanbod.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager verkoopt met name behoeftegericht: deze verkooptrajecten (B2B) worden gekarakteriseerd door complexe en langlopende verkooptrajecten, waarbij standaardprocedures vaak niet zonder aanpassing ingezet kunnen worden. Hij heeft te maken met een hoog afbreukrisico bij klantrelaties. Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, sales en customer service, accountmanagement en bedrijfsvoering noodzakelijk. Ook wordt specialistische kennis van het producten- of dienstenaanbod verondersteld. Voor het werk is het noodzakelijk om gesprekken in het Engels en een tweede moderne vreemde taal te voeren en te luisteren naar berichten in een tweede moderne vreemde taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager heeft een uitvoerende en initiërende rol bij het oppakken en uitvoeren van het verkooptraject. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en mede verantwoordelijk voor het takenpakket van het accountteam waartoe hij behoort.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van het communicatieproces
- bezit kennis van kengetallen en kostenberekening van acquisitie- en verkoopactiviteiten
- bezit kennis van klantenbenadering en strategie
- bezit kennis van koopbehoeften, koopmotieven, klantwensen in relatie tot de eigenschappen van het product en/of de dienst
- bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied
- bezit kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- bezit kennis van verkoopbevordering in relatie tot het marketingbeleid
- kan inspelen op koop- en weerstandssignalen
- kan stappen van het verkoopproces toepassen
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen
- kan verkoopsystemen toepassen
- kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- kan bestelsystemen toepassen
- kan de DMU inzichtelijk maken
- kan eenvoudige verkoopgesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes
- kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar eenvoudige berichten in een tweede moderne vreemde taal
- kan verkoopgesprekken in het Engels voeren

B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar oriënteert zich op de klant voordat hij de klant telefonisch of schriftelijk 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager bepaalt 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 het accountteam/collega's/de leidinggevende het aanbod voor de account/klant, de wijze van benadering van de DMU 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- 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

- 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.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- 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, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar benadert (potentiële) klanten voor een contactmoment. Tijdens het contactmoment (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten/diensten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Hij kwalificeert de klant en bepaalt of hij een vervolggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is, overtuigt hij de klant van het belang van een vervolggesprek/-actie. Hij registreert en/of rapporteert de gegevens uit het klantcontact.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

-

B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

Resultaat

- Een acquisitiesprek aan de hand waarvan de klant juist is gekwalificeerd en de juiste vervolgstappen worden gemaakt (vervolgafpraak, opname in het bestand etc.)
- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

-

Gedrag

- Presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant.
- Weet wat er speelt op de markt, maakt op basis daarvan een juiste kwalificatie van de (commerciële) wenselijkheid van het binnenhalen van de klant/account.
- Sluit in het contact snel aan bij de klant, is enthousiasmerend en overtuigend.
- Benut kansen om (zakelijke) afspraken met de klant te maken en legt deze correct vast.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) accounts via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar achterhaalt in het verkoopgesprek 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager voert binnen één verkooptraject verschillende verkoopgesprekken met mogelijk verschillende DMU's. Hij inventariseert en analyseert organisatieprocessen, legt zijn bevindingen voor, kijkt naar de mogelijkheden van de eigen organisatie om geschikte (maatwerk)producten/diensten te leveren en brengt een advies uit.

De (junior) accountmanager voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels, luistert zo nodig naar naar mededelingen in een tweede moderne vreemde taal en voert zo nodig verkoopgesprekken in een tweede moderne vreemde taal.

Resultaat

- De verkoopgesprekken hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen (omzet, klantbinding etc.) van de onderneming.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Een waardepropositie die een meerwaarde biedt voor de account en die commercieel verantwoord is.

Gedrag

- Neemt de leiding in het gesprek 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

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

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 organisatie.
- Presenteert zichzelf en de organisatie als professional aan de klant.
- Sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Zet zich in om een goede relatie met de DMU van de account op te bouwen en past zich aan het verwachtingspatroon van de DMU aan.
- Toont inzicht in bedrijfsprocessen en doelstellingen van de account, stemt daarop zijn advies af en zoekt indien nodig naar oplossingen buiten het standaardaanbod.

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

B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar doet op basis van de in het verkoopgesprek verzamelde gegevens 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager verwerkt het aanbod aan de account in offertes. Hij beschrijft daarin het aanbod met alle specifieke zaken die voor de account gelden en de afspraken die met de account gemaakt zijn. In de offerte neemt hij ook het advies op, geeft aan aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan en beschrijft hij het toekomstperspectief etc. Hij bespreekt complexe offertes voor met zijn leidinggevende en/of collega's, bespreekt de onderhandelingsruimte, brengt de offerte uit en onderhandelt desgewenst.

Resultaat

- Het aanbod aan de klant en de wijze waarop het aanbod is gepresenteerd voldoen aan de eisen van de organisatie.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Het gehele offertetraject, inclusief mogelijke onderhandeling, is juist uitgevoerd, geregistreerd en afgerond.

Gedrag

- 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.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Zoekt zo nodig mogelijkheden om aan de behoefte van de account te voldoen zonder de eigen organisatie in moeilijkheden te brengen.
- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.
- Benadert collega's en de diverse DMU's van de account actief om het offertetraject vlot te laten verlopen.

B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

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

B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar 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 c.q. er uitzendkrachten beschikbaar zijn, 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 c.q. bij de uitvoering van de overeenkomst 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

Met de collega's (in de binnendienst) bespreekt de (junior) accountmanager de beste wijze van uitlevering van het product/de dienst. Bij grote problemen in de order bespreekt hij het probleem en/of oplossing met de klant. Zo biedt hij de klant bijvoorbeeld geschikte alternatieven aan.

Ook bewaakt hij de voortgang van het interne verkooptraject, signaleert wat niet optimaal verloopt en bedenkt en initieert daarvoor passende oplossingen.

Resultaat

- De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontract of de overeenkomst verwerkt.
- Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en opgepakt.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Hiaten en obstakels in de interne procedures m.b.t. uitlevering en/of orderverwerking zijn gesignaleerd, intern besproken en er zijn oplossingen aan de account aangedragen.

Gedrag

- 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 aandragen van oplossingen.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Ondersteunt de klant actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van producten/diensten en richt zich op zijn tevredenheid.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

Complexiteit

In het kader van relatiebeheer en klantenservice combineert de beroepsbeoefenaar 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

Van de (junior) accountmanager wordt verwacht dat deze een langdurige relatie met accounts op kan bouwen, laat zien zich in te kunnen leven in de specifieke klant/account en kennis over deze klant/account en de betreffende organisatie betreft in het relatiebeheer. Specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer zijn noodzakelijk. Ook wordt specialistische kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken te voeren, te spreken en te schrijven in het Engels en te luisteren, te lezen, gesprekken te voeren, te spreken en te schrijven in een tweede moderne vreemde taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager is medeverantwoordelijk voor het relatiebeheer van grote klanten/accounts: hij stemt de acties af met het gehele accountteam en gezamenlijk wordt beslist hoe de taakverdeling bij het relatiebeheer is.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied
- bezit kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van verbintenissen/aansprakelijkheid
- 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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels
- kan de DMU inzichtelijk maken
- kan eenvoudige berichten opstellen in een tweede moderne vreemde taal
- kan eenvoudige promotiegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan eenvoudige relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan promotiegesprekken in het Engels voeren
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar eenvoudige berichten in een tweede moderne vreemde taal

B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar 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.

B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

Alle contacten en informatie legt hij vast. Ontwikkelingen en gesignaleerde verbeterpunten speelt hij door aan zijn leidinggevende/collega's.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager onderzoekt mogelijkheden om de relatie met de account te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie.

De (junior) accountmanager luistert zo nodig naar mededelingen in een tweede moderne vreemde taal en reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels of de tweede moderne vreemde taal 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.

- Alle klantcontacten, klantgegevens en afspraken zijn correct en volledig geregistreerd.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen, eventueel toegevoegd aan het accountplan en uitgevoerd.

Gedrag

- 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.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de account.

- Inventariseert pro-actief de mogelijkheden voor deep-, up- of cross-selling bij accounts door het stellen van vragen en gaat zo mogelijk het verkoop- en/of adviesgesprek aan.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W2: Behandelt klachten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar 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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

-

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.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

-

B1-K3-W2: Behandelt klachten

Gedrag

- 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.

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar informeert tijdens promotieactiviteiten klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten via diverse communicatie- en klantcontactkanalen.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager 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 diensten van de organisatie en gaat hierover in gesprek met bezoekers.

De (junior) accountmanager voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels en een tweede moderne vreemde taal, stelt zo nodig presentaties en berichten op in het Engels en stelt zo nodig berichten op in de tweede moderne vreemde taal.

Resultaat

- De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- 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

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

De onderliggende competenties zijn: Gedrevenheid en ambitie tonen

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

- 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, inspeland op vragen en reacties van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar 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

B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

verschillende social media en social communities, registreert het klantcontact en rapporteert verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

De (junior) accountmanager reageert in het Engels en een tweede moderne vreemde taal op reacties/vragen op de website en op uitlatingen over de organisatie in de social media.

Resultaat

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

N.v.t.

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, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

N.v.t.

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. 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 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P4 (Junior) accountmanager

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De (junior) accountmanager werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf in een business-to-business setting. Hij is veelal onderweg naar of op bezoek bij zakelijke klanten/accounts. Vanuit de binnendienstrol benadert hij zo nodig potentiële klanten via diverse klantcontactkanalen.

De (junior) accountmanager kan gemakkelijk contact leggen en onderhouden, klanten/vraagstukken vanuit een commercieel oogpunt benaderen, goed luisteren, zich inleven in de wensen van de account, vraagstukken analyseren, problemen oplossen, representatief optreden, onderhandelen, potentiële klanten enthousiast maken voor een product en/of dienst, zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken en zorgvuldig werken. Bovendien is hij integer en handelt hij in overeenstemming met in de maatschappij geldende ethische maatstaven.

Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels en beheersing van een tweede moderne vreemde taal vereist.

Wettelijke beroepsvereisten

Nee

Branchevereisten

Nee

P4-K1 Voert het accountmanagement uit

Complexiteit

Bij het uitvoeren van het accountmanagement werkt de (junior) accountmanager op hoofdlijnen volgens organisatieafhankelijke standaardprocedures.

Vaak past hij naar eigen inzicht standaardprocedures aan aan de behoefte van de account.

Bij afwijkingen op het gebied van in te zetten middelen, werkprocessen en procedures is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat het om accounts gaat die belangrijk zijn voor de organisatie (A en B klanten), het om complexe producten/diensten/oplossingen gaat die de medewerker onder de aandacht moet brengen, het verkooptraject maanden kan duren, de (junior) accountmanager verantwoordelijk is voor (de binding van) meerdere accounts en het feit dat de (junior) accountmanager altijd binnen een team werkt en daarom goed moet afstemmen met zijn collega's.

Voor deze werkzaamheden zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, sales en customer service, accountmanagement en bedrijfsvoering noodzakelijk.

Voor het werk is het noodzakelijk te lezen, gesprekken te voeren en te schrijven in het Engels en te lezen in een tweede moderne vreemde taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De (junior) accountmanager heeft een uitvoerende en initiërende rol. In deze laatste rol doet hij voorstellen voor de accountplannen. De (junior) accountmanager heeft verder een 'schakelfunctie' tussen de account en de interne organisatie (o.a. de commerciële binnendienst). Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en mede verantwoordelijk voor het takenpakket van het team waartoe hij behoort. Hij voert het accountmanagement op basis van (beleids)plannen zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over de invloed van globalisering en internationalisering op relatie- en accountmanagement
- bezit brede kennis van de inhoud van een accountplan

P4-K1 Voert het accountmanagement uit

- bezit specialistische kennis over de relatie tussen Customer Relation Management (CRM) en marketing, verkoop (sales) en service
- bezit specialistische kennis over het doel en de verschillende taken van accountmanagement
- kan accountanalyses uitvoeren
- kan berichten opstellen in het Engels
- kan commerciële calculaties en condities toepassen
- kan klant-, product- en marktinformatie in het Engels en een tweede moderne vreemde taal lezen
- kan marktomvang, -potentieel, -aandeel en servicegraad berekenen
- kan netwerkcontacten opbouwen en onderhouden in het Engels

P4-K1-W1 Voert accountanalyses uit

Omschrijving

De (junior) accountmanager voert onderzoek uit naar bestaande en nieuwe accounts. Hij verzamelt bedrijfseconomische gegevens (ook in het Engels en een tweede moderne vreemde taal) over de (potentiële) account en rekent deze informatie door. Op basis van deze informatie brengt hij voor de organisatie de (financiële) kansen en risico's van de account in kaart.

Wanneer de account van waarde kan zijn voor de organisatie, voert hij (kwalitatief) onderzoek uit om een volledig beeld van de account te krijgen. Hij verzamelt onder andere informatie (ook in het Engels en een tweede moderne vreemde taal) over de visie en strategie van de account, de DMU, de organisatie van de bedrijfsprocessen, het inkoopbeleid, de klanten en leveranciers van de account en de organisatiecultuur.

Met behulp van een accountanalyse brengt hij de (waarde van de) account in kaart en hij verwerkt de verkregen informatie uiteindelijk in een accountprofiel en accountdoelstellingen. Als laatste stelt hij voor zijn leidinggevende en/of accountteam een advies op met betrekking tot de account.

Resultaat

- Een volledig accountprofiel met accountdoelstellingen en een goed beargumenteerd advies m.b.t. tot de waarde van de account voor de organisatie.

Gedrag

- Toetst nauwgezet de beschikbare informatie op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid en relateert de informatie over bedrijfsprocessen en het inkoopbeleid aan het product- en dienstenpakket van de eigen organisatie.
- Is alert op ontwikkelingen in de markt, bij de account en de concurrent, brengt (financiële) kansen en risico's helder in kaart om te bepalen of een account van toegevoegde waarde is voor de organisatie.
- Verwerkt de accountgegevens op gestructureerde wijze in het accountprofiel.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

P4-K1-W2 Stelt accountplannen op

Omschrijving

De (junior) accountmanager stelt op basis van de klant-, product- en/of marktinformatie en de accountanalyse accountplannen op gericht op het behalen van middellange-termijn-doelen ten aanzien van zijn accounts. In het accountplan beschrijft hij op welke wijze hij (de DMU van) de account gaat bewerken. Hij geeft aan welke stappen hij gaat ondernemen om de account aan zich te binden en/of de omzet bij de account te verhogen. Hij maakt gebruik van nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen en bedenkt initiatieven. Hij stemt deze activiteiten af op het verkoopplan. Ook het beoogde resultaat van zijn activiteiten beschrijft hij in het accountplan.

Verder legt hij (eerder) gemaakte afspraken met (betrekking tot) de account vast in het accountplan.

Hij bespreekt zijn accountplannen met zijn leidinggevende en past ze zo nodig aan. Hij bespreekt de inhoud van het accountplan met de account, checkt of het plan aansluit bij de verwachtingen van de account en past het accountplan eventueel in overleg met zijn leidinggevende aan en/of verwerkt de gemaakte afspraken.

Resultaat

- Het accountplan past bij de account en de eigen organisatie.

P4-K1-W2 Stelt accountplannen op

Gedrag

- Maakt een volledig en gestructureerd accountplan op basis van de klant-, product- en/of marktinformatie en de accountanalyse.
- Overlegt tijdig en op heldere wijze met leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P4-K1-W3 Coördineert de uitvoering van accountplannen en stelt deze bij

Omschrijving

De (junior) accountmanager coördineert de uitvoering en bewaakt de voortgang van de accountplannen. Hij zorgt ervoor dat de plannen omgezet worden in concrete acties. Daar waar nodig geeft hij gerichte opdrachten aan c.q. verdeelt hij de werkzaamheden in het accountteam, zodat de geplande activiteiten uitgevoerd worden. Zo bewaakt hij de relatiecontactmomenten, zodat de accounts conform planning door hem of zijn collega's benaderd c.q. bezocht wordt. Hij bewaakt of planningen worden gehaald, legt informatie en kansen voor deep-, up- of crossselling vanuit de contactmomenten vast in de accountplannen en stuurt bij afwijkingen bij. Hij rapporteert in het accountteam over de voortgang van de accountplannen en legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Resultaat

- De uitvoering van de accountplannen verloopt goed en conform de planning.
- Rapportage is uitgevoerd en verantwoording is afgelegd aan de leidinggevende.

Gedrag

- Zet het accountplan om in concrete acties, verdeelt werkzaamheden, stemt de werkzaamheden af, vraagt naar inbreng en neemt tijdig een beslissing bij geconstateerde afwijkingen.
- Bewaakt de voortgang van de eigen werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

P4-K1-W4 Evalueert de accountplannen en stelt verbeteringen voor

Omschrijving

De (junior) accountmanager evalueert in samenwerking met het accountteam de accountplannen door systematisch relevante gegevens te verzamelen en door te beoordelen of de inhoud van accountplannen (omschrijving van de account, gemaakte afspraken rondom het accountteam, etc.) nog actueel zijn en of de resultaten (gerealiseerde omzet, kosten en marges e.d.) voldoen aan de verwachtingen (c.q. doelstellingen). Hij stelt een evaluatierapport op en koppelt het evaluatierapport inclusief verbetervoorstellen ten aanzien van accountstrategie, budgettering en actieplan, terug aan de leidinggevende.

Resultaat

- Een zorgvuldig opgesteld evaluatierapport met een op feiten gebaseerd oordeel over de actualiteit van het accountplan, het al dan niet bereiken van de doelstellingen en beargumenteerde verbetervoorstellen.
- Het evaluatierapport is op heldere wijze teruggekoppeld aan de leidinggevende.

Gedrag

- Kiest een geschikte evaluatiemethode en stemt de uitvoering van de evaluatie tijdig en regelmatig af met het accountteam.
- Toetst de gegevens kritisch en stelt correct vast of bepaalde informatie ontbreekt of niet meer actueel is.
- Trekt logische conclusies uit de beschikbare feiten en resultaten.

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

Omschrijving

De (junior) accountmanager brengt bestaande (virtuele) netwerken in kaart en onderzoekt welke netwerken het meest relevant zijn voor zijn eigen functioneren of voor de organisatie om contact mee op te bouwen, te onderhouden en/of gebruik van te maken. In overleg met de leidinggevende c.q. salesmanager bepaalt de (junior) accountmanager welke (zo nodig Engelstalige) netwerken prioriteit hebben en stelt per netwerk de te realiseren doelen vast. De (junior) accountmanager presenteert zichzelf binnen het netwerk (zo nodig in het Engels), probeert de gestelde doelen te realiseren, reageert op door anderen gestelde vragen, stelt zo nodig zelf vragen, brengt ideeën naar voren en zorgt voor de uitvoering c.q. voortgang van de netwerkactiviteiten. De (junior) accountmanager bezoekt ook (zo nodig Engelstalige) beurzen of seminars om de contacten met accounts of andere zakelijke contactpersonen te onderhouden en uit te bouwen.

Resultaat

- Relevante (virtuele) netwerken zijn in kaart gebracht.
- Gestelde (netwerk)doelen zijn gerealiseerd en relaties met accounts en zakelijke contacten uitgebouwd.

Gedrag

- Is proactief en pakt de te realiseren doelen met volharding op.
- Legt tijdens beurzen en seminars actief en tactvol contact met (potentiële) accounts en zakelijke contacten.
- Presenteert zichzelf als ter zake kundig en maakt in het contact een geloofwaardige indruk op anderen.
- Grijpt kansen aan om de commerciële positie en de activiteiten van de organisatie binnen het netwerk verder uit te bouwen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen

Keuzedeel

Aan elk profiel zijn ten minste twee keuzedelen (D) verbonden. Uit het aanbod van keuzedelen moet de mbo -student ten minste één keuze maken.

Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo -student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis.

De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op kwalificaties.s-bb.nl. Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.