

Kwalificatiedossier mbo

## **Commercie**

### **Crebonr. 23064**

Kwalificaties

- » **Commercieel medewerker (Crebonr. 25134)**
- » **Contactcenter medewerker (Crebonr. 25135)**
- » **Intercedent (Crebonr. 25136)**
- » **(Junior) accountmanager (Crebonr. 25132)**
- » **Assistent-manager internationale handel (Crebonr. 25133)**
- » **Vestigingsmanager groothandel (Crebonr. 25137)**

Versie

**Gewijzigd 2016**

Geldig vanaf

**01-08-2016**

Opleidingsdomein

**Economie en administratie (Crebonr. 79090)**

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 10-11-2015

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	5
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	6
<b>Basisdeel</b>	8
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	8
<b>B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid</b>	8
B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie	10
B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking	12
<b>B1-K2: Voert het verkooptraject uit</b>	15
B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor	17
B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	19
B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken	21
B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening	23
B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject	25
<b>B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice</b>	27
B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit	29
B1-K3-W2: Behandelt klachten	32
B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit	33
B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit	36
<b>2. Generieke onderdelen</b>	37
<b>Profieldeel</b>	38
<b>P1: Commercieel medewerker</b>	38
<b>P2: Contactcenter medewerker</b>	39
<b>P3: Intercedent</b>	40
P3-K1: Werft, matcht en begeleidt kandidaten	40
P3-K1-W1: Werft kandidaten	41
P3-K1-W2: Matcht kandidaten en vacatures	41
P3-K1-W3: Begeleidt kandidaten naar werk	42
P3-K1-W4: Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers	42
P3-K1-W5: Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling	43
<b>P4: (Junior) accountmanager</b>	44
P4-K1: Voert het accountmanagement uit	44
P4-K1-W1: Voert accountanalyses uit	45
P4-K1-W2: Stelt accountplannen op	45
P4-K1-W3: Coördineert de uitvoering van accountplannen en stelt deze bij	46
P4-K1-W4: Evalueert de accountplannen en stelt verbeteringen voor	46
P4-K1-W5: Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit	46
<b>P5: Assistent-manager internationale handel</b>	48
P5-K1: Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit	48
P5-K1-W1: Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers	49
P5-K1-W2: Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze	49
P5-K1-W3: Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport	50

P5-K1-W4: Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen .....	50
P5-K2: Stelt een export-/marketingplan op .....	52
P5-K2-W1: Brengt exportmarkten in kaart .....	52
P5-K2-W2: Maakt een exportplan .....	53
P5-K2-W3: Assisteert bij de selectie van tussenpersonen .....	53
<b>P6: Vestigingsmanager groothandel .....</b>	<b>54</b>
P6-K1: Geeft het vestigingsbeleid vorm .....	54
P6-K1-W1: Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op .....	55
P6-K1-W2: Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze .....	55
P6-K1-W3: Profileert de vestiging (op lokaal niveau) .....	56
P6-K1-W4: Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten) .....	56
P6-K2: Runt de vestiging .....	57
P6-K2-W1: Voert vestigingsbeleid uit .....	57
P6-K2-W2: Beheert de goederenstroom .....	58
P6-K2-W3: Plant en verdeelt de werkzaamheden .....	58
P6-K2-W4: Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden .....	59
P6-K2-W5: Adviseert over de personeelsbehoefte .....	59

# 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.
  - 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.

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 vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## 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 dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Commercieel medewerker	3	Nee	vakopleiding
P2 Contactcenter medewerker	3	Nee	vakopleiding
P3 Intercedent	4	Nee	middenkaderopleiding
P4 (Junior) accountmanager	4	Nee	middenkaderopleiding
P5 Assistent-manager internationale handel	4	Nee	middenkaderopleiding
P6 Vestigingsmanager groothandel	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

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
<b>Context</b>
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.
<b>Typerende beroepshouding</b>
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.
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>
Gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen organisatiebelang en klantbelang.

B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid		
<b>Complexiteit</b>		
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.		
<b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> Voor het werk is het lezen van klant-, product- en marktinformatie in het Engels of Duits noodzakelijk.	<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> De werkzaamheden van de contactcenter medewerker zijn aan tijd gebonden; er gelden vaak kpi's (key performance indicators). Zijn productiviteit wordt gemeten en geleid door het systeem. Voor het werk is het lezen van klant-, product- en marktinformatie in een moderne vreemde taal (Engels, Duits, Frans of Spaans) noodzakelijk.	<b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> De intercedent richt zijn voorstellen op verkoopactiviteiten voor de middellange termijn richting de eigen accounts (inleners) en op het verkoopbeleid, marketingbeleid en de marktwerking. Hij heeft daarbij te maken met het aanbod op de arbeidsmarkt en met sectorspecifieke en regionale factoren. Hij krijgt omlinjnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot arbeidsmarktontwikkelingen en (markt)onderzoek noodzakelijk.
<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> 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 omlinjnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen. Voor	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel beweegt zich op de internationale markt. Hij richt zich met zijn voorstellen met name op het exportplan en -beleid: hij krijgt omlinjnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen binnen	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel richt zijn voorstellen met name op zijn eigen vestiging/vestigingsplan en verkoopgebied: hij krijgt omlinjnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen binnen de dynamiek van de centrale organisatie en eventuele regio. Voor het werk zijn



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

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.	de dynamiek van de internationale markt. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot (markt)onderzoek, branches, commercie en sales (binnen een internationale context) noodzakelijk. Dit vraagt ook om kennis ten aanzien van internationale wet- en regelgeving. Voor het werk is het lezen van klant-, product- en marktinformatie in het Engels en een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk.	specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot (markt)onderzoek, branches, commercie en sales 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Intercedent geldt aanvullend: De intercedent 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.
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.	Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: De assistent-manager internationale handel 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.	Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: De vestigingsmanager groothandel heeft naast een uitvoerende ook een initiërende rol. Hij kan zelf en/of in overleg met de centrale organisatie/regiomanager het initiatief nemen tot het doen van onderzoek naar commerciële ontwikkelingen.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van de bedrijfstakken/branches binnen de primaire, secundaire, tertiaire en quataire sector
- bezit kennis van de samenhang tussen verkoop, marketing en marktbewerking
- 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

Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezit kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li> <li>▪ bezit kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector</li> </ul>	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezit kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li> <li>▪ bezit kennis van de organisatiestructuur van een contactcenter en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal</li> </ul>	Voor Intercedent geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezit brede kennis van arbeidsmarktontwikkelingen, de conjunctuur en de beroepen in de sector waarvoor hij werkt en rond doelgroepen zoals jongeren, ouderen en de daarvoor relevante fiscale regelingen e.d.</li> </ul>
---	---	--

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>kan klant-, product- en marktinformatie in het Engels of Duits lezen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bezit kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector</li> <li>bezit kennis van wettelijke bepalingen en regelingen en de door de (contactcenter)branche opgelegde zelfregulerings- en gedragscodes</li> <li>kan klant-, product- en marktinformatie in het Engels, Duits, Frans of Spaans lezen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek</li> <li>bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li> <li>bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector</li> <li>kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen</li> </ul>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek</li> <li>bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li> <li>bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector</li> <li>kan klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal lezen</li> <li>kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen</li> </ul>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek</li> <li>bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li> <li>bezit specialistische kennis van de internationale exportmarkt binnen de (voor BPV) relevante branche/sector</li> <li>bezit specialistische kennis van internationale wet- en regelgeving voor import en export</li> <li>bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector</li> <li>kan klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal lezen</li> <li>kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen</li> <li>kan complexere klant-, product- en marktinformatie in het Engels lezen</li> </ul>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek</li> <li>bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li> <li>bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector</li> <li>kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen</li> </ul>

**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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**  
De intercedent signaleert en verzamelt informatie over de

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

Ten behoeve van de werkzaamheden leest de commercieel medewerker klant-, product- en marktinformatie in het Engels of Duits.	Ten behoeve van de werkzaamheden leest de contactcenter medewerker klant-, product- en marktinformatie in het Engels, Duits, Frans of Spaans.	ontwikkelingen op de regionale, landelijke en internationale arbeidsmarkt en wijzigingen van relevante wet- en regelgeving zoals Arbeidsrecht, sociale zekerheid, CAO voor uitzendkrachten, bedrijfsregels, contractrecht en contractvormen en internationale regels rondom werkvergunningen. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> De (junior) accountmanager voert in voorkomende gevallen fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.</p> <p>Ten behoeve van de werkzaamheden leest de (junior) accountmanager klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel voert in voorkomende gevallen fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.</p> <p>Ten behoeve van de werkzaamheden leest de assistent-manager internationale handel klant-, product- en marktinformatie in het Engels en een tweede moderne vreemde taal.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel voert in voorkomende gevallen fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.</p>

### Resultaat

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

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Relevante informatie met betrekking tot ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'. - Informatie over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving is beschikbaar.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - Relevante informatie is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - Relevante informatie is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - Relevante informatie is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business' voor de vestiging.</p>

### 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.

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

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

<p>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</p> <p>-</p>	<p>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</p> <p>- Werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen.</p> <p>De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren</p>	<p>Voor Intercedent geldt aanvullend:</p> <p>- Legt verbanden tussen de verzamelde gegevens, weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen en trekt logische conclusies ten aanzien van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de kansen voor 'new business'.</p> <p>- Volgt en verzamelt pro-actief ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en vacaturesites, maakt deze toegankelijk voor collega's, leidinggevend, inleners en flexkrachten.</p> <p>De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren</p>
<p>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</p> <p>- 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'.</p> <p>De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen</p>	<p>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</p> <p>- 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'.</p> <p>De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen</p>	<p>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</p> <p>- 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'.</p> <p>De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen</p>

**B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking****Omschrijving**

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

<p>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</p> <p>-</p>	<p>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</p> <p>-</p>	<p>Voor Intercedent geldt aanvullend:</p> <p>De intercedent onderbouwt zijn voorstellen voor wervingsactiviteiten van flexopdrachten en flexkrachten met gegevens over de (regionale) arbeidsmarkt- en brancheontwikkelingen, de eigen inleners en potentiële inlenende organisaties.</p> <p>Hij gaat in op de financiële aspecten (en tijdsinvestering) van het voorstel. Hij presenteert in</p>
---	---	---

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

		voorkomende gevallen zijn voorstellen.
<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> 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.	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel 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.	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel 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.
<b>Resultaat</b>		
- Een overzicht van bevindingen met een beargumenteerd voorstel ten aanzien van eigen verkoopactiviteiten, en voorstellen voor marktwerking en verkoopbevordering aansluitend bij de gesignaleerde ontwikkelingen.		
<b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> N.v.t.	<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> N.v.t.	<b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Voorstellen voor wervingsactiviteiten voor flexopdrachten en flexkrachten die aansluiten bij de ontwikkelingen in de markt en bij de eigen inleners en potentiële inlenende organisaties.
<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - Organisatiebrede voorstellen voor verkoopplan, -beleid, marketingbeleid en marktwerking, die financieel verantwoord zijn.	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - Organisatiebrede voorstellen voor exportplan, -beleid, marketingbeleid en marktwerking, die financieel verantwoord zijn.	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - Organisatiebrede voorstellen voor verkoopplan, -beleid, marketingbeleid en marktwerking, die financieel verantwoord zijn.
<b>Gedrag</b>		
- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en vertaalt deze juist naar voorstellen die passen bij de (eigen) verkoopactiviteiten. - Betreft actief kennis van de markt in de voorstellen. - Licht voorstellen duidelijk toe, benoemt kansen en bedreigingen en komt snel tot de kern.		
De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren		
<b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> N.v.t.	<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> N.v.t.	<b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Betreft in zijn voorstellen de dynamiek van de organisatie en de markt en baseert voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen. - Schat de mogelijk financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen

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

		<p>mogelijke activiteiten en de kosten die daarmee samenhangen.</p> <p>De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betreft in zijn voorstellen de dynamiek van de organisatie en de markt en baseert voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen.</li> <li>- Schat de mogelijk financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten en de kosten die daarmee samenhangen.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betreft in zijn voorstellen de dynamiek van de organisatie en de markt en baseert voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen.</li> <li>- Schat de mogelijk financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten en de kosten die daarmee samenhangen.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betreft in zijn voorstellen de dynamiek van de organisatie en de markt en baseert voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen.</li> <li>- Schat de mogelijk financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten en de kosten die daarmee samenhangen.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen</p>

**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.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> Voor het werk is luisteren naar berichten in het Engels of Duits en gesprekken voeren in het Engels of Duits noodzakelijk.</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> De contactcenter medewerker heeft te maken met binnen contactcenters veel gehanteerde al dan niet beïnvloedbare, sturingscriteria en soms met (gespreks)scripts. Zijn werkzaamheden worden met name door systemen, sterk gestuurd. Hij heeft op de werkplek, achter zijn computerscherm, te maken met meerdere klantcontactkanalen: telefoon, e-mail en overige post (chat, sms, skype en web- c.q. social media berichten, waartussen snel switchen vereist is. Voor het werk is luisteren naar berichten in een moderne vreemde taal ( Engels, Duits, Frans of Spaans) en gesprekken voeren in deze taal noodzakelijk.</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> De intercedent verkoopt diensten met name behoeftegericht. Bij deze complexe en vaak langlopende trajecten, kunnen standaardprocedures vaak niet zonder aanpassing worden ingezet. Hij heeft te maken met een hoog afbreukrisico bij inleners. De complexiteit komt ook voort uit conjunctuurbewegingen; schaarste kan zich voordoen aan zowel vraag- als aanbodzijde van arbeid. Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, sales en customer service, accountmanagement en bedrijfsvoering noodzakelijk. Ook is specialistische kennis met betrekking tot relevante wet- en regelgeving noodzakelijk. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken in het Engels te voeren.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> 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.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel voert het verkooptraject uit in een internationale context: de context van de klant kan sterk verschillen van zijn eigen context. Deze complicerende factor zorgt voor een hoog afbreukrisico bij de klantrelaties. Voor het exporteren is gespecialiseerde kennis van exportgerelateerde zaken onmisbaar. Dit geldt ook voor de specifieke wet- en regelgeving bij import en export, die per land en product kunnen verschillen. Het internationale aspect van het verkooptraject vraagt kennis en vaardigheden op het gebied van culturele verschillen. Voor het werk is het luisteren naar berichten in het Engels en een tweede moderne vreemde taal en gesprekken voeren in deze talen noodzakelijk.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel voert naast de standaardtrajecten ook verkooptrajecten uit, die minder standaard zijn. Het gaat hierbij vaak om grotere klanten en klanten die geen standaardtraject volgen. In voorkomende gevallen ondersteunt hij zijn medewerkers bij het verkooptraject: hiervoor heeft hij brede kennis van begeleiden en aansturen van medewerkers. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken in het Engels te voeren.</p>

**B1-K2: Voert het verkooptraject uit****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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:  
N.v.t.

Voor Intercedent geldt aanvullend:  
De intercedent 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.

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.

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:  
De assistent-manager internationale handel voert de activiteiten uit binnen de gestelde kaders en op basis van het exportbeleid(splan) en/of het exportplan. Hij heeft naast een uitvoerende rol, een initiërende rol bij het oppakken en uitvoeren van het verkooptraject.

Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:  
De vestigingsmanager groothandel heeft naast een uitvoerende rol ook een aansturende en begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van zijn medewerkers. Hij begeleidt en ondersteunt de medewerkers bij het verkooptraject.

**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 mail etiquette toepassen
- kan verkoopsystemen toepassen
- kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen

Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:

- kan bestelsystemen toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes
- kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar berichten in het Engels of Duits
- kan verkoopgesprekken in het Engels of Duits voeren

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

- bezit kennis van de organisatiestructuur van een contactcenter en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal
- bezit kennis van wettelijke bepalingen en regelingen en de door de (contactcenter)branche opgelegde zelfregulerings- en gedragscodes
- kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar berichten in het Engels, Duits, Frans of Spaans

Voor Intercedent geldt aanvullend:

- bezit brede kennis over de samenwerkingsvoorwaarden in de uitzendbranche
- bezit brede kennis van begrippen uit de organisatiekunde (organisatieschema, hiërarchie, functiegebouw, functieanalyse, arbeidsinhoud, functiewaardering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.)
- bezit specialistische kennis over hoe het feitelijkloon van



**B1-K2: Voert het verkooptraject uit**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>kan verkoopgesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans voeren</li> </ul>	<p>de desbetreffende flexwerker moet worden vastgesteld met inachtneming van relevante wet- en regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bezit specialistische kennis over verschillende soorten arbeidsovereenkomsten en de daarbij horende rechten en plichten van de werkgever</li> <li>kan de DMU inzichtelijk maken</li> <li>kan de kostprijs berekenen op basis van looncomponenten, werkgeverscomponenten die volgen uit de cao en de werkgeverslasten</li> <li>kan verkoopgesprekken in het Engels voeren</li> </ul>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kan bestelsystemen toepassen</li> <li>kan de DMU inzichtelijk maken</li> <li>kan eenvoudige verkoopgesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren</li> <li>kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes</li> <li>kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar eenvoudige berichten in een tweede moderne vreemde taal</li> <li>kan verkoopgesprekken in het Engels voeren</li> </ul>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kan bestelsystemen toepassen</li> <li>kan de DMU inzichtelijk maken</li> <li>kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes</li> <li>kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar complexere berichten in het Engels</li> <li>kan verkoopgesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren</li> <li>kan verkoopgesprekken in het Engels voeren</li> </ul>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kan bestelsystemen toepassen</li> <li>kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes</li> <li>kan verkoopgesprekken in het Engels voeren</li> </ul>

**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.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b></p> <p>-</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b></p> <p>-</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b></p> <p>De intercedent bepaalt samen met het accountteam op basis van het accountplan, het accountprofiel en/of eerdere gesprekken, het concrete aanbod van diensten richting het inlenend bedrijf. Hij bereidt, samen met het accountteam/collega's/de leidinggevende het aanbod voor de inlener, de wijze van benadering van de DMU en de flexkracht en de uitwerking van een propositie voor.</p>
--	--	--

## B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> De (junior) accountmanager bepaalt samen met het accountteam/collega's/leidinggevend e 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.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel bepaalt samen met het accountteam/collega's/leidinggevend e op basis van het account-/verkoopplan, het account-/klantprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de account/klant. Hij bereidt samen met collega's/leidinggevende het aanbod voor de account/klant, de wijze van benadering van de DMU en de uitwerking van een propositie voor.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel bepaalt samen met het accountteam/collega's/leidinggevend e op basis van het account-/verkoopplan, het account-/klantprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de account/klant. Hij bereidt samen met collega's/leidinggevende het aanbod voor de account/klant, de wijze van benadering van de DMU en de uitwerking van een propositie voor.</p>
---	--	--

### Resultaat

- Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar, een effectieve wijze van benadering en een adequaat aanbod zijn bepaald.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Het verkooptraject/aanbod van diensten ten aanzien van de inlener is met het accountteam, collega's of leidinggevende op basis van beschikbare informatie goed voorbereid. - Een propositie die naar verwachting ook aantrekkelijk is voor de beoogde flexkracht.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - In samenwerking met het accountteam/collega's/leidinggevend e is een propositie bepaald, die gericht is op de verwachtingen van de account/de klant met inbegrip van de eisen vanuit de organisatie.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - In samenwerking met het accountteam/collega's/leidinggevend e is een propositie bepaald, die gericht is op de verwachtingen van de account/de klant met inbegrip van de eisen vanuit de organisatie.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - In samenwerking met het accountteam/collega's/leidinggevend e is een propositie bepaald, die gericht is op de verwachtingen van de account/de klant met inbegrip van de eisen vanuit de organisatie.</p>

### 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

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Betreft zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen eerst af.</p>
---	---	---

## B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 inleners te bepalen.</li> <li>- Werkt aantrekkelijke proposities uit om zakelijke kansen te benutten.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Betreft zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input, en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen af.</li> <li>- Toont commercieel inzicht bij het bepalen van proposities.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Betreft zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input, en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen af.</li> <li>- Toont commercieel inzicht bij het bepalen van proposities.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Betreft zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input, en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen af.</li> <li>- Toont commercieel inzicht bij het bepalen van proposities.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen</p>

## 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.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b></p> <p>De intercedent benadert (potentiële) inleners op basis van de beschreven doelstellingen in het verkoopplan en/of naar aanleiding van promotionele acties om flexopdrachten en/of flexkrachten te werven.</p>
---	---	--

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

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend: -	Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: -	Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: -
---	---	---

### Resultaat

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

Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: -	Voor Intercedent geldt aanvullend: -
Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend: -	Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: -	Voor Vestigingsmanager groothandel 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: - Werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.  De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren	Voor Intercedent geldt aanvullend: - Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) potentiële inleners, werkende én werkzoekende uitzendkrachten via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van het netwerk van de uitzendonderneming en zijn eigen netwerk.  De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken
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	Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: - Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) accounts via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk. - Past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.  De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken	Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: - Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) prospects via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk.  De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken

## 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

De commercieel medewerker luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels of Duits en voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels of Duits.

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

De contactcenter medewerker luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels, Duits, Frans of Spaans en voert zo nodig verkoopgesprekken in een van deze talen.

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

De intercedent voert binnen één verkooptraject verschillende verkoopgesprekken met mogelijk verschillende DMU's. Hij inventariseert en analyseert organisatieprocessen, inventariseert de behoefte aan flexwerkers qua aard en omvang, legt zijn bevindingen voor, kijkt naar de mogelijkheden van de eigen organisatie om de juiste flexwerkers te leveren en brengt een advies, mogelijk in de vorm van een aanbod uit.

De intercedent luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels.

**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.

**Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:**

De assistent-manager internationale handel luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en in een tweede moderne vreemde taal en voert zo nodig verkoopgesprekken in deze talen.

**Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:**

De vestigingsmanager groothandel vervult de taak van vraagbaak voor zijn medewerkers: hij ondersteunt en begeleidt medewerkers bij het verkooptraject.

De vestigingsmanager groothandel luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels.

## Resultaat

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

**Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

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

## B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - Een waardepropositie die een meerwaarde biedt voor de account en die commercieel verantwoord is.	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> -	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - De ondersteuning is gericht op het vergroten de expertise van medewerkers.
---	--	---

### 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 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

<b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> -	<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> -	<b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Zet zich in om een goede relatie met de DMU van de inlener op te bouwen en past zich aan het verwachtingspatroon van de DMU aan. - Toont inzicht in bedrijfsprocessen en doelstelling van de inlener en stemt zijn advies daarop af; zoekt indien nodig naar oplossingen buiten het (standaard)aanbod.  De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
---	---	---

<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - 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	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - Past zijn gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn eigen gedrag en inzichten.  De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - Is alert op hulpvragen bij medewerkers, biedt constructief hulp en feedback aan medewerkers.  De onderliggende competenties zijn: Begeleiden
---	---	---

## Omschrijving

De beroepsbeoefenaar doet op basis van de in het verkoopsgesprek 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

De commercieel medewerker verwerkt het aanbod zo nodig in offertes. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Indien de klant niet direct akkoord gaat met het aanbod/de offerte onderhandelt hij met hem, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om tot een compromis te komen en een akkoord te krijgen. Na instemming van de klant met een offerte stelt hij zo nodig een verkoopcontract of orderbevestiging op.

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

De intercedent verwerkt het aanbod aan de inlener in offertes. Hij beschrijft daarin het aanbod met alle specifieke zaken die voor de inlener gelden en de afspraken die met de inlener 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. De intercedent berekent de kostprijs voor de opdrachtgever/inlener. Dit doet hij met behulp van de door het uitzendbureau gebruikte tool en op basis van de looncomponenten, de werkgeverscomponenten die volgen uit de cao en de werkgeverslasten. Hij licht de wijze van berekenen toe aan de opdrachtgever/inlener. Hij bespreekt complexe offertes voor met zijn leidinggevende en/of collega's, bespreekt de onderhandelingsruimte, brengt de offerte uit en onderhandelt desgewenst.

**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.

**Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:**

De assistent-manager internationale handel verwerkt het aanbod zo nodig in offertes. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Indien de klant niet direct akkoord gaat met het aanbod/de offerte onderhandelt hij met hem, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om tot een compromis te komen en een akkoord te krijgen. Na instemming van de klant met een offerte stelt hij zo nodig een verkoopcontract of orderbevestiging op.

**Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:**

De vestigingsmanager groothandel verwerkt het aanbod zo nodig in offertes. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Indien de klant niet direct akkoord gaat met het aanbod/de offerte onderhandelt hij met hem, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om tot een compromis te komen en een akkoord te krijgen. Na instemming van de klant met een offerte stelt hij zo nodig een verkoopcontract of orderbevestiging op.

## B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

### Resultaat

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

**Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

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

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

- Het gehele offertetraject, inclusief mogelijke onderhandeling, is juist uitgevoerd, geregistreerd en afgerond.  
- Een heldere toelichting van de kostprijs aan de inlener.

**Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:**

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

**Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:**

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

**Voor Vestigingsmanager groothandel 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

- Zoekt zo nodig mogelijkheden om aan de behoefte van de inlener te voldoen (qua tevredenheid over de uitzendkracht), 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 inlener actief om het offertetraject vlot te laten verlopen.

De onderliggende competenties zijn: 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

**Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:**

- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.  
- Past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond van hem verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan

**Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:**

- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden



**B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening**

offertetraject vlot te laten verlopen.

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

op zijn gedrag en inzichten. Hij kan zich goed bewegen in voor hem onbekende situaties.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Overtuigen en beïnvloeden

**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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

Wanneer er niet voldoende producten op voorraad zijn, bestelt de commercieel medewerker in voorkomende gevallen (intern/extern) de producten. Hij houdt in de gaten of de bestellingen binnenkomen en houdt de relevante collega's hiervan op de hoogte. Bij knelpunten in het orderverloop biedt hij de klant geschikte oplossingen aan. Zo nodig handelt hij ook retourzendingen af.

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

Bij knelpunten in het orderverloop biedt de contactcenter medewerker de klant geschikte alternatieven aan.

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

Bij grote problemen in de uitvoering van flexopdrachten/werving van geschikte kandidaten, bespreekt de intercedent het probleem met de inlener en bedenkt zo nodig een passende oplossing. Bij grote problemen met geplaatste flexkrachten bespreekt de intercedent het probleem en/of de oplossing met de inlener en/of flexkracht. Zo stelt hij de inlener alternatieve kandidaten voor of zoekt voor de flexwerker een andere inlener.

**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.

**Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:**

Met collega's bespreekt de assistent-manager internationale 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, bedenkt en initieert daarvoor passende oplossingen.

**Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:**

Wanneer er niet voldoende producten in voorraad zijn, bestelt de vestigingsmanager groothandel in voorkomende gevallen (intern/extern) de producten en houdt in de gaten of de bestellingen binnenkomen. Bij knelpunten in het orderverloop biedt hij de klant geschikte oplossingen aan. Hij handelt retourzendingen af of voert hier de supervisie over.

**Resultaat**

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

**Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

- Een passende oplossing gericht op de verwachtingen en behoeften van

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

- Acties zijn gericht op een probleemloos verloop van het ordertraject: bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst en de klant is tijdig geïnformeerd bij afwijkingen.		de inlener en/of flexkracht is aangedragen.
<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - 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.	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - Hiaten en obstakels in de interne procedures m.b.t. uitlevering en/of orderverwerking zijn tijdig gesignaleerd en er zijn intern oplossingen voor aangedragen.	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - Acties zijn gericht op een probleemloos verloop van het ordertraject: knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en waar mogelijk opgelost, bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst en de klant is tijdig geïnformeerd bij afwijkingen.

### Gedrag

- 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

<b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> - Volgt procedures om snel en correct bestellingen te plaatsen. - Is servicegericht ten opzichte van de klant.  De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen	<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> - Is servicegericht ten opzichte van de klant.  De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Ondersteunt de inlener actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van geschikte kandidaten.  De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - 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	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - 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. - Past gedrag en stijl van omgaan aan op mensen die wat betreft achtergrond van hem verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.  De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - Volgt procedures om snel en correct bestellingen te plaatsen. - Ondersteunt de klant actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van producten/diensten en richt zijn op de tevredenheid van de klant.  De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

**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.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> Voor het werk is vaardigheid in het Engels of Duits noodzakelijk.</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> De contactcenter medewerker moet in staat zijn om met de binnen contactcenters veelgehanteerde, al dan niet beïnvloedbare, sturingscriteria te werken en om om te gaan met mogelijke scriptgebondenheid. De medewerker moet veel van zijn werkzaamheden, ondersteund door het computertelefoonsysteem, gelijktijdig uitvoeren en dus multi-tasking zijn. Kennis en vaardigheden met betrekking tot werken met sturingscriteria en computertelefoniesystemen zijn noodzakelijk. Voor het werk is vaardigheid in een moderne vreemde taal (Engels, Duits, Frans of Spaans) noodzakelijk.</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> Van de intercedent wordt verwacht dat hij laat zien zich in te kunnen leven in de specifieke inlener en dat hij kennis over deze inlener en de betreffende organisatie betreft in het relatiebeheer. Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, customer service, accountmanagement en de relevante wet- en regelgeving noodzakelijk. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken te voeren, te spreken en schrijven in het Engels.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> 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.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel heeft te maken met verschillende culturele achtergronden. Deze verschillen kunnen een bepalende rol spelen bij de wijze waarop relatiebeheer en klantenservice wordt beleefd. Het oog hebben voor deze verschillen en de invloed op de relatie zijn belangrijk. Hij onderhoudt vaak relaties op lange afstand. Hij zet om deze reden verschillende communicatiemiddelen in die bij de klant en het doel passen. Bij het aandragen van oplossingen dient hij mogelijke restricties door internationale wet- en regelgeving in ogenschouw te nemen. Voor de kerntaak zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt specialistische kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod. Voor het werk is vaardigheid in het Engels en een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel kan eigen keuzes maken ten aanzien van relatiebeheer en wordt minder gestuurd door procedures. Hij dient verschillende gegevens te combineren om een afgewogen beslissing te nemen over de inzet die hij pleegt op het gebied van relatiebeheer. Het slecht beheren van relaties heeft een groot afbreukrisico in zich. Voor de kerntaak zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer 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.</p>

**B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice****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 Commercieel medewerker geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Intercedent geldt aanvullend: De intercedent is medeverantwoordelijk voor het relatiebeheer van grote of specialistische inlenende organisaties: hij stemt de acties af met het gehele accountteam/collega's/leidinggevend e en gezamenlijk wordt beslist hoe de taakverdeling bij het relatiebeheer is.
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.	Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: De assistent-manager internationale handel voert deze activiteiten uit binnen de gestelde kaders en op basis van het exportbeleid(splan) en/of het exportplan.	Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: De vestigingsmanager groothandel is verantwoordelijk voor het relatiebeheer met grote klanten: hij heeft verschillende mogelijkheden tot zijn beschikking om inzet te plegen bij het relatiebeheer (ook in het kader van klachtenafhandeling).

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kan eenvoudige berichten opstellen in het Engels of Duits</li> <li>▪ kan eenvoudige promotiegesprekken in het Engels of Duits voeren</li> <li>▪ kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels of Duits voeren</li> <li>▪ kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels of Duits</li> </ul>	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezit kennis van de organisatiestructuur van een contactcenter en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal</li> <li>▪ bezit kennis van wettelijke bepalingen en regelingen en de door de (contactcenter)branche opgelegde zelfregulerings- en gedragscodes</li> <li>▪ kan eenvoudige berichten opstellen in het Engels, Duits, Frans of Spaans</li> <li>▪ kan eenvoudige promotiegesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans voeren</li> <li>▪ kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans voeren</li> </ul>	Voor Intercedent geldt aanvullend: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezit brede kennis op het gebied van (flexibele) arbeid</li> <li>▪ bezit brede kennis over de samenwerkingsvoorwaarden in de uitzendbranche</li> <li>▪ bezit brede kennis van arbeidsmarktontwikkelingen, de conjunctuur en de beroepen in de sector waarvoor hij werkt en rond doelgroepen zoals jongeren, ouderen en de daarvoor relevante fiscale regelingen e.d.</li> <li>▪ bezit brede kennis van begrippen uit de organisatiekunde (organisatieschema, hiërarchie, functiegebouw, functieanalyse, arbeidsinhoud, functiewaardering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.)</li> </ul>
---	---	--

**B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice**

	<ul style="list-style-type: none"><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels, Duits, Frans of Spaans</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de achtergrond van flexibele arbeid en de uitzendbranche</li><li>bezit specialistische kennis van arbeidsovereenkomsten en rechtsposities</li><li>kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels</li><li>kan promotiegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels</li></ul>
<b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels</li><li>kan de DMU inzichtelijk maken</li><li>kan eenvoudige berichten opstellen in een tweede moderne vreemde taal</li><li>kan eenvoudige promotiegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren</li><li>kan eenvoudige relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren</li><li>kan promotiegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels</li><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar eenvoudige berichten in een tweede moderne vreemde taal</li></ul>	<b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in een tweede moderne vreemde taal</li><li>kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels</li><li>kan de DMU inzichtelijk maken</li><li>kan promotiegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren</li><li>kan promotiegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren</li><li>kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in een tweede moderne vreemde taal</li><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar complexere berichten in het Engels</li></ul>	<b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels</li><li>kan de DMU inzichtelijk maken</li><li>kan promotiegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren</li><li>kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels</li></ul>

**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.

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

Hij benadert klanten zelf naar aanleiding van mailings, acties etc. Hij hanteert CRM-tools om selecties te maken, activiteiten richting de klant te ondernemen en keuzes te maken ten aanzien van klantbinding. Tijdens de contactmomenten verzamelt hij aanvullende informatie over de klant, gaat de mate van tevredenheid van de klant over het producten- en/of dienstenaanbod na en licht eventuele ontwikkelingen in het aanbod of de dienstverlening toe. Als het mogelijk is, onderneemt hij actie om de service op de klant af te stemmen. Alle contacten en informatie legt hij vast. Ontwikkelingen en gesignaleerde verbeterpunten speelt hij door aan zijn leidinggevende/collega's.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> De commercieel medewerker luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels of Duits en reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels of Duits op klantvragen en verzoeken.</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> De contactcenter medewerker luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels, Duits, Frans of Spaans en reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in een van deze talen op klantvragen en verzoeken.</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> De intercedent onderzoekt mogelijkheden om de relatie met de inlener te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie. De intercedent reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels op klantvragen en verzoeken.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> 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.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel onderzoekt mogelijkheden om de relatie met de account te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie. De assistent-manager internationale handel luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en 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.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel onderzoekt de mogelijkheden om de relatie met de klant(groep) te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie. De vestigingsmanager groothandel reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels op klantvragen en verzoeken.</p>

### 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.

<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Een realistisch en positief beeld van het uitzendbureau en zijn diensten bij de (potentiële) inlener en (potentiële) uitzendkrachten. - De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht en zo mogelijk zijn concrete afspraken gemaakt met (potentiële) inleners. - Deskundig verstrekte informatie en advies met betrekking tot arbeidsovereenkomsten, rechtsposities en (flexibele) arbeid.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen, eventueel toegevoegd</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht,</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen, eventueel toegevoegd</p>

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

aan het accountplan en uitgevoerd.	afgewogen, eventueel toegevoegd aan het verkoopplan en uitgevoerd. - Bij contact op afstand is bij de keuze voor communicatiemiddelen rekening gehouden met culturele verschillen en het doel van het contact.	aan het verkoopplan 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

<p>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</p> <p>-</p>	<p>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</p> <p>-</p>	<p>Voor Intercedent geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de inlener.</li> <li>- Inventariseert pro-actief de mogelijkheden voor deep-, up- of cross-selling bij inleners door het stellen van vragen en gaat zo mogelijk het verkoop- en/of adviesgesprek aan.</li> <li>- Geeft duidelijk en krachtig inhoud en sturing aan het gesprek tijdens het sparren met zowel de inleners als de potentiële flexkrachten.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Relaties bouwen en netwerken</p>
<p>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de account.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen</p>	<p>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de klanten/accounts.</li> <li>- Past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.</li> <li>- Maakt op basis van de culturele verschillen en de effectiviteit een juiste keuze voor het communicatiemiddel om contact te onderhouden met de klant.</li> </ul>	<p>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de klanten.</li> <li>- Inventariseert pro-actief de mogelijkheden voor deep-, up- of cross-selling bij klanten door het stellen van vragen en gaat zo mogelijk het verkoop- en/of adviesgesprek aan.</li> <li>- Fungeert in relatiebeheer als voorbeeld naar medewerkers toe.</li> </ul> <p>De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen</p>

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

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:

-

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

Voor Intercedent geldt aanvullend:

-

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

-

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:

-

Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:

De vestigingsmanager groothandel handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij beslist hoe de klacht afgehandeld dient te worden en koppelt het besluit terug aan de medewerkers en klanten. Hij neemt maatregelen om klachten te voorkomen.

**Resultaat**

- Klachten zijn tijdig en correct afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.
- Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en gedeeld met de leidinggevende/collega's.

Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:

-

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

Voor Intercedent geldt aanvullend:

-

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

-

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:

-

Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:

- Het besluit (of het voorstel daarvoor) rondom de wijze van afhandeling van de klacht is genomen en teruggekoppeld aan medewerkers en klanten.



**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 Commercieel medewerker geldt aanvullend: -	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: -	Voor Intercedent geldt aanvullend: - Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de inlener en/of de flexkracht te verbeteren.  De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen
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	Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: - Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren - Past gedrag en stijl van omgang met mensen adequaat aan cultuurverschillen aan.  De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Ondernemend en commercieel handelen	Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: - Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren. - Neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing over de manier waarop de klacht afgehandeld wordt.  De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend: De commercieel medewerker biedt ondersteuning aan de beursdeelnemers c.q. de beursstand van de organisatie. Hij ondersteunt met name bij de voorbereiding, zoals het regelen en klaarzetten van informatie- en promotiemateriaal.  De commercieel medewerker voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels of Duits.	Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend: De contactcenter medewerker voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans.	Voor Intercedent geldt aanvullend: De intercedent stelt samen met collega's en leidinggevende promotieplannen op en voert daaruit voortvloeiende promotie- en wervingsactiviteiten uit. De intercedent profileert de uitzendorganisatie via social media en levert een inhoudelijke bijdrage aan concrete producten, zoals informatie- en promotiemateriaal. Ook bemenst hij bijvoorbeeld een stand op een (regionale) banenbeurs, presenteert de diensten van de organisatie en gaat hierover in gesprek met bezoekers.  De intercedent voert zo nodig
---	---	--

### B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

		promotiegesprekken in het Engels en stelt zo nodig presentaties en berichten op in het Engels.
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> 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.</p> <p>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.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> De assistent-manager internationale handel 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.</p> <p>De assistent-manager internationale handel voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels en een tweede moderne vreemde taal en stelt zo nodig presentaties en berichten op in deze talen.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> De vestigingsmanager groothandel 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.</p> <p>De vestigingmanager groothandel voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels en stelt zo nodig presentaties en berichten op in het Engels.</p>
<b>Resultaat</b>		
- De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie.		
<p><b>Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:</b> - De deelname aan een beurs is goed voorbereid: de werkzaamheden zijn volgens instructie uitgevoerd.</p>	<p><b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> -</p>	<p><b>Voor Intercedent geldt aanvullend:</b> - Goede inhoudelijke bijdrage aan promotieplan en aan concrete producten. - Conform afspraken uitgevoerde promotie- en wervingsacties. - Presentaties en (social) mediaberichten zijn duidelijk en dragen bij aan een positieve profilering van de uitzendorganisatie.</p>
<p><b>Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:</b> - 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.</p>	<p><b>Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:</b> - 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.</p>	<p><b>Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:</b> - 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.</p>

**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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:**

- Stelt zich dienstbaar op en houdt oog voor de doelstellingen en de vorm van de promotieactiviteiten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen

**Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:**

-

**Voor Intercedent geldt aanvullend:**

- Laat betrokkenheid zien bij het opstellen van het promotieplan en promotiemateriaal.  
- Speelt professioneel in op vragen en reacties van bezoeker c.q. de potentiële inlener en flexkracht.  
- Stemt de uitingen via social media af op de doelgroep, richt zich op de hoofdpunten en brengt op krachtige en heldere wijze de boodschap over.  
- 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, inspelend op vragen en reacties van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, 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, inspelend op vragen en reacties van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

**Voor Assistent-manager internationale handel 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, inspelend op vragen en reacties en culturele verschillen van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

**Voor Vestigingsmanager groothandel 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, inspelend 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 verschillende social media en social communities, registreert het klantcontact en rapporteert verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende.

Voor Commercieel medewerker geldt aanvullend:

De commercieel medewerker reageert in het Engels of Duits op reacties/vragen op de website.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

De contactcenter medewerker reageert in het Engels, Duits, Frans of Spaans op reacties/vragen op de website.

Voor Intercedent geldt aanvullend:

De intercedent reageert in het Engels op reacties/vragen op de website en op uitlatingen over de organisatie in de social media.

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.

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:

De assistent-manager internationale handel 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.

Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:

De vestigingsmanager groothandel reageert in het Engels 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Intercedent geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Vestigingsmanager groothandel 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 Commercieel medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Intercedent geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor (Junior) accountmanager geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:

N.v.t.

Voor Vestigingsmanager groothandel 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

## P1 Commercieel medewerker

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

De commercieel medewerker werkt als binnen- en/of buitendienstmedewerker. In het contact met de klant is hij klantgericht, overtuigend en deskundig op het vakgebied, denkt hij met de klant mee en stelt hij zich professioneel op. Hij benadert zijn werkzaamheden vanuit een commercieel oogpunt, waarbij hij een juiste balans vindt tussen de belangen van de klant en van de organisatie. Hij treedt accuraat op om zijn verkooptargets en/of werkafspraken te behalen en heeft veerkracht en doorzettingsvermogen om de doelstellingen te behalen. Hij is voor een deel zelfsturend in het uitvoeren van zijn takenpakket: hij deelt in sommige gevallen zijn eigen tijd in, maakt een planning, afspraken etc.

Voor de uitoefening van het beroep is beheersing van óf Engels óf Duits vereist.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2 Contactcenter medewerker

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

De contactcenter medewerker is werkzaam in een inhouse of facilitaire contactcenteromgeving en heeft veelvuldig klantcontact via diverse klantcontactkanalen.

Hij is flexibel, stressbestendig en accuraat, heeft empathisch vermogen, toont sensitiviteit en is kritisch ten opzichte van zichzelf. De contactcenter medewerker benadert zijn functie vanuit een commercieel en servicegericht oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en het vermogen om kritiek en tegenslagen te incasseren.

Voor de uitoefening van het beroep is beheersing van één van de volgende talen vereist: Engels, Duits, Frans of Spaans.

### Beroepsvereisten

Nee

### P3 Intercedent

#### Mbo-niveau

4

#### Typering van het beroep

De intercedent is werkzaam in de uitzendbranche of een verwante branche die zich met arbeidsbemiddeling bezighoudt (wervings- en selectiebureaus, re-integratiebedrijven etc.). Wanneer er wordt gesproken over 'uitzenden', kan dit ook betrekking hebben op een andere vorm van arbeidsbemiddeling / flexwerk, zoals detachering werving en selectie, detachering en payroll. Het uitzendbureau waar de intercedent werkzaam is, kan variëren van een bureau dat is aangesloten bij een grote (internationale) keten van uitzendbureaus met vele vestigingen, tot een klein, specialistisch uitzendbureau met slechts één vestiging.

De intercedent kan worden getypeerd als een duizendpoot. De intercedent is commercieel gedreven, klantgericht, representatief, pro-actief, initiatiefrijk, extravert, ondernemend, daadkrachtig, oplossingsgericht en heeft inlevingsvermogen. Hij is communicatief en sociaal vaardig. Hij gaat correct om met vertrouwelijke informatie en is zorgvuldig. Hij moet goed kunnen samenwerken met (potentiële) opdrachtgevers (inlenende bedrijven), kandidaten, flexwerkers (uitzendkrachten) en collega's, maar hij moet ook in staat zijn om zelfstandig te kunnen werken.

Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels vereist.

#### Beroepsvereisten

Nee

### P3-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

#### Complexiteit

Bij het uitvoeren van het wervings- en matchingsproces en het begeleiden van kandidaten werkt de intercedent volgens organisatieafhankelijke standaardprocedures en wettelijke richtlijnen.

De complexiteit wordt o.a. beïnvloed door het feit dat de intercedent zowel rekening moet houden met de belangen van de opdrachtgever/het inlenend bedrijf als met die van de kandidaat en de eigen organisatie.

Voor de werkzaamheden zijn kennis en vaardigheden noodzakelijk met betrekking tot de wet- en regelgeving ten aanzien van flexibele arbeid, identificatie, privacy, allocatie arbeidskrachten door intermediairs, cao uitzendkrachten, verloning, arbo, sociale zekerheid e.d., evenals kennis en vaardigheid m.b.t. het naleven van de administratieve verplichtingen door een uitzendbureau.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De intercedent heeft een uitvoerende, intermediaire, initiërende en bewakende rol. Hij heeft een 'schakelfunctie' tussen de opdrachtgever/het inlenend bedrijf, de kandidaat en de eigen organisatie. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, maar ook voor de profilering van de organisatie als geheel. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over de samenwerkingsvoorwaarden in de uitzendbranche
- bezit brede kennis over ketenaansprakelijkheid, waaronder over termen als NEN, SNA en de G-rekeningen
- bezit brede kennis van arbeidsmarktontwikkelingen, de conjunctuur en de beroepen in de sector waarvoor hij werkt en rond doelgroepen zoals jongeren, ouderen en de daarvoor relevante fiscale regelingen e.d.
- bezit brede kennis van begrippen uit de organisatiekunde (organisatieschema, hiërarchie, functiegebouw, functieanalyse, arbeidsinhoud, functiewaardering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.)
- bezit kennis van de relevante wetgeving op het gebied van werkloosheid, bijstand, ziektekosten, arbeidsongeschiktheid en re-integratie
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot voorkoming van discriminatie
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving in het kader van administratieve procedures
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de achtergrond van flexibele arbeid en de uitzendbranche
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot identificatie en privacy in relatie tot het registreren van een sollicitant



### P3-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving ten behoeve van voorlichting van de flexwerker over het werken via de uitzendonderneming bij een inlener
- bezit specialistische kennis over hoe het feitelijkloon van de desbetreffende flexwerker moet worden vastgesteld met inachtneming van relevante wet- en regelgeving
- bezit specialistische kennis over verschillende soorten arbeidsovereenkomsten en de daarbij horende rechten en plichten van de werkgever

### P3-K1-W1 Werft kandidaten

#### Omschrijving

De intercedent werft geschikte kandidaten en registreert kandidaten als werkzoekenden in de database van het uitzendbureau met het oog op bestaande of verwachte vacatures. De intercedent stelt vacatureteksten op, op basis van informatie die via de opdrachtgever (het inlenend bedrijf) is verkregen. Hij zet de vacatures (in overleg met zijn leidinggevende) uit via diverse moderne en/of traditionele wervingskanalen, zoals social media, internet, advertenties in kranten en vakbladen en in de etalage van de vestiging. Hij wisselt informatie uit met collega's over vacatures en kandidaten.

#### Resultaat

- Voldoende aanbod van geschikte kandidaten voor (openstaande) vacatures.
- Wervende en taalkundig correcte vacatureteksten, aansluitend bij de wensen van de opdrachtgever.
- Geschikte wervingskanalen zijn ingezet.

#### Gedrag

- Is alert op geschikte kandidaten om vacatures tijdig te vervullen.
- Communiceert op heldere wijze met kandidaten.
- Legt gegevens zorgvuldig en correct vast.
- Houdt zich zorgvuldig aan de geldende wetten, procedures en regels.

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

### P3-K1-W2 Matcht kandidaten en vacatures

#### Omschrijving

De intercedent beslist op basis van verzamelde gegevens en vacature-eisen welke kandidaten in aanmerking komen voor de vacature. Hij beoordeelt de harde criteria, zoals genoten opleiding en werkervaring en de zachte criteria, zoals persoonlijke indruk. Hij maakt een inschatting van het succes van de match tussen de kandidaat en de vacature en besluit hierop een kandidaat wel of niet voor te dragen aan de opdrachtgever/het inlenend bedrijf. De intercedent geeft informatie aan de opdrachtgever/het inlenend bedrijf over de geselecteerde kandidaten en enthousiasmeert de opdrachtgever/het inlenend bedrijf. In de meeste gevallen beslist de opdrachtgever/het inlenend bedrijf vervolgens welke kandidaten worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. De intercedent nodigt (in opdracht van de opdrachtgever/het inlenend bedrijf) de geselecteerde kandidaten uit voor een sollicitatiegesprek en wijst de overige kandidaten af. Hij registreert de keuzes en vervolwerkzaamheden.

#### Resultaat

- Een goede voordracht van kandidaten op basis van harde en zachte criteria (voor de vacature).
- Duidelijke informatie-uitwisseling met de opdrachtgever/het inlenend bedrijf en kandidaten.
- Correct en volledig geregistreerde gegevens.

#### Gedrag

- Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten.
- Formuleert de voordracht van kandidaten enthousiasmerend en taalkundig correct.
- Houdt zich aan de gemaakte afspraken met opdrachtgever en kandidaten.
- Houdt zich zorgvuldig aan de wetgeving met betrekking tot voorkoming van discriminatie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Plannen en

### P3-K1-W2 Matcht kandidaten en vacatures

organiseren, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen

### P3-K1-W3 Begeleidt kandidaten naar werk

#### Omschrijving

De intercedent begeleidt geselecteerde kandidaten in de verdere sollicitatieprocedure. Hij verschaft informatie over de organisatie van de opdrachtgever, de vacature en het sollicitatiegesprek. De intercedent geeft advies aan de kandidaat over hoe hij zichzelf het beste kan presenteren aan de opdrachtgever.

Ingeval er nog geen geschikte vacature voor een kandidaat op het oog is, gaat de intercedent pro-actief op zoek naar passende functies binnen organisaties, bespreekt deze met de kandidaat en biedt de kandidaat daar aan. Bij het zoeken maakt de intercedent gebruik van informatie die hij heeft opgedaan in eerdere contacten met organisaties, zoals informatie over functies die mogelijk vacant worden.

Nadat de sollicitatiegesprekken zijn gevoerd, neemt de intercedent contact op met de opdrachtgever en informeert of er een keuze is gemaakt uit de aangedragen kandidaten. Vervolgens informeert hij de kandidaten over de uitslag en de eventuele vervolgstappen.

Voor kandidaten die als flexwerkers aan de slag gaan bij de opdrachtgever/het inlenend bedrijf, maakt de intercedent een 'tekenklaar' arbeidscontract. Hij vult hiervoor de benodigde gegevens in zoals het aantal te werken uren, het brutoloon, etc. Vervolgens zorgt hij ervoor dat de betrokken partijen het arbeidscontract ondertekenen.

#### Resultaat

- Goed geïnformeerde en voorbereide kandidaten.
- De uitslag is bekend en gecommuniceerd met alle kandidaten.
- Geplaatste kandidaten hebben een ondertekend arbeidscontract.

#### Gedrag

- Adviseert de kandidaat gedegen op het voeren van een succesvol sollicitatiegesprek.
- Maakt actief gebruik van het eigen zakelijk netwerk.

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

### P3-K1-W4 Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers

#### Omschrijving

De intercedent begeleidt flexwerkers gedurende de periode dat zij via het uitzendbureau arbeid verrichten. De intercedent informeert (nieuwe) flexwerkers over hun rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, pensioenregeling, opleidingsmogelijkheden, bedrijfs- en cao-regelingen en regelingen op het gebied van sociale zekerheid. Verder geeft hij toelichting op documenten zoals een loonstrookje en het vergoedingen-/declaratiebeleid.

Daarnaast adviseert de intercedent opdrachtgevers/inlenende bedrijven gedurende de periode dat zij één of meerdere flexwerkers in dienst hebben. De intercedent fungeert als sparringpartner op het gebied van flexibele arbeid, informeert opdrachtgevers over cao-regelingen en over vragen met betrekking tot flexwerk. De intercedent bespreekt met de opdrachtgever/het inlenend bedrijf hoe de uitzendkracht zijn werk doet en maakt afspraken over het verdere verloop van de inlening. De intercedent blijft alert op mogelijke plaatsingsopdrachten.

#### Resultaat

- Informatie over de relevante aspecten van flexibele arbeid is verstrekt.
- Helderheid over het verdere verloop van de inlening.
- Mogelijke nieuwe plaatsingsopdrachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en zo nodig gecommuniceerd binnen de eigen organisatie.

### P3-K1-W4 Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers

#### Gedrag

- Verstrekt tijdig correcte en volledige informatie.
- Signaleert en communiceert alert kansen voor de eigen organisatie.

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

### P3-K1-W5 Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling

#### Omschrijving

De intercedent verzorgt de verlof- en verzuimadministratie. Hij houdt de opgenomen vakantiedagen en andere verlofdagen bij en geeft de ziekmeldingen door. Daarnaast beheert hij de (digitale) dossiers van flexkrachten en inlenende bedrijven (opdrachtgevers). Hij verzamelt de benodigde documenten voor de dossiers (identiteitspapieren, ondertekende arbeidscontracten etc.). Hij onderhoudt zelfstandig de contacten met opdrachtgevers en flexkrachten om de benodigde documenten (ondertekend en/of digitaal) te ontvangen. Daarnaast zorgt hij voor het inboeken en/of controleren van de gewerkte uren. Hij bewaakt wettelijke termijnen met betrekking tot lopende arbeidscontracten en zo nodig de betalingstermijnen waaraan inlenende bedrijven (opdrachtgevers) zich dienen te houden. Hij rapporteert op eigen initiatief aan het management en/of opdrachtgevers over dreigende termijnoverschrijdingen (o.a. einde dienstverband, termijnen met betrekking tot het fasen- en/of ketensysteem etc).

De intercedent registreert periodiek (bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks), in overleg met de vestigingsmanager, de behaalde resultaten in het managementinformatiesysteem.

#### Resultaat

- Correcte registratie van alle relevante gegevens.
- Wettelijk gestelde termijnen zijn actief bewaakt.

#### Gedrag

- Initieert zelfstandig de nodige acties en administratieve werkzaamheden.
- Houdt zich nauwgezet aan voorgeschreven (werk)procedures en wettelijke verplichtingen.
- Rapporteert dreigende termijnoverschrijdingen tijdig aan het management of de opdrachtgever/het inlenend bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Beslissen en activiteiten initiëren

## 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.

### Beroepsvereisten

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
- 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

#### P4-K1 Voert het accountmanagement uit

- 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.

##### 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

#### P4-K1-W5 Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit

##### 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.

#### P4-K1-W5 Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit

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

## P5 Assistent-manager internationale handel

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De assistent-manager internationale handel werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening. Hij werkt als binnen- en/of buitendienstmedewerker.

Hij heeft een groot aanpassingsvermogen, is flexibel en heeft durf om zich in een internationale context te bewegen. Hij gaat om met diverse culturen en heeft voldoende talenkennis om zijn taken uit te voeren. Van hem wordt in alle gevallen verwacht dat hij goed kan inspelen op de situatie bij de klant en de serviceverlening daarop afstemt. Bewustzijn van verschillen tussen culturen is hierbij onmisbaar.

Daarnaast weet hij ook goed om te gaan met wet- en regelgeving: past accuraat en zorgvuldig regels toe in verschillende situaties. Hij werkt planmatig en goedgeorganiseerd en combineert dit met commercieel inzicht. Hij treedt accuraat op om zijn verkooptargets en/of werkafspraken te behalen en heeft veerkracht en doorzettingsvermogen om de doelstellingen te behalen. Hij is ondernemend en creatief om zijn commerciële inzichten tot uitvoering te brengen.

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

### Beroepsvereisten

Nee

## P5-K1 Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit

### Complexiteit

Voor het organiseren en uitvoeren van import- en exportactiviteiten gelden strikte wettelijke eisen. Deze wettelijke eisen combineert de assistent-manager internationale handel met de procedures die vanuit de organisatie worden gesteld en de kennis die de specifieke exportmarkt of het assortiment met zich meebrengen. Een aantal van zijn taken hebben een hoog afbreukrisico en vragen flexibiliteit van hem.

Voor deze kerntaak is brede kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van import en export, de exportmarkt en het assortiment nodig. Hij heeft vaardigheden op het gebied van het toepassen van wet- en regelgeving nodig. Voor het werk is het noodzakelijk te spreken en te schrijven in het Engels en een tweede moderne vreemde taal.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent-manager internationale handel heeft een uitvoerende, coördinerende en controlerende rol in het export- en importproces en heeft een beleidsondersteunende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten daarbinnen zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken. Soms is hij voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied verantwoordelijk. Als beginnend beroepsbeoefenaar voert hij geregeld overleg met zijn leidinggevende om te nemen besluiten en/of acties te verifiëren, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over het inzetten van tussenpersonen bij marketing- en verkoopactiviteiten
- bezit brede kennis van (douane)documenten en -regelingen
- bezit brede kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- bezit brede kennis van financiering van internationale transacties
- bezit brede kennis van instanties voor import en export
- bezit kennis over internationaal betalingsvoorwaardenbeleid
- bezit kennis ten aanzien van importtransacties
- bezit kennis ten aanzien van leveranciersselectie
- bezit kennis van aanbestedingstrajecten
- bezit kennis van associatieverdragen van de EU
- bezit kennis van contracten en verbintenissen
- bezit kennis van debiteurenadministratie



#### P5-K1 Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit

- bezit kennis van transport- en kredietverzekeringen
- bezit kennis van verzekeringsdocumenten
- bezit sector- en assortimentskennis
- bezit specialistische kennis van handelsblokken
- bezit specialistische kennis van internationaal betalingsverkeer
- bezit specialistische kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- bezit specialistische kennis van juridische aspecten bij import en export (nationale en internationale wet- en regelgeving)
- bezit specialistische kennis van transportkosten en de organisatie van transport
- kan de exportkostprijs en de exportverkoopprijs berekenen
- kan douaneregelingen en -documenten toepassen
- kan handelsgewoonten in een internationale context toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen
- kan klanttevredenheids- en marktonderzoek uitvoeren in het Engels en een tweede moderne vreemde taal
- kan kosten voor internationaal betalingsverkeer berekenen
- kan met wisselkoersen rekenen
- kan offerteverzoeken opstellen in het Engels en een tweede moderne vreemde taal
- kan transportkosten berekenen
- kan wisselkoers(risico) toepassen

#### P5-K1-W1 Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers

##### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel verzamelt door deskresearch informatie over leveranciers ten aanzien van o.a. de kwaliteit, de prijs, de leveringsvoorwaarden en de betrouwbaarheid van leveranciers. Hij gaat na of informatie actueel is en verwerkt deze informatie (in overleg met inkoop) op de leverancierslijst. Hij onderzoekt hierbij de invoerheffing van het product o.b.v. de oorsprong en/of de leveranciersbetrouwbaarheid. Uit de leverancierslijst selecteert hij (i.s.m. de afdeling inkoop) met behulp van selectiecriteria leveranciers voor een aankooporder en stuurt deze een offerteverzoek (zo nodig ook in het Engels en de tweede moderne vreemde taal). Hij verzamelt en analyseert verschillende offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. Op basis van deze offertes maakt hij in opdracht van en/of in overleg met zijn leidinggevende en/of de afdeling inkoop een selectie van leveranciers. Hij organiseert (onderhandelings)gesprekken tussen de leveranciers en zijn leidinggevende en bespreekt deze met zijn leidinggevende voor.

##### Resultaat

- De leverancierslijst bevat relevante en actuele informatie.
- Een (voor)selectie van passende leveranciers aan de hand van selectiecriteria.

##### Gedrag

- Schat informatie juist op waarde en actualiteit en verwerkt deze op eenduidige wijze op de leverancierslijst.
- Maakt logische gevolgtrekkingen voor de selectie van een leverancier op basis van de gegeven selectiecriteria en beschikbare informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren

#### P5-K1-W2 Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze

##### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel verzamelt de benodigde gegevens over een transactie en zoekt uit welke douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de transactie en welke personen of instanties daarbij ingeschakeld dienen te worden zijn. Hij brengt in kaart welke zaken geregeld dienen te worden en regelt zaken met de desbetreffende personen of instanties. Hij maakt de papieren in orde die nodig zijn voor de zending van de goederen (factuur, paklijst en andere vereiste certificaten of documentatie zoals transport- en douanedocumenten). Hij verzamelt alle benodigde documenten, stelt en maakt de documenten op of laat deze opmaken of certificeren, controleert de correctheid van documenten, laat documenten eventueel verbeteren, en maakt de documenten gereed voor verzending naar de klant, diens bank of andere instanties. Hij archiveert alle documenten digitaal.

#### P5-K1-W2 Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze

##### Resultaat

- De import- en exportdocumentatie is correct opgesteld en beheerd volgens de gestelde eisen vanuit wettelijk en bedrijfsmatig oogpunt.

##### Gedrag

- Verwerkt informatie correct om te bepalen welke documenten en zaken noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van transacties.
- Hanteert wettelijke eisen bij het opstellen van de import- en exportdocumentatie.
- Stelt de juiste prioriteiten (in tijd) bij het opstellen van de import- en exportdocumentatie en schakelt tijdig benodigde personen en/of instanties in.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren

#### P5-K1-W3 Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport

##### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel inventariseert of op basis van de voorraad uitgeleverd kan worden of dat er zaken besteld dienen te worden. Hij doet hiervoor een bestelvoorstel aan de afdeling inkoop of productie of doet een bestelling bij de leverancier.

Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport.

Hij bewaakt, aan de hand van het contract of de order, de voortgang van de order en communiceert daarover met leidinggevende, klant, leverancier, collega's/dienstverleners en/of andere betrokkenen. Bij (dreigende) knelpunten grijpt hij in door deze te melden aan zijn leidinggevende of door binnen de gegeven bandbreedte in te grijpen. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverleners en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Alle bevindingen communiceert hij met zijn leidinggevende en/of collega's.

##### Resultaat

- De afspraken uit de orders worden bewaakt en uitgevoerd: afwijkingen worden gesignaleerd en de voorbereidingen voor het transport worden uitgevoerd.

##### Gedrag

- Betreft op eigen initiatief leidinggevende, collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders, bespreekt samen met hen de wijze van uitvoering en mogelijke knelpunten en informeert hen tijdig over het verloop van het proces.
- Gaat na wat nodig is om de gemaakte afspraken uit de order na te komen en schakelt hiervoor de geschikte mensen in, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen.
- Komt afspraken na met de klanten en dienstverleners, is alert op knelpunten en neemt daarop actie.

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

#### P5-K1-W4 Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen

##### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel controleert (zo nodig ook in het Engels en de tweede moderne vreemde taal) na oplevering van de dienst of het product bij de klant of het kwaliteitsniveau van de uitvoering van de order naar wens is geweest. Tevens inventariseert hij of de dienst of het product naar behoren functioneert volgens de klant. Hij grijpt in wanneer klanten ontevreden zijn of wanneer verbeteringen mogelijk zijn. Naast het uitvoeren van het aftersalestraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek (zo nodig ook in het Engels en de tweede moderne vreemde taal) in opdracht van zijn leidinggevende. Hij doet verbetervoorstellen ten aanzien van de dienstverlening aan de klant en de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject.

##### Resultaat

- Verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, inkoop, offerte- en ordertraject, op basis van de evaluatie, die passen bij de situatie en de organisatie.

**Gedrag**

- Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën.
- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf: op basis van deze bevindingen doet hij realistische verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject.
- Houdt de tevredenheid van de klant in de gaten en onderneemt actie zodra hij signalen opvangt van ontevredenheid of vragen krijgt.
- Toont inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, begrijpt dat ontevredenheid kan worden veroorzaakt door cultuurverschillen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past daarop de benadering en omgang met de klant aan.

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

## P5-K2 Stelt een export-/marketingplan op

### Complexiteit

Bij het opstellen van een export-/marketingplan combineert de assistent-manager internationale handel kennis van het exportgebied met de organisatieafhankelijke procedures die gelden bij het opstellen en uitvoeren van een export-/marketingplan.

Voor het onderzoeken van de exportmogelijkheden gelden standaardwerkwijzen, die voor het specifieke product en de situatie naar eigen inzicht worden ingevuld.

Voor deze kerntaak zijn brede kennis van het exportgebied en de eisen ten aanzien van export en vaardigheden voor het opstellen van een export-/marketingplan noodzakelijk. Voor het werk is het noodzakelijk te lezen in het Engels en een tweede moderne vreemde taal.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent-manager internationale handel heeft een uitvoerende, coördinerende en controlerende rol in het export- en importproces en heeft een beleidsondersteunende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten daarbinnen zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken. Soms is hij voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied verantwoordelijk. Als beginnend beroepsbeoefenaar voert hij geregeld overleg met zijn leidinggevende om te nemen besluiten en/of acties te verifiëren, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over het inzetten van tussenpersonen bij marketing- en verkoopactiviteiten
- bezit brede kennis ten aanzien van het screenen en selecteren van tussenpersonen
- bezit brede kennis ten aanzien van ontwikkelingen met betrekking tot vrijhandel/protectie
- bezit brede kennis van (douane)documenten en -regelingen
- bezit brede kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- bezit brede kennis van douanebepalingen
- bezit brede kennis van financiering van internationale transacties
- bezit kennis van handelsblokken en associatieverdragen
- bezit brede kennis van instanties voor import en export
- bezit brede kennis van marktwerking en inzet van marketingmixinstrumenten
- bezit kennis van contracten en verbintenissen
- bezit sector- en assortimentskennis
- bezit specialistische kennis van handelsblokken
- bezit specialistische kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- bezit specialistische kennis van juridische aspecten bij import en export (nationale en internationale wet- en regelgeving)
- kan klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal lezen
- kan complexere klant-, product- en marktinformatie in het Engels lezen
- kan de exportkostprijs en de exportverkoopprijs berekenen
- kan handelsgewoonten in een internationale context toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen
- kan juridische aspecten met betrekking tot import en export toepassen
- kan met wisselkoersen rekenen
- kan transportkosten berekenen

## P5-K2-W1 Brengt exportmarkten in kaart

### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel maakt een voorselectie van exportmarkten op basis van de missie van het bedrijf, het product en/of de opdracht van zijn leidinggevende. Hij verzamelt en verwerkt informatie over potentiële exportmarkten en brengt met een SWOT-analyse de voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden in kaart. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn collega's en/of leidinggevende en brengt een advies uit voor de keuze van een exportmarkt.

### Resultaat

- Een voorselectie van exportmarkten, die past bij de missie, het product en/of de opdracht van de organisatie.

#### P5-K2-W1 Brengt exportmarkten in kaart

##### Gedrag

- Maakt met een SWOT-analyse inzichtelijk welke informatie is gebruikt, hoe deze informatie wordt gerelateerd aan de exportmarkt(en) en de missie, het product en/of de opdracht en wat de voor- en nadelen van de exportmarkt(en) is/zijn.
- Brengt een duidelijk en beargumenteerd advies voor een exportmarkt uit.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

#### P5-K2-W2 Maakt een exportplan

##### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel maakt een exportplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en/of uitbreiden van exportactiviteiten naar een geselecteerde exportmarkt (regio of land). Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te verwachten kosten en baten voor de activiteiten aan te geven, en beschrijft welke middelen nodig zijn, welke wet- en regelgeving geldt en andere invloedsfactoren van de exportmarkt. Hij relateert deze zaken aan de strategie van het bedrijf en 'good practices'. Desgewenst voert hij benchmarks uit. In het plan onderbouwt hij de landenkeuze, de inzet van marketinginstrumenten en sluit hij af met conclusies en aanbevelingen. Hij bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportplan en de conclusies daarvan, past waar nodig zijn plan aan en presenteert het eindresultaat. Als de conclusie is dat het plan kans van slagen heeft, werkt hij het verder uit in een stappenplan.

##### Resultaat

- Een uitvoerbaar en realistisch exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.
- Het exportplan geeft inzicht hoe de markt betreden gaat worden c.q. uitgebreid wordt.

##### Gedrag

- Presenteert informatie in het exportplan helder en eenduidig.
- Maakt correct gebruik van en/of rekent correct met (financiële) informatie om het exportplan te staven en te evalueren.
- Houdt rekening met de kenmerken van de internationale markt bij het inschatten van de kansen en bedreigingen en maakt logische gevolgtrekkingen voor het opstarten en het uitbreiden van de exportactiviteiten.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

#### P5-K2-W3 Assisteert bij de selectie van tussenpersonen

##### Omschrijving

De assistent-manager internationale handel assisteert zijn leidinggevende bij het selecteren en screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersonen in aanmerking komen om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersoon moet voldoen en verzamelt voor deze punten informatie (zo nodig ook in het Engels en een tweede moderne vreemde taal) over de potentiële tussenpersonen. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen.

##### Resultaat

- Een (voor)selectie van tussenpersonen die voldoet aan de eisen/wensen van de organisatie.

##### Gedrag

- Zoekt actief en op verschillende wijzen zoveel mogelijk relevante informatie over tussenpersonen.
- Maakt, op basis van de gestelde eisen en de beschikbare informatie, logische gevolgtrekkingen wat betreft het passen van een tussenpersoon bij de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

## P6 Vestigingsmanager groothandel

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De vestigingsmanager groothandel werkt in de groothandel, binnen uiteenlopende formules, in zowel de food- als non-foodsector. Hij is werkzaam als manager van één of meer vestigingen.

De vestigingsmanager groothandel is ondernemend binnen de bandbreedte die hem gegeven wordt door de centrale organisatie. Hij heeft oog voor ontwikkelingen op de (lokale) markt en is creatief in het benutten van (commerciële) kansen. Hij kan zijn ideeën op overtuigende wijze brengen en anderen enthousiasmeren.

Hij is accuraat in het runnen van de vestiging: hij houdt zich enerzijds aan regels en procedures en streeft efficiency na, en stelt zich anderzijds flexibel op om zich aan de verschillende situaties aan te passen. Verder is hij integer in het contact met medewerkers.

Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels vereist.

### Beroepsvereisten

Nee

## P6-K1 Geeft het vestigingsbeleid vorm

### Complexiteit

De vestigingsmanager groothandel werkt binnen de procedures van de organisatie. Hij geeft invulling aan de procedures binnen de gegeven bandbreedte en past deze toe in zijn eigen situatie.

Bij het vormgeven van het vestigingsbeleid heeft hij met verschillende complicerende factoren te maken: hij is afhankelijk van een steeds veranderende markt en moet ontwikkelingen en het vakgebied waarin hij werkzaam is goed in de gaten houden en dient zijn taken allemaal goed tot uitvoering te brengen.

Naast kennis en vaardigheden met betrekking tot het primaire bedrijfsproces, waaronder het vak (diensten/producten) waarin hij zijn vestiging runt, heeft hij kennis, brede kennis en specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van vormgeving van beleid, lokale marketing en inkoop. Hij heeft communicatieve vaardigheden nodig om zich adequaat te kunnen presenteren en zich helder uit te kunnen drukken.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De vestigingsmanager voert zijn taken zelfstandig uit en draagt de verantwoordelijkheid voor de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de centrale organisatie en met de steun van centrale organisaties: hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende binnen de centrale organisatie.

Hij werkt samen met klanten/opdrachtgevers en anderen (bijvoorbeeld samenwerkingspartners, opdrachtnemers, leveranciers) in een relatie van hiërarchische gelijkwaardigheid. Daarnaast kan hij advies en hulp zoeken bij externen (coach, bedrijfsadviseur, accountant).

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis van concurrentie-analyse
- bezit brede kennis van de sector- en branche-ontwikkelingen
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van de vestiging (bestemmingplan, gemeentelijke bepalingen, etc.)
- bezit kennis van algemene verkoop-, betalings- en/of leveringsvoorwaarden
- bezit kennis van toepassingsmogelijkheden van social media, e-commerce, webcare, etc.
- bezit kennis van voor de onderneming/sector relevante (commerciële) samenwerkingsvormen
- bezit kennis voor het toepassen van Actiepunten Arbozorg
- kan begrotingen maken
- kan een break-evenanalyse maken
- kan exploitatiekosten berekenen
- kan klantpotentieel bepalen
- kan kostprijs berekenen
- kan prognoses maken

#### P6-K1 Geeft het vestigingsbeleid vorm

- kan rekenen met (financiële) kengetallen
- bezit kennis van inkoopprocessen (kanalen) en methoden voor leveranciersselectie

#### P6-K1-W1 Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel oriënteert zich op de lokale/regionale markt, klant en concurrentie. Hij brengt de sterke en zwakke punten van de vestiging in kaart. Hij signaleert ontwikkelingen in de markt en vertaalt deze naar kansen voor de vestiging. Hij werkt de kansen en ontwikkelingen uit in het vestigingsplan of actualiseert een bestaand bedrijfs-/vestigingsplan. Hij beschrijft in het plan de vestigingsdoelen, die hij eventueel heeft bepaald met een regiomanager/centrale organisatie. Hij kijkt hoeveel budget hiervoor nodig is of kijkt of de doelstellingen haalbaar zijn binnen een vastgesteld budget. Hij presenteert zijn bedrijfs-/vestigingsplan aan zijn leidinggevende en/of betrokkenen.

##### Resultaat

- Een realistisch beeld van de (slagings)kansen en toekomst van de vestiging.
- Een bedrijfs-/vestigingsplan dat richting geeft aan de vervolgstappen van de vestiging.

##### Gedrag

- Combineert kennis van de markt, de branche en de bedrijfsformule en presenteert deze op logische wijze met het bedrijfs-/vestigingsplan.
- Is realistisch bij het bepalen van kansen en bedreigingen (kritische succesfactoren) voor de vestiging.
- Werkt kansen of voorstellen concreet uit in het bedrijfs-/vestigingsplan.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen

#### P6-K1-W2 Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel stelt op basis van het bedrijfs-/vestigingsplan een omzet- en kostenplan op. Hij verwerkt hierin de beschikbare gegevens en maakt een kosten- en batenanalyse. Op basis van het omzet- en kostenplan trekt hij conclusies over onder andere beschikbare budgetten en de personeelsomvang in de vestiging. Hij bespreekt zijn omzet- en kostenplan met de centrale organisatie/zijn leidinggevende en verantwoordt gemaakte keuzes en/of zijn bevindingen.

Ook hanteert hij registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid.

Periodiek zorgt hij ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden (omzetcijfers, balansen, prognoses, begrotingen). Hij vergelijkt de beschikbare financiële informatie met de geprognosticeerde omzet en kosten. Hij trekt conclusies uit zijn bevindingen en bespreekt deze met de centrale organisatie en/of zijn leidinggevende. Daar waar nodig grijpt hij in of doet hij verbetervoorstellen om de uitvoering van het beleid aan te passen.

##### Resultaat

- Duidelijk en realistisch omzet- en kostenplan, dat is afgestemd op het jaar- of kwartaalplan.
- Bewaking en rapportage van de financiële situatie: juiste conclusies over het gevoerde beleid door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de beschikbare financiële gegevens.

##### Gedrag

- Kent de (financiële) zaken die invloed hebben op de vestiging en gebruikt deze kennis bij het opstellen van de omzetprognoses en het kostenplan.
- Analyseert cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. budgetten, formatie en/of verkoopcijfers.
- Ziet tijdig afwijkingen en anticipeert hierop.
- Analyseert de financiële situatie en resultaten en maakt rapportages waarin de financiële consequenties van het gevoerde beleid in kaart worden gebracht.

#### P6-K1-W2 Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

#### P6-K1-W3 Profileert de vestiging (op lokaal niveau)

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel inventariseert lokale activiteiten en netwerken. Hij gaat na of met de onderneming/vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en netwerken en doet een voorstel op welke manier aan deze activiteiten en netwerken deel te nemen. In overleg met de centrale organisatie/ondernemer presenteert hij zijn vestiging/de onderneming en zichzelf bij diverse doelgroepen of in diverse netwerken. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.

##### Resultaat

- De voorstellen/activiteiten zijn gericht op het versterken van de commerciële positie van de onderneming in het marktgebied: de activiteiten passen binnen het ondernemingsbeleid.

##### Gedrag

- Neemt zelf initiatief of initieert acties om in contact te komen met de doelgroep en/of (lokale) partners.
- Stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) ondernemers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt.
- Presenteert zichzelf en de onderneming passend bij het imago van de onderneming en hanteert daarbij passende communicatietechnieken.

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

#### P6-K1-W4 Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten)

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel onderzoekt welke externe diensten en/of producten nodig zijn voor de vestiging en koopt/huurt deze op basis daarvan in. Hij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners etc., vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt op basis van kwaliteit en prijs een keuze voor een geschikte partij. Desgewenst onderhandelt hij met derden over o.a. prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij maakt afspraken over prijs en kwaliteit en controleert of deze gegevens zijn overgenomen in de contracten die aan hem worden voorgelegd. Hij berekent regelmatig de (financiële) consequenties van het zakendoen met derden en kijkt tijdig of de gemaakte afspraken nog passen bij de huidige situatie van de markt en de (ontwikkeling van de) vestiging.

##### Resultaat

- Een gunstige samenwerking met anderen.
- Gunstige voorwaarden (juiste prijs-kwaliteitverhouding) waartegen producten/diensten afgenomen worden.
- Afspraken zijn up-to-date en passen bij de ontwikkeling van de onderneming.

##### Gedrag

- Zoekt naar nieuwe zakelijke mogelijkheden (klanten, leveranciers, partners), vertaalt deze naar concrete acties en bouwt op deze wijze de commerciële positie van de vestiging uit.
- Benoemt voor- en nadelen van samenwerking met diverse partijen, maakt steeds een afweging tussen de kosten en baten en onderzoekt regelmatig of de samenwerking nog bijdraagt aan de doelstellingen van de vestiging.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen



## P6-K2 Runt de vestiging

### Complexiteit

De vestigingsmanager groothandel werkt binnen de procedures van de organisatie. Hij geeft invulling aan de procedures binnen de gegeven bandbreedte en past deze toe in zijn eigen situatie. Bij het runnen van de vestiging kan de vestigingsmanager groothandel met verschillende complicerende factoren te maken hebben: hij is afhankelijk van een steeds veranderende markt en dient de ontwikkelingen goed in de gaten te houden en hij heeft te maken met een grote diversiteit in taken die te maken hebben met het runnen van een vestiging, zoals marketing, financiën en natuurlijk het vakgebied waarin hij onderneemt en dient deze zaken allemaal goed tot uitvoering te brengen. In slechts een deel van de gevallen kan hij terugvallen op standaardprocedures of routines.

De beroepsbeoefenaar werkt in de vestiging in teamverband: naast zijn operationele werkzaamheden, stuurt hij medewerkers aan op de werkvloer. De operationele werkzaamheden zijn grotendeels routinematig. Het omgaan en werken met medewerkers is echter niet routinematig. Dit vraagt van hem steeds het combineren van werkwijzen en kijken naar nieuwe werkwijzen, die passen bij het individu.

Naast kennis en vaardigheden met betrekking tot het primaire bedrijfsproces, waaronder het vak (diensten/producten) waarin zijn vestiging is gepositioneerd, vergt het een waaier aan brede en specialistische kennis en cognitieve en praktische vaardigheden om de vestiging conform het vestigingsplan te runnen. Hij heeft kennis, brede kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van HRM-/personeelsbeleid en logistieke processen nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De vestigingsmanager groothandel werkt samen met medewerkers, eventueel leidinggevenden en externen. Bij de uitvoering van de operationele werkzaamheden heeft hij in voorkomende gevallen een aansturende rol en begeleidende rol voor collega's.

De vestigingsmanager groothandel draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van het eigen takenpakket en verantwoordelijkheid voor de resultaten van het takenpakket van de medewerkers in het team.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis om leiderschapsstijlen toe te passen
- bezit brede kennis van Arbo, calamiteiten, derving, hygiëne, milieu en veiligheid binnen de branche/sector
- bezit brede kennis van de (interne) goederenstroom
- bezit brede kennis van voorraadbeheer en bestelmethodes
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van de vestiging (bestemmingplan, gemeentelijke bepalingen, etc.)
- bezit kennis van doelstelling en werkwijzen met betrekking tot opleiden van personeel
- bezit kennis van groepsdynamiek
- bezit kennis van het opstellen van een personeelsplan
- bezit kennis van magazijnlay-out
- bezit kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot functioneren en beoordelen
- bezit kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot verzuim
- bezit kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot werving en selectie
- bezit sector- en assortimentskennis
- bezit specialistische kennis van arbeidsovereenkomsten
- kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- kan feedbackregels toepassen
- kan instructietechnieken toepassen
- kan invulling geven aan het commerciële presentatie- en promotiebeleid
- kan rekenen met (financiële) kengetallen

## P6-K2-W1 Voert vestigingsbeleid uit

### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel gaat na of de processen, werkwijzen en procedures die uit het vestigingsbeleid voortvloeien juist uitgevoerd worden en aan de gewenste resultaten voldoen. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstellingen, gaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij analyseert de kosten en opbrengsten van de activiteiten, legt deze

#### P6-K2-W1 Voert vestigingsbeleid uit

naast de resultaten van de gehele organisatie/andere vestigingen en trekt conclusies over het resultaat van de vestiging. Hij legt eventueel zijn bevindingen voor aan de regiomanager en/of collega-vestigingsmanagers en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt eventueel de resultaten aan de regiomanager/centrale organisatie en licht gemaakte keuzes toe.

##### Resultaat

- De uitvoering van het vestigingsbeleid is gericht op het behalen van de vestigingsdoelstellingen.

##### Gedrag

- Bewaakt voortdurend de uitvoering van het vestigingsbeleid, is alert op afwijkingen en treedt op bij afwijkingen.
- Kijkt kritisch naar de resultaten en doet op basis van bevindingen verbetervoorstellen en/of initieert verbeteringen binnen de gegeven bandbreedte.
- Signaleert en benut kansen en onderneemt acties om de commerciële positie van de vestiging te versterken.

De onderliggende competenties zijn: Bedrijfsmatig handelen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen

#### P6-K2-W2 Beheert de goederenstroom

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel stuurt het logistieke proces in de vestiging aan. Hij beheert de voorraad door deze te (laten) controleren. Hij vergelijkt de werkelijke voorraad met de geadministreerde voorraad en onderzoekt de oorzaak van afwijkingen en derving/afschrijvingen. Zo nodig bestelt of koopt hij producten in. In voorkomende gevallen zorgt hij voor een transportplanning, onderhandelt met bezorgings-/transportondernemingen of regelt eigen transport met daarbij zaken als verzekeringen en transportschades.

##### Resultaat

- Het logistieke proces is volgens de bedrijfseisen georganiseerd.

##### Gedrag

- Maakt duidelijke keuzes bij het vormgeven van het logistieke proces, rekeninghoudend met eisen ten aanzien van kosten(besparing), samenhang met bedrijfsprocessen en klantafspraken.
- Voert actief beleid inzake voorkomen en minimaliseren van derving.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Onderzoeken, Bedrijfsmatig handelen

#### P6-K2-W3 Plant en verdeelt de werkzaamheden

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, wat de eisen aan de werkzaamheden zijn (te behalen resultaat, tijdsinvestering etc.) en welke capaciteit beschikbaar is. In sommige gevallen beschrijft hij dit in een projectplan. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers, maakt inzichtelijk hoe taken verdeeld zijn, wat de prioriteiten zijn en kent waar nodig ook verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe. Hij communiceert de planning en taakverdeling aan de medewerkers, beantwoordt vragen hieromtrent en past de planning en taakverdeling aan wanneer er aanleiding toe is.

##### Resultaat

- Realistische planning en taakverdeling, passend bij de uit te voeren werkzaamheden, beschikbaarheid van medewerkers en tijdplanning die inzichtelijk en duidelijk is voor medewerkers en leidinggevende.

##### Gedrag

- Houdt rekening met de eisen aan de uitvoering van de werkzaamheden en prioriteiten.
- Combineert kostenbewust de gestelde eisen met de inzet van mensen in de planning.
- Anticipeert tijdig met de planning en taakverdeling op veranderende eisen of situatie.
- Communiceert de planning op heldere wijze aan medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren

#### P6-K2-W4 Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel staat de medewerker(s) bij op de werkvloer. Hij informeert en instrueert de medewerkers over de te verrichten taken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen, te behalen resultaten en/of projecten.

Hij biedt de medewerkers ruimte om vragen te stellen en te reageren. Hij ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens procedures, werkinstructies en/of de afspraken uit het projectplan. Tijdens de werkzaamheden stuurt hij bij door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren. Hij geeft de medewerkers inzicht hoe werkzaamheden optimaal uitgevoerd kunnen worden. Hij observeert de medewerkers en signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin.

##### Resultaat

- De medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en de begeleiding is gericht op een efficiënt en effectief verloop van de werkzaamheden.

##### Gedrag

- Stemt zijn stijl van begeleiding af op het individu.
- Geeft duidelijke informatie en instructies.
- Spreekt medewerkers consequent en helder aan op afwijkingen: geeft duidelijke adviezen voor verandering/verbetering.
- Checkt doelgericht en regelmatig of de informatie en instructies juist zijn overgekomen.
- Controleert regelmatig of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens afspraak, (wettelijke) richtlijnen en productiviteits- en kwaliteitsnormen.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden

#### P6-K2-W5 Adviseert over de personeelsbehoefte

##### Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel adviseert over de personeelsbehoefte. Hij legt plannen en ideeën met betrekking tot de verwachte personeelsbehoefte voor aan zijn leidinggevende en/of aan de afdeling Personeelszaken/HRM en voert overleg over onder meer de organisatorische en de financiële gevolgen van het advies. Hiervoor onderzoekt hij of er in-, door- of uitstroom van medewerkers nodig is en betreft hierbij onder meer het organisatiebeleid, het jaar- of kwartaalplan, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de actuele personeelssamenstelling. Hij signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan de centrale organisatie/ondernemer of leidinggevende.

##### Resultaat

- Een onderbouwd advies over de personeelsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur.

##### Gedrag

- Verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft alternatieven aan.
- Beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de actuele en toekomstige situatie.
- Beargumenteert zijn advies/voorstel helder en met relevante informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Bedrijfsmatig handelen