

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Commercie**

### **Crebonr. 23354**

» Junior manager internationale handel (Crebonr. 25879)

Versie

**Gewijzigd 2023**

Geldig vanaf

**01-08-2023**

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer handel  
Gevalideerd door: Sectorkamer handel  
Op: 13-09-2022

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	8
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	8
<b>B1-K1: Onderzoekt de customer journey</b>	9
B1-K1-W1: Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart	10
B1-K1-W2: Analyseert de customer journey	11
B1-K1-W3: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen	11
B1-K1-W4: Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart	12
B1-K1-W5: Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktwerking	12
<b>B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten</b>	13
B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften	14
B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit	14
B1-K2-W3: Voert webcare uit	15
<b>2. Generieke onderdelen</b>	16
<b>Profieldeel</b>	17
<b>P6: Junior manager internationale handel</b>	17
<b>P6-K1: Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen</b>	17
P6-K1-W1: Brengt import- en/of exportmarkten in kaart	19
P6-K1-W2: Maakt een import- en/of exportplan	20
P6-K1-W3: Ondersteunt import- en/of exportprocessen	21
P6-K1-W4: Managet import- en/of exportdocumenten	21
P6-K1-W5: Managet orders en de verzending van goederen	22
P6-K1-W6: Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen	22
<b>P6-K2: Beheert relaties en draagt bij aan het uitvoeren van accountplannen</b>	24
P6-K2-W1: Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk	26
P6-K2-W2: Voert accountanalyses uit	26
P6-K2-W3: Bewaakt de voortgang van een accountplan	27
P6-K2-W4: Doet verbetervoorstellen voor een accountplan	27
<b>P6-K3: Voert een commercieel traject uit</b>	29
P6-K3-W1: Bereidt een commercieel traject voor	31
P6-K3-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	31
P6-K3-W3: Voert een verkoopgesprek	32
P6-K3-W4: Doet klanten een commercieel aanbod	33
P6-K3-W5: Verzorgt het interne ordertraject	33
P6-K3-W6: Voert aftersales uit	34

# 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 Junior manager internationale handel	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Onderzoekt de customer journey	B1-K1-W1	Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart
	B1-K1-W2	Analyseert de customer journey
	B1-K1-W3	Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen
	B1-K1-W4	Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart
	B1-K1-W5	Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktwerking

B1-K2 Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten	B1-K2-W1	Inventariseert wensen en behoeften
	B1-K2-W2	Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit
	B1-K2-W3	Voert webcare uit

## Profieldeel

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

P1 Commercieel medewerker		
P1-K1 Voert een commercieel traject uit	P1-K1-W1	Bereidt een commercieel traject voor
	P1-K1-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	P1-K1-W3	Presenteert en profileert het commerciële aanbod van de onderneming
	P1-K1-W4	Voert een verkoopgesprek
	P1-K1-W5	Doet klanten een commercieel aanbod
	P1-K1-W6	Verzorgt het interne ordertraject
	P1-K1-W7	Voert aftersales uit

P2 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling		
P2-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten	P2-K1-W1	Werft kandidaten
	P2-K1-W2	Matcht kandidaten en vacatures
	P2-K1-W3	Begeleidt kandidaten in een sollicitatieprocedure
	P2-K1-W4	Informeert en adviseert flexwerkers en opdrachtgevers
	P2-K1-W5	Verricht administratieve werkzaamheden
P2-K2 Verricht commerciële, netwerk- en acquisitieactiviteiten	P2-K2-W1	Voert accountanalyses uit

P2     Consulent commerciële arbeidsbemiddeling		
	P2-K2-W2	Promoot en profileert de flexonderneming
	P2-K2-W3	Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers
	P2-K2-W4	Voert aftersales uit

P3 E-commerce specialist			
P3-K1	Evalueert data en doet verbetervoorstellen voor de digitale customer journey	P3-K1-W1	Test en monitort online kanalen
		P3-K1-W2	Verzamelt commerciële data en geeft er betekenis aan
		P3-K1-W3	Adviseert over het verhogen van de conversie
		P3-K1-W4	Geeft vorm aan inhoudelijke verbetervoorstellen voor online kanalen
		P3-K1-W5	Participeert in netwerken
P3-K2	Voert digitale operationele activiteiten uit	P3-K2-W1	Plant en bewaakt uit te voeren digitale werkzaamheden
		P3-K2-W2	Ontwikkelt online content
		P3-K2-W3	Plaatst en beheert content
		P3-K2-W4	Evalueert webcare-activiteiten en doet verbetervoorstellen

P4 Junior accountmanager			
P4-K1	Voert het accountmanagement uit en beheert relaties	P4-K1-W1	Voert accountanalyses uit
		P4-K1-W2	Stelt een accountplan op
		P4-K1-W3	Coördineert het uitvoeren van een accountplan
		P4-K1-W4	Evalueert een accountplan
		P4-K1-W5	Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk
P4-K2	Voert een commercieel traject uit	P4-K2-W1	Bereidt een commercieel traject voor
		P4-K2-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
		P4-K2-W3	Voert een verkoopgesprek
		P4-K2-W4	Doet klanten een commercieel aanbod
		P4-K2-W5	Verzorgt het interne ordertraject
		P4-K2-W6	Voert aftersales uit

P5 Junior manager groothandel			
P5-K1	Geeft tactische input voor het vestigingsbeleid	P5-K1-W1	Vertaalt trends en ontwikkelingen naar groeimogelijkheden voor de vestiging
		P5-K1-W2	Leverd input voor een vestigingsplan
		P5-K1-W3	Bewaakt een omzet- en kostenplan
		P5-K1-W4	Presenteert en profileert de vestiging in netwerken

P5 Junior manager groothandel		
P5-K2	Coördineert operationele processen en werkzaamheden	P5-K2-W1 Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid
		P5-K2-W2 Informeert collega's over trends, bedrijfsvoering en visie
		P5-K2-W3 Adviseert over de personeelsbehoefte
		P5-K2-W4 Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P5-K2-W5 Coördineert de goederenstroom
		P5-K2-W6 Coacht en ondersteunt collega's bij werkzaamheden
P5-K3	Voert een commercieel traject uit	P5-K3-W1 Bereidt een commercieel traject voor
		P5-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten
		P5-K3-W3 Voert een verkoopgesprek
		P5-K3-W4 Doet klanten een commercieel aanbod
		P5-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject
		P5-K3-W6 Bereidt de inkoop voor
		P5-K3-W7 Voert aftersales uit

P6 Junior manager internationale handel		
P6-K1	Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen	P6-K1-W1 Brengt import- en/of exportmarkten in kaart
		P6-K1-W2 Maakt een import- en/of exportplan
		P6-K1-W3 Ondersteunt import- en/of exportprocessen
		P6-K1-W4 Managet import- en/of exportdocumenten
		P6-K1-W5 Managet orders en de verzending van goederen
		P6-K1-W6 Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen
P6-K2	Beheert relaties en draagt bij aan het uitvoeren van accountplannen	P6-K2-W1 Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk
		P6-K2-W2 Voert accountanalyses uit
		P6-K2-W3 Bewaakt de voortgang van een accountplan
		P6-K2-W4 Doet verbetervoorstellen voor een accountplan
P6-K3	Voert een commercieel traject uit	P6-K3-W1 Bereidt een commercieel traject voor
		P6-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten
		P6-K3-W3 Voert een verkoopgesprek
		P6-K3-W4 Doet klanten een commercieel aanbod
		P6-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject
		P6-K3-W6 Voert aftersales uit

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

In het commerciële werkveld is een beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam bij een profit-onderneming. Dit kan in verschillende economische sectoren, verschillende bedrijfstakken, verschillende branches en in verschillende landen zijn. Het commerciële werkveld omvat onder andere de sector groothandel, beursgenoteerde internationale handels- en/of productie-ondernemingen, leveranciers van grondstoffen en/of halffabricaten en flexondernemingen. De meeste commerciële ondernemingen zijn doorontwikkeld van een fysieke onderneming naar een hybride onderneming met omnichannel activiteiten. Bij een commerciële onderneming ligt de nadruk op het behalen van de commerciële doelen, zoals het maken van winst en het vergroten van de omzet/klanten\*/gebruikers/doelgroepen. Een beginnend beroepsbeoefenaar werkt meestal in een commercieel team op een commerciële afdeling in een (hoofd)kantooromgeving, zoals de afdeling Verkoop of Marketing.

Veel commerciële ondernemingen kiezen ervoor, met ondersteuning van onder andere (e-)marketing, (e-)ICT en (e-)logistiek, verschillende kanalen (omnichannel) in te zetten om klanten goed en vlot van dienst te kunnen zijn. Dit sluit aan op één of meer fasen van een customer journey. Een beginnend beroepsbeoefenaar levert bijdragen aan de route van een klant naar het hoogst haalbare niveau van klanttevredenheid. Een customer journey maakt communicatieve en/of financiële contactpunten mogelijk tussen klanten, merken, goederen en eventuele aanverwante diensten. Bijvoorbeeld klanten die zich via een website of telefonisch oriënteren op een aanbod van goederen en klanten real-time inzicht krijgen in de goederenvoorraad. Aanvullend geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar voortdurend bijdragen levert aan het optimaliseren van een customer journey. Het analyseren en interpreteren van een customer journey, maakt het mogelijk om klanten beter te leren kennen en te begrijpen om vervolgens positieve invloeden uit te oefenen op klantervaringen ("customer experience" (CX)) en gebruikerservaringen ("user experience" (UX)).

\* Waar in dit dossier 'klant' staat, is afhankelijk van de onderneming ook interne klant en (interne) opdrachtgever te lezen.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar\* is commercieel, klantgericht, ondernemend, gericht op samenwerken, cijfermatig onderlegd en kan informatie-, communicatie- en verkoopkanalen benutten. Diverse ontwikkelingen in het commerciële werkveld bieden grote kansen, uitdagingen en verantwoordelijkheden aan het (verder) verduurzamen van de commerciële sector. Dit is bijvoorbeeld van toepassing op de maatschappelijke en politieke aandacht voor het klimaat en op (internationaal) maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De beginnend beroepsbeoefenaar is digitaal vaardig en vertrouwd met het interpreteren en begrijpen van data. Data van de onderneming geeft informatie over en inzicht in onder andere de belangstelling van klanten voor het commerciële aanbod, het koopgedrag en het bezoekersgedrag. De beginnend beroepsbeoefenaar is en houdt zich op de hoogte van het vakgebied en kent de karakteristieken, de structuur en de omgevingsfactoren van het commerciële werkveld. De inzet van de beginnend beroepsbeoefenaar is gericht op leveren van een kwalitatief goede toegevoegde waarde aan de customer journey (klantreis). Hiervoor organiseert en onderhoudt een onderneming (digitale) commerciële processen. Dit gaat van het klanten de mogelijkheid bieden zich te oriënteren tot en met de aftersales.

\* Waar 'beginnend beroepsbeoefenaar' staat is ook 'hij', 'zij', 'hen' en 'die' te lezen.

#### Resultaat van de beroepengroep

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



**Complexiteit**

De beginnend beroepsbeoefenaar moet voor het werk zowel van customer journey(s) in het (internationale) commerciële werkveld op de hoogte zijn, als van trends en ontwikkelingen in het vakgebied. Kenmerkend aan het commerciële werkveld is dat er enerzijds continu sprake is van het reageren op verandering en ontwikkeling en, anderzijds, dat het nodig is om rekening te houden met een diversiteit aan wensen, eisen en verwachtingen van een diversiteit aan klanten. Dit maakt het werk deels onvoorspelbaar en complex.

De beginnend beroepsbeoefenaar voert bij het onderzoeken van de customer journey met name afgebakende en gestructureerde taakgerichte werkzaamheden uit. Dit vraagt onder andere om kennis van het commerciële aanbod van de onderneming, inzicht in (inter)culturele achtergronden van klanten en in de commerciële doelstellingen van de onderneming. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden verricht de beginnend beroepsbeoefenaar routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte vakkennis, vaardigheden en standaardwerkwijzen. Om afbreukrisico's, zoals negatieve klantervaringen en imagoschade, zoveel mogelijk proberen te voorkomen, is het belangrijk dat een beginnend beroepsbeoefenaar hierop anticipeert en inzichten en ervaringen met een leidinggevende of ervaren collega's deelt. Hiervoor zijn samenwerkingsvaardigheden en reflectieve vaardigheden nodig.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De beginnend beroepsbeoefenaar in het commerciële werkveld heeft een onderzoekende, ondersteunende en een uitvoerende rol. Elke rol wordt, grotendeels, zelfstandig uitgevoerd. Hierbij hoort een verantwoordelijkheid voor het bewaken van de resultaten van de werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar is medeverantwoordelijk voor het samenwerken met collega's en voor het behalen van teamresultaten. Een leidinggevende of een eigenaar van de onderneming draagt de eindverantwoordelijkheid.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Basiskennis bedrijfskunde**

- heeft kennis van (online) advies- en verkoopprocessen
- heeft kennis van bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen in een commerciële onderneming
- heeft kennis van bestellen en inkoop
- heeft kennis van commerciële samenwerkingsvormen
- heeft kennis van schriftelijke en mondelinge communicatie
- heeft kennis van financiën en financiële begrippen
- heeft kennis van juridische zaken en van juridische begrippen
- heeft kennis van logistiek en van logistieke begrippen
- heeft kennis van marketing en marketingbegrippen
- heeft kennis van de missie en visie van een commerciële onderneming
- heeft kennis van de structuur van een commerciële onderneming
- heeft kennis van een systeem voor relatiebeheer en CRM (Customer Relationship Management)

**Beroepsgericht rekenen**

- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen
- kan commerciële kengetallen interpreteren

**Commercieel aanbod**

- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het commerciële aanbod van een onderneming

**Commercieel werkveld**

- heeft kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld
- heeft kennis van bronnen van innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- heeft kennis van trends, (technologische) innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- kan de marktpositie van een onderneming beoordelen
- kan een SWOT-analyse uitvoeren

**Customer journey**

- heeft kennis van klantgroepen
- heeft kennis van klantcontact- en verkoopkanalen
- kan fases van de customer journey uitleggen

## B1-K1: Onderzoekt de customer journey

- kan klantgedrag inschatten

### E-commerce en data

- kan eenvoudige dataoverzichten lezen

### ICT en webbeheer

- kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen, software, devices, applicaties

### Interne bedrijfsprocessen

- kan veiligheidsregels toepassen met betrekking tot het omgaan met gegevens en systemen
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen

### Professionele ontwikkeling

- heeft kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- heeft kennis van principes van projectmatig werken en de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act)
- kan een methode kiezen voor het verzamelen van informatie
- kan samenwerken met collega's
- kan feedback geven en ontvangen
- kan kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

### Technologie en innovatie

- kan voor het vakgebied relevante informatiebronnen raadplegen

### Wet- en regelgeving

- kan handelen volgens geldende wet- en regelgeving, zoals AVG, arbo, milieu, veiligheid en privacy

## B1-K1-W1: Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich op de hoogte van de marktpositie van de onderneming in het (internationale) commerciële vakgebied en werkveld. De verzamelde informatie/data, onder andere over de concurrentiepositie, verkoopcijfers, klantenwensen en -behoeften, technologische en/of duurzame ontwikkelingen in de sector en branche, wordt vastgelegd. Vervolgens ordent en interpreteert de beginnend beroepsbeoefenaar de verzamelde informatie/data en brengt dit in verband met de commerciële doelen van en de werkzaamheden in de onderneming. De resultaten hiervan, zoals conclusies en opvallende zaken met betrekking, deelt de beginnend beroepsbeoefenaar met collega's en een leidinggevende en overlegt erover. De ontvangen feedback, zoals op de herkenbaarheid en de kwaliteit van de conclusies, verwerkt de beginnend beroepsbeoefenaar en stelt het beeld van de marktpositie bij.

### Resultaat

Relevante informatie over de marktpositie van de onderneming is verzameld, geïnterpreteerd en gedeeld. Collega's en een leidinggevende zijn op de hoogte gebracht.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat proactief op zoek naar relevante informatie;
- gebruikt informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- toetst informatie kritisch op (commerciële) bruikbaarheid, relevantie en juistheid;
- legt verzamelde informatie zorgvuldig en vindbaar vast;
- toont inzicht in (commerciële) doelen van en werkzaamheden in de onderneming;
- legt logische relaties tussen en trekt logische conclusies over de marktpositie van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Beslissen en activiteiten initiëren

## B1-K1-W2: Analyseert de customer journey

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de processen/fasen van de customer journey van klanten in beeld. De van toepassing zijnde processen/fasen worden benoemd, uitgewerkt en toegelicht, zoals wanneer en hoe klanten met de onderneming in contact komen. Om op klanten te kunnen inspelen verdiept de beginnend beroepsbeoefenaar zich onder andere in wensen, behoeften en kenmerken van klanten en in de door de onderneming in te zetten kanalen, zoals een informatiekanaal, een verkoopkanaal en een communicatiekanaal. Hoe en waarmee de onderneming op klanten inspeelt, houdt de beginnend beroepsbeoefenaar bij en typeert hiervan de sterke en minder sterke kenmerken en voorbeelden. Hierbij gaat het onder andere om het commerciële aanbod, de klantbeleving, de dienstverlening en de communicatie. Met een leidinggevende overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar over de resultaten de geanalyseerde customer journey. De beginnend beroepsbeoefenaar reageert op vragen en opmerkingen en verwerkt feedback.

### Resultaat

De customer journeys met onder andere wensen en behoeften van klanten zijn in beeld gebracht.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bakent informatie over processen/fasen van de customer journey logisch en realistisch af;
- gebruikt informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- legt verzamelde informatie zorgvuldig vast;
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om;
- toetst informatie kritisch op onder andere (commerciële) relevantie, juistheid en volledigheid;
- interpreteert informatie zorgvuldig;
- legt logische relaties tussen de de customer journey en hoe en waarmee de onderneming daarop inspeelt.

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

## B1-K1-W3: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar interpreteert trends en ontwikkelingen, onder andere in het commerciële werkveld, de onderneming en in de samenleving. Er worden inschattingen gemaakt van de mogelijke invloeden en/of gevolgen hiervan, voor de onderneming, de klanten en de concurrentiepositie. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt de geïnterpreteerde trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen en mogelijkheden voor de onderneming. De vertaalslag, met aandacht voor onder andere doelgroepen, haalbaarheid en uitvoerbaarheid, overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende en verwerkt de ontvangen feedback.

### Resultaat

Vakkundige onderbouwde en realistische commerciële kansen en mogelijkheden voor de onderneming.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toetst informatie kritisch op juistheid, bruikbaarheid en relevantie;
- interpreteert en combineert informatie/data kritisch en zorgvuldig;
- kijkt vanuit meer invalshoeken kritisch naar kansen, mogelijkheden en risico's;
- legt logische relaties tussen trends en ontwikkelingen en de (commerciële) doelen van de onderneming;
- onderbouwt kansen en mogelijkheden met een meerwaarde voor de onderneming op een overtuigende wijze;
- informeert een leidinggevende en/of collega's proactief, volledig en met overtuiging.

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

#### B1-K1-W4: Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in het commerciële aanbod van de onderneming en brengt dit in kaart. Hierbij komen onder andere keuzes van de onderneming, de samenstelling en kenmerken van het commerciële aanbod en bijdragen aan de omzet aan de orde. Het in kaart gebrachte aanbod brengt de beginnend beroepsbeoefenaar in verband met wensen en behoeften van doelgroepen en klanten. De bevindingen overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende en/of collega's en verwerkt eventuele aanvullingen.

##### Resultaat

Het commerciële aanbod van de onderneming is in kaart gebracht en in verband gebracht met wensen en behoeften van doelgroepen en klanten. Bevindingen van deze vergelijking zijn met een leidinggevend en/of met collega's overlegd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt zich actief op de hoogte van het assortiment en klanttevredenheid;
- gebruikt informatiebronnen actief;
- analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig;
- legt logische relaties tussen en trekt logische conclusies over het aanbod van de onderneming en wensen en behoeften van doelgroepen en klanten;
- communiceert bevindingen op een heldere en informatieve wijze met een leidinggevende en/of collega's.

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

#### B1-K1-W5: Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktbewerking

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet aanpassings- en/of verbeteringsgerichte voorstellen ten aanzien van de verkoop, de marketing en/of de marktbewerking. Hierbij wordt informatie/data over onder andere de marktpositie van de onderneming, de customer journey, het commerciële aanbod en de klanttevredenheid betrokken. Deze verbetervoorstellen bespreekt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende en/of collega's. De feedback wordt verwerkt in een aangepaste versie van de verbetervoorstellen.

##### Resultaat

Onderbouwde voorstellen voor de verkoop, marketing en/of marktbewerking met een vertaling naar activiteiten.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- trekt logische en beargumenteerde conclusies uit de beschikbare informatie/data;
- vertaalt conclusies naar uitvoerbare en concrete (commerciële) voorstellen;
- informeert collega's en/of een leidinggevende goed en volledig;
- schat gevolgen van onderbouwde veranderingen voor de onderneming correct en realistisch in;
- werkt conform de richtlijnen van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

**Complexiteit**

De beginnend beroepsbeoefenaar combineert standaardprocedures voor het verzorgen van een diversiteit aan marketing- en communicatie-activiteiten van de onderneming. Bij afwijkingen hiervan bedenkt de beginnend beroepsbeoefenaar passende oplossingen en stelt deze aan een leidinggevende voor. In het commerciële werkveld is er dikwijls sprake van verandering. Om hiermee te kunnen omgaan en zich te kunnen handhaven, is het voor een beginnend beroepsbeoefenaar nodig om flexibel en veranderingsbereid te zijn. Kennis van de ontwikkelingen in het commerciële werkveld, van de onderneming, het assortiment en de inzet van verschillende communicatie- en verkoopkanalen, zijn nodig om marketing- en communicatie-uitingen te verzorgen. De beginnend beroepsbeoefenaar is zeer alert op klanttevredenheid, want bijvoorbeeld een negatieve klantervaring kan ten koste gaan van het imago van de onderneming en de omzet. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt prioriteiten en maakt keuzes ten behoeve van een optimale customer journey.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

Bij de werkzaamheden werkt de beginnend beroepsbeoefenaar veelal samen met collega's en voor de klanten. Hierin wordt een verbindende rol vervuld tussen de onderneming enerzijds en het belang van de klant anderzijds. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor het eigen werk. Een leidinggevende is eindverantwoordelijkheid.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Beroepsgericht rekenen**

- kan werkgerelateerde informatie en gegevens en commerciële berekeningen interpreteren
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

**Beroepsspecifiek Engels**

- kan een eenvoudige presentatie in het Engels geven
- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan eenvoudige teksten in het Engels schrijven

**Commercieel aanbod**

- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het commerciële aanbod van een onderneming

**Customer journey**

- heeft kennis van doelgroepen en klanten
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen

**E-commerce en data**

- heeft kennis van het analyseerproces van data in relatie tot bedrijfsvoering
- kan basistechnieken voor weboptimalisatie, webbeveiliging en webstatistiek toepassen
- kan eenvoudige analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan content ontwikkelen voor online marketing- en communicatie-uitingen
- heeft kennis van effectiviteitskenmerken van webcare
- kan aangereikte data interpreteren
- kan dataoverzichten lezen en duiden
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

**ICT en webbeheer**

- kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen, software, devices en applicaties
- heeft kennis van databases
- kan (social) media publiceren
- heeft kennis van bestandsbeheer

**(e-)Marketing en communicatie**

- heeft kennis van marketing- en communicatie-instrumenten
- heeft kennis van marketing- en communicatiemodellen en van marketing- en communicatietheorieën
- heeft kennis van marketing- en communicatieprocessen
- heeft kennis van marketing- en communicatiebegrippen

## B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten

- heeft kennis van communicatiekanalen
- heeft kennis van online zoekmachines
- kan correct taalgebruik toepassen
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen

### Professionele ontwikkeling

- kan de visie en strategie van een onderneming in relatie tot activiteiten/werkzaamheden duiden
- kan kwaliteitseisen toepassen
- kan prioriteiten stellen in eigen werkzaamheden
- kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

### Vormgeving

- heeft kennis van eisen ten aanzien van het vormgeven van publicaties
- heeft kennis van beeld, vorm, kleur en typografie

### Wet- en regelgeving

- heeft kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes met betrekking tot marketing- en communicatie-activiteiten
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals merkenrecht, portret- en auteursrecht en AVG

## B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie over uit te voeren marketing- en communicatie-activiteiten. Hierbij is er onder andere aandacht voor het doel, wensen en behoeften van doelgroepen en de gewenste uitstraling van marketing- en communicatieactiviteiten waarop de onderneming wil inspelen. De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt de verzamelde informatie, trekt voorlopige conclusies en stemt hierover af met een leidinggevende en/of een ervaren collega. Feedback wordt verwerkt. Indien nodig verzamelt en verwerkt de beginnend beroepsbeoefenaar aanvullende informatie.

### Resultaat

Het doel, de doelgroepen, uitstraling en aanvullende informatie met betrekking tot marketing- en communicatie-activiteiten zijn in beeld gebracht. Voorlopige conclusies zijn met een leidinggevende en/of een ervaren collega doorgenomen. Feedback is verwerkt.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een 'open mind' bij het verzamelen van informatie;
- gebruikt informatiebronnen efficiënt en effectief;
- vormt zich gemakkelijk beelden van het doel, de doelgroepen en het gewenste resultaat;
- communiceert duidelijk en op een prettige wijze;
- formuleert voorlopige conclusies en keuzes helder en bondig.

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

## B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt verzamelde informatie en conclusies over uit te voeren marketing- en communicatie-activiteiten in voorstellen. Het kan gaan om offline activiteiten, zoals voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal en feedback geven op concepten zoals een tekst of een drukproef. Ook kan het gaan om online activiteiten, zoals het (mede-)samenstellen van een elektronische nieuwsbrief, content voor een website, berichten voor social media en online marketing voor een deel van het assortiment. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt

### B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit

de voorstellen af met de betrokkenen, zoals een opdrachtgever, en verwerkt feedback in een volgende versie. Hierbij wordt onder andere gelet op de afstemming van de inhoud/boodschap op het doel en de doelgroep, huisregels en huisstijl.

#### Resultaat

Marketing- en communicatie-uitingen die voldoen aan de wensen en eisen van de opdrachtgever en aansluiten bij de doelgroep(en).

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt (digitale) informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- toont vaktechnisch inzicht en creativiteit bij het uitwerken van voorstellen;
- communiceert taalkundig correct en klantgericht;
- maakt efficiënt en effectief gebruik van hulpmiddelen en materialen;
- stemt marketing- en communicatie-activiteiten passend af op (het niveau van) de doelgroep(en);
- houdt zich zorgvuldig aan afspraken;
- presenteert informatie/content op een belangstellingtrekkende wijze;
- stemt proactief en tijdig af met opdrachtgever of andere betrokkenen.

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

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

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monitort en neemt kennis van berichten en signalen over de onderneming, onder andere van belangstellenden met een informatiebehoefte en geuite complimenten en onvrede van klanten. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt inschattingen van de aard en de (mogelijke) impact van de inhoud van berichten en signalen voor de onderneming en de betrokkenen. Aanvullend maakt de beginnend beroepsbeoefenaar een inschatting, afhankelijk van de bevoegdheden, om de webcare zelf uit te voeren of hiervoor een leidinggevende/collega of een ervaren collega in te schakelen. Voor de zelf uit te voeren webcare wordt onder andere nagegaan of de onderwerpen nieuw zijn, of eerder al op soortgelijke signalen is gereageerd en welke reactie waardevol en risicovol kan zijn en impact kan hebben. De uitgevoerde webcare wordt vastgelegd en er wordt onder andere op de kwaliteit van de inhoudelijke reactie geëvalueerd. Eventuele trends en verbeterpunten neemt de beginnend beroepsbeoefenaar met collega's door.

#### Resultaat

De uitgevoerde webcare is klantgericht en voldoet aan de wensen en de eisen van de onderneming. De webcare is geëvalueerd en verbeterpunten zijn gedeeld met collega's.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt actief via verschillende kanalen berichten over en berichten aan de onderneming;
- toetst berichten en signalen aan en over de onderneming kritisch op juistheid, betrouwbaarheid en op impact;
- volgt zorgvuldig de richtlijnen van de onderneming;
- reageert vlot en adequaat op commerciële kansen en op het beperken van risico's;
- stemt een (inhoudelijke) reactie passend af op de verwachtingen van de betrokkene(n);
- schakelt tijdig een collega en/of een leidinggevende in bij het (vermoeden) niet zelf kunnen of mogen handelen;
- let met focus op het positief beïnvloeden van klanttevredenheid en zakelijke relaties met betrokkenen.

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

## 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

## P6 Junior manager internationale handel

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

Een junior manager internationale handel is (meestal) werkzaam in een kantooromgeving bij een (hybride) commerciële handelsonderneming (MKB), veelal frontoffice en gericht op de (internationale) buitendienst. Er wordt in internationaal verband in goederen gehandeld. Hierbij kan ook de verkoop van aanvullende diensten voorkomen, zoals het verzorgen van goederentransport en het monteren en installeren en eventueel ook onderhouden van een verkochte machine. Het bezoeken van (potentiële) klanten in een buitenland kan deel van het werk uitmaken. Deze commerciële functie komt, behalve bij veel groothandels, ook in allerlei andere sectoren, branches en ondernemingen voor. Voorbeelden hiervan zijn een producent van bouwmaterialen en grondstoffen, een veiling van bloemen en planten en een verhuurder van aggregaten voor energieoplossingen. Veel gebruikte alternatieve benamingen voor junior manager internationale handel zijn medewerker Customer Service, medewerker shipping, Sales Support Assistant Export, Export Sales medewerker, import/export medewerker, exportcoördinator, Export Area Manager, exportmanager, handelsagent, international trade manager en international sales manager.

Een junior manager internationale handel verdiept zich goed in culturen, beschikt over talenkennis en houdt binnen de internationale context zorgvuldig rekening met de geldende wet- en regelgeving, zoals handelsakkoorden en internationale sancties. Een junior manager internationale handel is geïnteresseerd en speelt goed en creatief in op wensen en behoeften van klanten. Hiervoor wordt vaak van geïnterpreteerde en/of geanalyseerde informatie/data gebruik gemaakt. Ter voorbereiding op het aangaan en onderhouden van zakelijke relaties maken het onderzoeken van import- en/of exportmogelijkheden, accountmanagement, exportgebieden in kaart brengen en adviseren over goederen hier onderdeel van uit. Een junior manager internationale handel is klantgericht, communicatief, integer, overtuigend, oplossingsgericht, resultaatgericht, besluitvaardig, initiatiefrijk, creatief, digitaal vaardig, wendbaar, ondernemend, commercieel gedreven en collegiaal. Op de werkzaamheden zijn commerciële doelstellingen van toepassing. De junior manager internationale handel probeert de balans te bewaren tussen klantgerichtheid en het realiseren van de commerciële belangen van de onderneming. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van beroepsspecifiek Engels en van een tweede moderne vreemde taal nodig.

### Beroepsvereisten

Nee

## P6-K1 Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen

### Complexiteit

De junior manager internationale handel voert import- en/of exportprocessen uit volgens standaardprocedures. Wat het werk rondom de import- en/of exportprocessen vooral complex maakt, is het geheel aan nationale en internationale wet- en regelgeving. De junior manager internationale handel combineert de strikte wet- en regelgeving met de eisen die vanuit de onderneming gesteld worden én die de specifieke markt of het assortiment met zich meebrengen. Hiervoor zijn specialistische vakkennis van wet- en regelgeving ten aanzien van import en/of export, de exportmarkt en het assortiment nodig. Het omgaan met en toepassen van import- en/of exportprocessen heeft een hoog afbreukrisico, zowel voor de klanten als voor de onderneming. Dit vraagt om uiterste zorgvuldigheid en om flexibiliteit. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn beheersing van de Engelse taal en een tweede moderne vreemde taal nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior manager internationale handel heeft een initiërende, coördinerende en controlerende rol in het import- en/of exportproces en heeft een beleidsondersteunende rol. Met een verantwoordelijkheid voor het eigen takenpakket worden de opdrachten daarbinnen voornamelijk zelfstandig uitgevoerd. De doelen zijn taakstellend en aan een leidinggevende, of directeur of eigenaar wordt hierover verantwoording afgelegd. Soms is de junior manager internationale handel voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied verantwoordelijk. Met een leidinggevende wordt geregeld overlegd over te nemen besluiten en/of acties, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

### **Beroepsgericht rekenen**

- kan een exportkostprijs en een exportverkoopprijs berekenen
- kan kosten voor internationaal betalingsverkeer berekenen
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

### **Beroepsspecifiek Engels**

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

### **Beroepsspecifieke tweede moderne vreemde taal**

- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan gesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal schrijven
- kan een presentatie in een tweede moderne vreemde taal geven

### **Commercieel aanbod**

- heeft specialistische kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingsmogelijkheden van het commerciële aanbod van een onderneming

### **Commercieel werkveld**

- heeft specialistische kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- heeft specialistische kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten een onderneming
- heeft specialistische kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld
- kan een SWOT-analyse uitvoeren

### **Customer journey**

- heeft kennis van klantcontactkanalen
- heeft kennis van het proces van een customer journey
- heeft kennis van advies- en verkoopgesprekken
- heeft specialistische kennis van klantbehoeften, -motieven en -wensen
- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- kan aan de hand van fases van een customer journey de klantbehoefte inschatten en het klantgedrag en zo mogelijk beïnvloeden
- kan kennis over het aanbod van een onderneming in communicatie- en verkoopkanalen toepassen
- kan klachten afhandelen
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan storytelling toepassen en inspiratie overbrengen richting de klant
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

### **ICT en webbeheer**

- heeft kennis van databases
- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken
- heeft kennis van bestandsbeheer

### **Internationaal**

- heeft kennis van import- en exporttransacties
- heeft kennis van associatieverdragen van de EU
- heeft kennis van financiering van internationale transacties
- heeft kennis van (ondersteunende) instanties voor import en export
- heeft kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- heeft kennis van handelsblokken
- heeft kennis van internationaal betalingsverkeer
- heeft kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- heeft kennis van juridische aspecten bij import en export

## P6-K1 Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen

- kan douaneregelingen en -documenten toepassen
- kan intercultureel bewustzijn toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen

### Interne bedrijfsprocessen

- heeft kennis van processen en procedures met betrekking tot administratie, financiën, voorraad en logistiek
- kan voorstellen doen om (criminele) derving, calamiteiten en onveilige situaties zoveel mogelijk te beperken
- kan de relaties uitleggen tussen de visie/strategie en de activiteiten van een onderneming
- kan verbetervoorstellen voor bedrijfsprocessen doen
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen
- heeft kennis van het uitvoeren van arbobeleid (arbozorg), milieubeleid en veiligheidsbeleid

### (e-)Logistiek

- heeft specialistische kennis van de logistieke en de transportmarkt
- heeft specialistische kennis van transportkosten en het organiseren van transport
- heeft specialistische kennis van transport- en kredietverzekeringen
- heeft kennis van supply chain management
- heeft kennis van e-fulfilment
- heeft specialistische kennis van logistieke structuren en processen

### (e-)Marketing en communicatie

- heeft specialistische kennis van communicatie- en klantcontactkanalen
- heeft specialistische kennis van mondelinge en schriftelijke communicatieprocessen
- heeft specialistische kennis van marketingstrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van Unique Selling Points en merkpositionering in de commerciële markt
- kan een toegepast markonderzoek uitvoeren
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen
- kan de onderneming profileren
- kan interviewtechnieken toepassen
- kan correct taalgebruik toepassen

### Professionele ontwikkeling

- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- kan bestelsystemen toepassen
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan specialistische kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

### Technologie en innovatie

- heeft kennis van trends, (technologische) innovaties en ontwikkelingen in het internationale commerciële werkveld

### Wet- en regelgeving

- heeft specialistische kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van contracten, verbintenissen en aansprakelijkheid
- heeft specialistische kennis van juridische aspecten van afspraken in de logistiek en het transport
- heeft specialistische kennis van branchewetgeving

## P6-K1-W1 Brengt import- en/of exportmarkten in kaart

### Omschrijving

De junior manager internationale handel gebruikt onder andere commerciële bedrijfsinformatie, kennis van het assortiment voor een voorselectie van één of meer import- en/of exportmarkten. Na het verzamelen en verwerken van informatie/data over mogelijke kansrijke import- en/of exportmarkten verwerkt de junior manager internationale handel dit in een SWOT-analyse. De bevindingen en de voorlopige conclusies hierover worden met collega's en een leidinggevende doorgenomen. Na het verwerken van feedback op de in kaart gebrachte import-

#### P6-K1-W1 Brengt import- en/of exportmarkten in kaart

en/of exportmarkt(en) brengt de junior manager internationale handel hierover een advies aan een leidinggevende uit.

##### Resultaat

Een onderbouwd advies aan een leidinggevende van één of meer import- en/of exportmarkten, die passen bij de missie, het assortiment en/of de opdracht van de onderneming.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- maakt met gedegen uitgevoerde SWOT-analyse inzichtelijk welke informatie is gebruikt, hoe deze informatie wordt gerelateerd aan de import- en/of exportmarkt(en) en de missie, het product en/of de opdracht en wat de voor- en nadelen van de import- en/of exportmarkt(en) is/zijn;
- is zich bewust van culturele verschillen en de invloed daarvan op het handelen;
- brengt een duidelijk en beargumenteerd advies voor één of meer import- en/of exportmarkten uit.

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

#### P6-K1-W2 Maakt een import- en/of exportplan

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel maakt een import- en/of exportplan en verwerkt hierin onder andere informatie/data van één of meer in kaart gebrachte import- en/of exportmarkten en gegevens van de SWOT-analyse. In het plan komen onder andere de mogelijkheden en risico's aan de orde voor het opstarten en/of uitbreiden van import- en/of exportactiviteiten naar een geselecteerde import- en/of exportmarkt. In het financiële gedeelte van het plan gaat het onder andere over haalbaarheid van de uit te voeren activiteiten, aan te geven en welke middelen nodig zijn, van toepassing zijnde wet- en regelgeving en andere invloedsfactoren van de import- en/of exportmarkt. De uitgewerkte onderwerpen worden aan de strategie van de onderneming gerelateerd. Indien mogelijk worden er benchmarks uitgevoerd. In het plan onderbouwt de junior manager internationale handel de landenkeuze, de inzet van marketinginstrumenten en sluit af met conclusies en aanbevelingen. Met collega's en/of een leidinggevende wordt het import- en/of exportplan besproken waaronder de getrokken conclusies. Feedback op het import- en/of exportplan wordt verwerkt.

##### Resultaat

Een uitvoerbaar en realistisch import- en/of exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- onderzoekt bronnen, ideeën en informatie/data kritisch en objectief;
- brengt concurrentie en de concurrentiepositie zorgvuldig in kaart;
- ziet reële internationale kansen voor de onderneming en weet deze kansen creatief te vertalen naar activiteiten;
- presenteert informatie in het exportplan helder en eenduidig;
- maakt correct gebruik van en/of rekent correct met (financiële) informatie om het import- en/of exportplan te onderbouwen en te evalueren;
- houdt zorgvuldig rekening met kenmerken van de internationale markt bij het inschatten van de kansen en bedreigingen;
- maakt logische gevolgtrekkingen voor het opstarten en het uitbreiden van de import- en/of exportactiviteiten.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

## P6-K1-W3 Ondersteunt import- en/of exportprocessen

### Omschrijving

De junior manager internationale handel verzamelt informatie/data over leveranciers, voornamelijk met betrekking tot criteria zoals kwaliteit, prijs, leveringsvoorwaarden en -betrouwbaarheid. Er wordt nagegaan of de informatie/data actueel is, op welke wijze de criteria in verbinding staan met maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid en verwerkt dit in de leverancierslijst. Ook doet de junior manager internationale handel onderzoek naar onder andere invoerheffingen, invoerverboden en benodigde vergunningen en legt de resultaten vast. Vanuit de leverancierslijst wordt, in samenwerking met de afdeling inkoop, een leverancier geselecteerd voor een aankooporder die een offertezoek ontvangt. De junior manager internationale handel verzamelt en analyseert offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. De offertes vormen een belangrijke basis voor het selecteren van de uiteindelijke leverancier. Hiervoor worden (onderhandelings)gesprekken georganiseerd die de junior manager internationale handel in samenwerking met een leidinggevende voorbereidt. Indien van toepassing doet de junior manager internationale handel dit in het Engels of een andere moderne vreemde taal.

### Resultaat

De leverancierslijst met informatie en criteria over import- en/of exportprocessen is relevant en actueel. Een (voor)selectie van passende leveranciers aan de hand van selectiecriteria is uitgevoerd.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- benut informatie en informatiebronnen effectief en efficiënt;
- schat informatie juist op waarde en actualiteit en verwerkt deze op eenduidige wijze op de leverancierslijst;
- verwerkt informatie correct;
- 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, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

## P6-K1-W4 Managet import- en/of exportdocumenten

### Omschrijving

De junior manager internationale handel verzamelt informatie/data over transacties. Hiervoor wordt onder andere uitgezocht welke (geautomatiseerde) douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van transacties en welke betrokkenen en/of instanties hierbij zijn in te schakelen. De junior manager internationale handel maakt de bijbehorende (digitale) documenten in orde voor de zending van de goederen, zoals een factuur, een paklijst, een oorsprongsdocument, een import- en/of exportdocument, een inspectiecertificaat of documentatie zoals transport- en douanedocumenten. De junior manager internationale handel controleert de opgemaakte en eventueel ook gecertificeerde documenten onder andere op echtheid gecontroleerd, past ze indien nodig aan en maakt de documenten gereed voor verzending naar de klant en naar betrokken instanties zoals een bank. Alle documenten worden gearchiveerd. Indien van toepassing worden de documenten opgesteld in het Engels of een andere moderne vreemde taal.

### Resultaat

De (digitale) import- en/of exportdocumentatie is correct opgesteld en beheerd volgens de gestelde eisen vanuit wettelijk en bedrijfsmatig oogpunt. Documenten zijn gereedgemaakt voor verzending naar klanten en andere betrokkenen.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- verwerkt informatie zorgvuldig en 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/of exportdocumentatie;
- stelt de juiste prioriteiten (in tijd) bij het opstellen van de import- en exportdocumentatie en schakelt tijdig benodigde personen en/of instanties in.

#### P6-K1-W4 Managet import- en/of exportdocumenten

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Formuleren en rapporteren

#### P6-K1-W5 Managet orders en de verzending van goederen

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel monitort de voortgang van orders in het algemeen en het verzenden van goederen in het bijzonder. Hierover wordt met onder andere een leidinggevende, de klant, de leverancier, collega's en dienstverleners gecommuniceerd. De junior manager internationale handel hanteert afspraken en kwaliteitsstandaarden voor het signaleren van (dreigende) knelpunten bij het uitvoeren en nakomen van afspraken. Waar nodig stuurt de junior manager internationale handel het managen van orders en/of het verzenden van goederen, zoals het controleren van de voorraad en het verzendgereed maken van goederen, bij. Alle relevante bevindingen neemt de junior manager internationale handel met een leidinggevende en/of collega's door, verwerkt feedback en neemt het initiatief voor vervolgacties.

##### Resultaat

De afspraken uit de orders worden op basis van voorraadgegevens bewaakt en uitgevoerd. Afwijkingen worden gesignaleerd en de voorbereidingen voor het verzenden van goederen zijn uitgevoerd.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- betreft op eigen initiatief een leidinggevende, collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders;
- informeert betrokkenen tijdig, volledig en juist over de wijze en het verloop van uitvoering en mogelijke knelpunten;
- gaat zorgvuldig na wat nodig is om gemaakte afspraken uit de order na te komen en schakelt hiervoor de geschikte betrokkenen in, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen;
- is gericht op het nakomen van afspraken met de klanten en dienstverleners en neemt bij (dreigende) knelpunten passend actie.

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

#### P6-K1-W6 Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel controleert bij klanten, na oplevering van gemaakte afspraken, of de goederen en het kwaliteitsniveau van de uitvoering van de import- en/of exportorder naar wens is geweest. De junior manager internationale handel verzamelt aanvullende informatie wanneer blijkt dat klanten ontevreden zijn en/of wanneer verbeteringen nodig zijn. Vanuit de geanalyseerde resultaten onderbouwt de junior manager internationale handel de verbetervoorstellen, de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject. Deze verbetervoorstellen worden met collega's en een leidinggevende besproken. Indien van toepassing worden de werkzaamheden uitgevoerd in het Engels of een andere moderne vreemde taal.

##### Resultaat

Onderbouwde verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen die bij de onderneming passen.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- toont bij de interpretatie van bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën;
- maakt logische gevolgtrekkingen uit de evaluatie van de dienstverlening;
- doet realistische verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject;
- let scherp op de tevredenheid van de klant en onderneemt vlot actie bij vragen en bij signalen van ontevredenheid;
- toont een goed inzicht in de eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen.

#### P6-K1-W6 Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen

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

**Complexiteit**

De junior manager internationale handel beheert commerciële relaties en voert accountplannen uit in een internationale context. Hiervoor zijn beheersing van de Engelse taal en een tweede moderne vreemde taal nodig, evenals kennis van de eigen cultuur, andere culturen en van interculturele sensitiviteit. De junior manager internationale handel heeft een afwisselend takenpakket en werkt volgens standaardprocedures die naar eigen inzicht en passend bij de kenmerken en behoeften van de accounts worden toegepast. Bij afwijkingen van in te zetten middelen, werkprocessen en procedures bedenkt de junior manager internationale handel passende oplossingen en past deze toe. Het werken met mensen uit andere culturen en de diversiteit aan taken maken het werk complex. Er is sprake van een hoog afbreukrisico, onder andere omdat een negatieve klantervaring ten koste kan gaan van het imago en mogelijk ook van de omzet van de onderneming. Voor deze werkzaamheden zijn specialistische vakkennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, cultureel bewustzijn, customer service, accountmanagement en bedrijfsvoering nodig.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De junior manager internationale handel is verantwoordelijk voor (de binding van) accounts en het goed afstemmen met collega's en heeft hierbij zowel een uitvoerende als een initiërende rol. De junior manager internationale handel heeft een 'schakelfunctie' tussen de account in een internationale context en de onderneming. Er is verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het eigen takenpakket en er is medeverantwoordelijkheid voor het takenpakket van het team. Het accountmanagement wordt op basis van (beleids)plannen zelfstandig en op eigen initiatief uitgevoerd. Aan een leidinggevende wordt verantwoording afgelegd.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Beroepsgericht rekenen**

- kan accountanalyses uitvoeren
- kan marktomvang, -potentieel, -aandeel en servicegraad berekenen
- kan commerciële ken- en stuurgetallen berekenen en interpreteren
- kan een begroting maken
- kan een break-evenanalyse maken
- kan exploitatiekosten berekenen
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

**Beroepsspecifiek Engels**

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

**Beroepsspecifieke tweede moderne vreemde taal**

- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan gesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal schrijven
- kan een presentatie in een tweede moderne vreemde taal geven

**Commercieel aanbod**

- heeft specialistische kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingsmogelijkheden van het commerciële aanbod van een onderneming
- heeft specialistische kennis van het commerciële aanbod van een onderneming

**Customer journey**

- heeft specialistische kennis van klantcontactkanalen
- heeft specialistische kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van klantgroepen
- heeft specialistische kennis van klantgedrag, koopbehoeften, koopmotieven
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelings technieken toepassen



- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan kosten en kostensoorten uitleggen aan klanten

#### **E-commerce en data**

- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- kan dataoverzichten lezen
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

#### **(e-)Logistiek**

- heeft specialistische kennis van transport- en kredietverzekeringen
- heeft kennis van supply chain management

#### **(e-)Marketing en communicatie**

- heeft specialistische kennis van mondelinge en schriftelijke communicatieprocessen
- heeft specialistische kennis van marketingstrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte (online) marketingtermen
- heeft specialistische kennis van communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van Unique Selling Points en merkpositionering in de commerciële markt
- kan een toegepast markonderzoek uitvoeren
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen
- kan de onderneming profileren
- kan interviewtechnieken toepassen
- kan correct taalgebruik toepassen

#### **ICT en webbeheer**

- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken
- heeft kennis van bestandsbeheer

#### **Internationaal**

- heeft kennis van import- en exporttransacties
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssystemen en -normen
- heeft kennis van contracten en verbintenissen
- heeft kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- heeft kennis van handelsblokken
- heeft kennis van internationaal betalingsverkeer
- heeft kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- heeft kennis van juridische aspecten bij import en export
- kan douaneregelingen en -documenten toepassen
- kan intercultureel bewustzijn toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen

#### **Professionele ontwikkeling**

- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- kan bestelsystemen toepassen
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan specialistische kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

#### **Professionele ontwikkeling**

- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan specialistische kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

## P6-K2 Beheert relaties en draagt bij aan het uitvoeren van accountplannen

### Technologie en innovatie

- heeft kennis van trends, (technologische) innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld

### Wet- en regelgeving

- heeft specialistische kennis van branchewetgeving
- heeft specialistische kennis van contracten, verbintenissen en aansprakelijkheid

## P6-K2-W1 Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk

### Omschrijving

De junior manager internationale handel brengt (virtuele) relatienetwerken in een internationale context in kaart en onderzoekt welke netwerken in het buitenland het meest relevant en/of interessant voor de onderneming zijn om mee in contact te komen. In overleg met een leidinggevende en/of collega's in het accountteam bepaalt de junior manager internationale handel welke netwerken prioriteit hebben. Per netwerk worden de te realiseren doelen vastgesteld, zoals het uitbouwen van accounts en van zakelijke contacten. De junior manager internationale handel houdt rekening met de culturele verschillen en stemt de wijze van contact af op de kenmerken van de account. De junior manager internationale handel investeert in en presenteert de onderneming in netwerken en probeert op deze wijze de gestelde doelen te realiseren. Een onderdeel van het netwerken kan het bezoeken van (internationale) beurzen of seminars zijn.

### Resultaat

Relevante (virtuele) netwerken zijn in kaart gebracht en relaties met accounts en zakelijke contacten zijn uitgebouwd.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- 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;
- handelt cultureel sensitief;
- grijpt kansen aan om de commerciële positie en de activiteiten van de onderneming binnen het netwerk verder uit te bouwen.

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

## P6-K2-W2 Voert accountanalyses uit

### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert onderzoek uit naar bestaande en mogelijk nieuwe accounts in een internationale context. Hiervoor worden bedrijfseconomische gegevens over onder andere visie, strategie, beleid en cultuur van de account verzameld. De verzamelde informatie wordt geïnterpreteerd, doorgerekend en vertaald naar (financiële) kansen en risico's van de account. Vervolgens analyseert de junior manager internationale handel de mogelijke waarde van de account en verwerkt de resultaten in een accountprofiel en in accountdoelstellingen. Voor een leidinggevende stelt de junior manager internationale handel een advies op met betrekking tot de account. In het advies wordt rekening gehouden met de specifieke culturele kenmerken van de account.

### Resultaat

Een volledig accountprofiel met accountdoelstellingen en een goed beargumenteerd advies met betrekking tot de waarde van de account voor de onderneming.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

#### P6-K2-W2 Voert accountanalyses uit

- toetst beschikbare informatie nauwgezet op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid;
- handelt cultureel sensitief;
- volgt ontwikkelingen in de markt nauwgezet;
- brengt (financiële) kansen en risico's onderbouwd in kaart;
- hanteert criteria zorgvuldig voor het bepalen of een account van toegevoegde waarde is voor de onderneming;
- verwerkt accountgegevens volledig en op gestructureerde wijze in het accountprofiel.

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

#### P6-K2-W3 Bewaakt de voortgang van een accountplan

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert een accountplan in een internationale context uit, maakt een planning en bewaakt de voortgang. Hierbij gaat het om het omzetten van een accountplan van de onderneming met commerciële kansen in concrete uit te voeren acties. Daar waar nodig schakelt de junior manager internationale handel hulp in, bijvoorbeeld wanneer het nodig is om werkzaamheden te (her)verdelen. De junior manager internationale handel rapporteert aan het accountteam over de voortgang van de accountplannen, verwerkt ontvangen feedback en houdt de leidinggevende op de hoogte.

##### Resultaat

Het uitvoeren en het bewaken van accountplannen verloopt volgens planning. Het accountteam en een leidinggevende zijn geïnformeerd over de voortgang en de uitvoering.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- zet het accountplan van de onderneming om in concrete commerciële acties;
- stelt zorgvuldig een realistische planning op;
- stemt de uit te voeren activiteiten en eventuele hulp tijdig af met collega's;
- bewaakt zorgvuldig de voortgang van de werkzaamheden;
- stelt zorgvuldig een complete en relevante rapportage op.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

#### P6-K2-W4 Doet verbetervoorstellen voor een accountplan

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel reflecteert op het uitgevoerde accountplan in een internationale context. In samenwerking met collega's van het accountteam worden ervaringen gedeeld en geïnterpreteerd, zoals de resultaten van de gevoerde strategie met de gestelde prioriteiten ten opzichte van klanten. Hierbij is er specifieke aandacht voor interculturele aspecten die van invloed kunnen zijn op de voortgang. De input van de junior manager internationale handel dragen, tezamen met de ervaringen van collega's, bij aan het beoordelen van het accountplan. Over het uitgevoerde accountplan en de resultaten doet de junior manager internationale handel verbetervoorstellen, zoals ten aanzien van de accountstrategie en het budget en overlegt dit met het accountteam en een leidinggevende.

##### Resultaat

Op ervaringen gebaseerde reflectie op de inhoud en de uitvoering van het accountplan. Verbetervoorstellen zijn met het accountteam en een leidinggevende besproken.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- kiest een geschikte reflectiemethode;
- stemt tijdig af met het accountteam en een leidinggevende;

#### P6-K2-W4 Doet verbetervoorstellen voor een accountplan

- toetst gegevens kritisch en stelt correct vast of belangrijke informatie ontbreekt of niet actueel is;
- handelt cultureel sensitief;
- trekt logische conclusies uit de beschikbare feiten en resultaten;
- doet haalbare verbetervoorstellen die passen bij beoogde verkoopresultaten van klanten;
- toont commercieel inzicht in de kansen en bedreigingen van verwachtingen/doelstellingen van klanten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Leren

### Complexiteit

Het is voor een junior manager internationale handel van groot belang om te kunnen inspelen op een diversiteit aan ideeën, wensen en behoeften van klanten. Hierbij is het nodig een balans te bewaken tussen de klantrelatie en klanttevredenheid enerzijds, en het binnen gestelde kaders behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming anderzijds. Een junior manager internationale handel zet hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en flexibiliteit in.

De doorgaans routinematige werkzaamheden voert een junior manager internationale handel meestal volgens vaste procedures en volgens bedrijfsregels voor een diversiteit aan klanten uit. Er is variëteit tussen de contacten met klanten en tussen de belangen van zowel klanten als de onderneming. Dit staat onder andere onder invloed van de mate waarin klanten op voorhand op de hoogte zijn en de dynamiek in de markt. Dit maakt het werk afwisselend. Het uitvoeren van een commercieel traject in internationaal verband met onder andere culturele kenmerken zorgt voor extra complexiteit.

Het afbreukrisico bij het uitvoeren van een commercieel traject is aanzienlijk tot groot, met name bij grote klanten, bij langlopende relaties en in commerciële relaties waar culturele verschillen van invloed zijn. Om de commerciële trajecten te kunnen uitvoeren, zet een junior manager internationale handel hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en specialistische vakkennis en vaardigheden in met betrekking tot commercie, het assortiment, (interculturele) communicatie, customer service, beheersing van de Engelse taal én van een tweede moderne vreemde taal.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior manager internationale handel heeft voornamelijk een initiërende en een uitvoerende rol. In veel gevallen zijn de gestelde commerciële doelen leidend. De werkzaamheden worden meestal op eigen initiatief zelfstandig uitgevoerd met een bijbehorende verantwoordelijkheid voor de resultaten. Dit speelt zich af binnen de door de onderneming gestelde kaders zoals een exportbeleidsplan of een exportplan. De eindverantwoordelijkheid ligt bij een leidinggevende, een directeur of een eigenaar.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### **Beroepsgericht rekenen**

- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

#### **Beroepsspecifiek Engels**

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

#### **Beroepsspecifieke tweede moderne vreemde taal**

- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan gesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal schrijven
- kan een presentatie in een tweede moderne vreemde taal geven

#### **Commercieel aanbod**

- heeft specialistische kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingsmogelijkheden van het commerciële aanbod van een onderneming
- heeft specialistische kennis van het commerciële aanbod van een onderneming

#### **Commercieel werkveld**

- heeft specialistische kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten een onderneming
- heeft specialistische kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld

#### **Customer journey**

- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantcontactkanalen

- heeft specialistische kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van klantgroepen
- heeft specialistische kennis van klantgedrag, koopbehoeften, koopmotieven
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan klant-/verkoop-/adviesgesprekken voeren
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan kosten en kostensoorten uitleggen aan klanten
- kan storytelling toepassen en inspiratie overbrengen richting de klant
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

#### **E-commerce en data**

- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- kan dataoverzichten lezen
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

#### **(e-)Logistiek**

- heeft kennis van supply chain management
- heeft kennis van e-fulfilment
- heeft kennis van transport- en kredietverzekeringen
- heeft specialistische kennis van logistieke structuren en processen
- heeft specialistische kennis van transportkosten en het organiseren van transport/vervoer
- kan bestellingen, leveringen en retouren (administratief) verwerken

#### **(e-)Marketing en communicatie**

- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- heeft kennis van online zoekmachines
- heeft specialistische kennis van communicatie- en klantcontactkanalen
- heeft specialistische kennis van mondelinge en schriftelijke communicatieprocessen
- heeft specialistische kennis van marketingstrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte (online) marketingtermen
- heeft specialistische kennis van communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van Unique Selling Points en merkpositionering in de commerciële markt
- kan een toegepast markonderzoek uitvoeren
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen
- kan de onderneming profileren

#### **ICT en webbeheer**

- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken
- heeft kennis van bestandsbeheer

#### **Internationaal**

- heeft kennis van associatieverdragen van de EU
- heeft kennis van verzekeringsdocumenten
- heeft kennis van financiering van internationale transacties
- heeft kennis van (ondersteunende) instanties voor import en export
- heeft kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- heeft kennis van handelsblokken
- heeft kennis van internationaal betalingsverkeer
- heeft kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- heeft kennis van juridische aspecten bij import en export
- heeft kennis van transport- en kredietverzekeringen

#### **Interne bedrijfsprocessen**

- kan voorstellen doen om (criminele) derving, calamiteiten en onveilige situaties zoveel mogelijk te beperken

#### P6-K3 Voert een commercieel traject uit

- kan verbetervoorstellen voor bedrijfsprocessen doen
- heeft kennis van accountmanagement
- heeft kennis van en procedures met betrekking tot administratie, financiën, voorraad en logistiek
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen
- heeft kennis van het uitvoeren van arbobeleid (arbozorg), milieubeleid en veiligheidsbeleid

##### **Professionele ontwikkeling**

- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan specialistische kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

##### **Technologie en innovatie**

- heeft kennis van trends, (technologische) innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld

##### **Wet- en regelgeving**

- heeft specialistische kennis van branchewetgeving
- heeft specialistische kennis van contracten, verbintenissen en aansprakelijkheid

#### P6-K3-W1 Bereidt een commercieel traject voor

##### *Omschrijving*

De junior manager internationale handel oriënteert zich op een commercieel traject. Hierbij worden onder andere de commerciële doelen van de onderneming betrokken en klantgegevens en/of het klantdossier doorgenomen. De junior manager internationale handel bepaalt in welk stadium van de customer journey de klant zich (vermoedelijk) bevindt en bepaalt vervolgens de doelstellingen van het commerciële traject, zoals het informeren van en/of het doen van een aanbod aan de klant. Afgestemd op de te kiezen benaderingswijze kiest de junior manager internationale handel het moment voor het leggen van contact met de klant. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

##### *Resultaat*

Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar en een effectieve wijze van benadering is bepaald.

##### *Gedrag*

De junior manager internationale handel:

- bereidt zich tijdig en gedegen voor op het contact met de klant;
- beoordeelt de beschikbare gegevens zorgvuldig op actualiteit en volledigheid;
- ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (commerciële) kansen;
- bedenkt creatieve oplossingen hoe mogelijke (commerciële) kansen te benutten;
- toont culturele sensitiviteit en commercieel inzicht bij het bedenken van mogelijke oplossingen;
- kiest een passende benaderingswijze van de klant;
- werkt volgens werk- en kwaliteitsprocedures en gaat integer om met vertrouwelijke informatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

#### P6-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

##### *Omschrijving*

De junior manager internationale handel benadert (potentiële) klanten en maakt contact. In afstemming op ideeën, wensen en behoeften van de klant presenteert de junior manager internationale handel de onderneming en licht de mogelijkheden van het commerciële aanbod toe. Afhankelijk van de situatie verzamelt de junior manager internationale handel aanvullende informatie over de klant, informeert naar de klanttevredenheid, beantwoordt

#### P6-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

vragen en adviseert. De klantspecifieke en mogelijke opdrachtspecifieke informatie wordt vastgelegd. De junior manager internationale handel maakt een inschatting van het vervolgproces, zoals het maken van vervolgspraak, en past dit toe. Hierbij houdt de junior manager internationale handel rekening met en betreft onder andere culturele kenmerken van de klant, juridische kaders en de algemene voorwaarden. Belangrijke informatie, zoals een zakelijke afspraak, wordt vastgelegd en met collega's en/of een leidinggevende gedeeld. Bij de acquisitie houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

##### Resultaat

De klant heeft een realistisch en positief beeld van de onderneming en het commerciële aanbod. Het contactmomenten met de klant is gebruikt om een commerciële relatie aan te gaan of te verstevigen. Commerciële mogelijkheden voor de onderneming zijn in kaart gebracht en afgewogen.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- communiceert helder, duidelijk en klantgericht;
- handelt cultureel sensitief;
- is actief en alert op mogelijkheden om de klant van dienst te zijn en (commerciële) kansen te benutten;
- toont actueel inzicht in het vakgebied en legt logische verbanden tussen de verkregen informatie;
- toetst verzamelde informatie kritisch op relevantie en juistheid;
- legt verzamelde informatie volledig en correct vast;
- weet vragen over het vakgebied goed en vakkundig te beantwoorden;
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om.

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

#### P6-K3-W3 Voert een verkoopgesprek

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert één of meer verkoopgesprekken met klanten. Hierin worden onder andere de specifieke behoeften en wensen van klanten achterhaald en aan de mogelijkheden van het aanbod en van de onderneming gekoppeld. In het contact met klanten beantwoordt de junior manager internationale handel onder andere vragen van klanten, informeert, adviseert, speelt in op koop- en weerstandsignalen, stuurt aan op verkoop, probeert bijverkoop toe te passen en neemt zo mogelijk een offerte- of orderverzoek in ontvangst. Indien de klant (nog) niet op een aanbod ingaat, helpt de junior manager internationale handel hen verder in de customer journey. Hiervoor wordt uitgezocht waarmee de klant geholpen kunnen worden, informeert en attendeert op informatiebronnen en/of verkoopkanalen.

##### Resultaat

De verkoopgesprekken/contacten met klanten hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Klanten zijn verder geholpen in de customer journey.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- neemt de leiding in het verkoopgesprek en is gericht op het benutten van commerciële kansen, het maken van afspraken en/of het sluiten van de verkoop;
- handelt cultureel sensitief;
- speelt klantvriendelijk en klantgericht in op de klant, gebruikt passende verkoopargumenten en reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen;
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze;
- past gepaste en integere omgangsvormen toe;
- toont commercieel inzicht en sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant;
- weegt commerciële belangen van de klant en van de onderneming zorgvuldig af;
- maakt correcte berekeningen;
- presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant;
- sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.



#### P6-K3-W3 Voert een verkoopgesprek

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

#### P6-K3-W4 Doet klanten een commercieel aanbod

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel verwerkt de verzamelde informatie/data van en over klanten en commerciële gegevens in een commercieel aanbod. Dit is meestal een offerte met een prijsberekening en/of een opbouw van een prijsaanbod. Hiervoor voert de junior manager internationale handel onder andere (commerciële) berekeningen uit, doet een voorstel voor de uitvoerbaarheid en de doorlooptijd van het commerciële aanbod en voorziet deze van de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden. Indien nodig vindt er over het aanbod een onderhandeling plaats. Het complete aanbod met de gemaakte afspraken en informatie over het vervolgproces, zoals het uitvoeren van betalingsafspraken, wordt aan de klant overhandigd. De junior manager internationale handel bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en neemt indien nodig contact op. Na instemming van de klant met het aanbod stelt de junior manager internationale handel een verkoopcontract of een orderbevestiging op en verwerkt dit. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

##### Resultaat

Het commerciële aanbod aan klanten en de wijze waarop deze is opgebouwd voldoet aan de eisen van de onderneming.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- maakt correcte prijsberekeningen;
- legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte;
- toont commercieel inzicht en speelt daarbij passend in op emoties van de klant;
- handelt cultureel sensitief;
- neemt en behoudt de leiding in het gesprek/contact en stuurt aan op een akkoord van de klant;
- licht een overeenkomst inhoudelijk en op een begrijpelijke wijze toe en controleert of de boodschap is overgekomen;
- onderhandelt met argumenten en houdt zich met discipline aan de gegeven onderhandelingsruimte;
- legt afspraken en gegevens van klanten nauwkeurig en zorgvuldig vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### P6-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel controleert de met de klant gemaakte zakelijke afspraken, onder andere op volledigheid, geldigheid en juistheid. Vervolgens worden de afspraken verwerkt in onder andere een interne planning met doorlooptijden. Ook het uitvoeren van financiële en logistieke afspraken worden voorbereid. De junior manager internationale handel informeert de betrokkenen over het vervolgproces van het uitvoeren van de zakelijke afspraken. Bij gesignaleerde afwijkingen en bij dreigende knelpunten informeert hij een leidinggevende en/of een ervaren collega en probeert aan een oplossing bij te dragen. Hieruit voortvloeiende afspraken en/of aanpassingen worden vastgelegd en betrokkenen worden geïnformeerd. Hierbij houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

##### Resultaat

De zakelijke afspraken zijn gecontroleerd en verwerkt om te kunnen gaan uitvoeren. Knelpunten en acties zijn tijdig gesignaleerd en er zijn oplossingen voor aangedragen.

## P6-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- houdt zorgvuldig rekening met prioriteiten, richtlijnen, wensen en eisen van de klant en van de onderneming;
- stemt tijdig, helder en volledig met betrokkenen af;
- handelt cultureel sensitief;
- signaleert tijdig knelpunten en veranderingen voor de werkplanning;
- is alert op het nakomen van en werken volgens planning, kwaliteitsafspraken en bedrijfsregels en -normen;
- plant werkzaamheden efficiënt en speelt flexibel in op veranderende omstandigheden;
- geeft adequaat reactie op vragen en opmerkingen;
- legt afspraken, het procesverloop en (deel)resultaten nauwkeurig en zorgvuldig vast;
- schakelt tijdig een leidinggevende en/of een collega in.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Instructies en procedures opvolgen

## P6-K3-W6 Voert aftersales uit

### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert verkoop- en adviesgerelateerde aftersales uit en houdt hierbij rekening met de mogelijke invloed van culturele verschillen. Met klanten wordt contact opgenomen om informatie te verzamelen over het verkoop- en/of adviestraject, indien van toepassing in het Engels of een andere moderne vreemde taal. De junior manager internationale handel informeert, bijvoorbeeld, naar de tevredenheid van de klant over de kwaliteit en de kwantiteit van gekochte goederen, of aanvullende informatie en/of aanvullend advies gewenst is, naar de tevredenheid over het contact met (een medewerker van) de onderneming, naar het doorlopen verkoop- en/of adviestraject en naar verbeteringsgerichte tips. De junior manager internationale handel verwerkt en analyseert de verzamelde informatie van de aftersales, trekt voorlopige conclusies en doet verbetervoorstellen, zoals voor meer of ander klantcontact, aanpassen van het commerciële aanbod, andere manieren van communiceren en om meer te verkopen. De opvallende zaken, de voorlopige conclusies en de verbetervoorstellen worden met een leidinggevende en met collega's doorgenomen. De resultaten van aftersales worden in de administratie aan de klantgegevens gekoppeld.

### Resultaat

Informatie over de mate van tevredenheid van klanten over de onderneming is verzameld en geanalyseerd. Eventuele knelpunten en verbeterpunten zijn in kaart gebracht.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- stelt zich klantgericht op;
- neemt tijdig contact op met klanten en maakt een positieve indruk;
- reageert alert op commerciële kansen en bedreigingen;
- verzamelt en verwerkt informatie nauwkeurig en volledig;
- legt contactmomenten met klanten en verzamelde gegevens nauwkeurig vast;
- trekt logische voorlopige conclusies;
- doet heldere en onderbouwde verbetervoorstellen;
- overlegt tijdig, bij voorkeur met (meer ervaren)collega's en de leidinggevende mogelijke oplossingen;
- betreft actief (meer ervaren)collega's en een leidinggevende om kennis en informatie te delen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen