

Keuzedeel mbo

Commercie (verkoop)

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0018

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

1. Algemene informatie

D1: Commercie (verkoop)

Studielast

480

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Dit keuzedeel is afgeleid van het Basisdeel van het KD Commercie en (vooral nog) alleen bedoeld voor profiel 2 Medewerker evenementenorganisatie van het KD Marketing, communicatie en evenementen. Dit is een profiel op niveau 4.

Het keuzedeel richt zich op commerciële trajecten waarbij de focus ligt op het acquireren van klanten, het verkopen van met name diensten en het relatiebeheer. Het keuzedeel is bedoeld voor profielen waarbij sprake is van maatwerktrajecten.

Relevantie van het keuzedeel

Dit keuzedeel is gericht op verbreding van de kennis en vaardigheden wat betreft het acquireren van klanten, het verkopen van diensten en op relatiebeheer binnen maatwerktrajecten. Voor deelnemers die door willen stromen naar HBO commerciële economie en/of aanverwante hbo-opleidingen en die geen commerciële achtergrond hebben, kan het een goede kennismaking met verkoop betekenen.

Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel is gebaseerd op nieuwe onderdelen van het geactualiseerde beroepscompetentieprofiel Medewerker evenementenorganisatie. In het beroep Medewerker evenementenorganisatie zijn verkoopvaardigheden belangrijker geworden. Onder invloed van de economische crisis is de scheiding tussen medewerkers die organiseren en medewerkers die evenementen 'verkopen', relaties onderhouden en promotiewerkzaamheden uitvoeren vager geworden en is relatiebeheer belangrijker geworden. Elke medewerker die een (potentiële) klant spreekt moet tegenwoordig alert zijn op signalen van interesse en daarop in kunnen spelen. Daarom wordt daar in dit keuzedeel aandacht aan besteed.

Het keuzedeel bestaat uit een kerntaak met vier werkprocessen en de voor de uitvoering daarvan benodigde kennis en vaardigheden.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Doorstroom

Verbredend

2. Uitwerking

D1-K1: Voert een commercieel traject uit

Complexiteit

Voor de werkzaamheden binnen een commercieel traject (acquisitie, verkoop en relatiebeheer), combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het verkoopproces. Bij afwijkingen van de standaard is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt beïnvloed door verschillende processen en actoren die een rol spelen binnen het verkooptraject. De klanten zijn divers en hebben, afhankelijk van de soort organisatie, verschillende beweegredenen. Het afbreukrisico bij klantrelaties is hoog, met name bij grote klanten en langlopende relaties.

Voor het beroep zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales, customer service en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt algemene kennis verondersteld van het producten- en/of dienstenaanbod.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

D1-K1-W1: Acquireert klanten en/of opdrachten

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

- Presenteert zichzelf en de organisatie als professional aan de klant.
- Weet wat er speelt op de markt, maakt op basis daarvan een juiste kwalificatie van de (commerciële) wenselijkheid van het binnenhalen van de klant/account.
- Sluit in het contact snel aan bij de klant, is enthousiasmerend en overtuigend.

D1-K1-W1: Acquireert klanten en/of opdrachten

- Benut kansen om (zakelijke) afspraken met de klant te maken en legt deze correct vast.

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

D1-K1-W2: Voert verkoopgesprekken

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over producten/diensten, geeft advies, speelt in op koop- en weerstandssignalen, sluit de verkoop en past daar waar mogelijk bijverkoop toe of neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien hij geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt hij deze informatie op een later moment terug aan de klant. Hij legt de relevante gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende.

Resultaat

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

Gedrag

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

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

D1-K1-W3: Doet een aanbod met prijsberekening

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar doet op basis van de in het verkoopgesprek verzamelde gegevens een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. Wanneer er informatie ontbreekt, achterhaalt hij deze bij een collega en/of de klant. De medewerker controleert of de gewenste producten/diensten geleverd kunnen worden. Hij legt het aanbod vast en licht het desgewenst verder toe. Hij bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot afspraken te komen. Hij sluit waar mogelijk de verkoop.

Resultaat

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

Gedrag

- Maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- Toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van de klant.
- Heeft de leiding in het gesprek en stuurt aan op een akkoord van de klant.

D1-K1-W3: Doet een aanbod met prijsberekening

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

D1-K1-W4: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt klantvragen en -verzoeken aan. Hij zoekt zaken uit voor de klant, beantwoordt vragen en geeft advies aan de klant. Wanneer het niet mogelijk is om direct te reageren op de vraag of het verzoek, maakt hij met de klant een afspraak om terug te komen op de vraag of het verzoek. In voorkomende gevallen vraagt hij hulp aan een collega om de klant van dienst te kunnen zijn en/of afspraken na te komen.

Hij benadert klanten zelf naar aanleiding van mailings, acties etc. Hij hanteert CRM-tools om selecties te maken, activiteiten richting de klant te ondernemen en keuzes te maken ten aanzien van klantbinding.

Tijdens de contactmomenten verzamelt hij aanvullende informatie over de klant, gaat de mate van tevredenheid van de klant over het producten- en/of dienstenaanbod na en licht eventuele ontwikkelingen in het aanbod of de dienstverlening toe. Als het mogelijk is, onderneemt hij actie om de service op de klant af te stemmen.

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

Resultaat

- Contactmomenten met de klant zijn gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken en te verkrijgen en/of een verkoopgesprek te starten.
- Alle klantcontacten, klantgegevens en afspraken zijn correct en volledig geregistreerd.

Gedrag

- Is alert op mogelijkheden om de klant van dienst te kunnen zijn en/of de klanttevredenheid en klantbinding te verhogen.
- Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en heeft deze kennis snel paraat.
- Signaleert verkoopkansen en grijpt deze aan om producten en diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
- Registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.

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