

Keuzedeel mbo

Klantcontact en verkoop

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0059

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

1. Algemene informatie

D1: Klantcontact en verkoop

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

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

Toelichting

Dit generieke keuzedeel is bedoeld voor kwalificaties waarbij slechts in bepaalde bedrijven/branches of bij bepaalde functies klantcontact plaatsvindt, verkoop- of promotietaken worden uitgevoerd. Het betreft hier met name de verkoop van artikelen/producten aan (interne) klanten, het promoten ervan en het onderhouden van contacten met bestaande klanten.

Relevantie van het keuzedeel

Voor veel bedrijven is omzet maken steeds belangrijker, waardoor functies steeds commerciëler worden. Voor deze functies is het keuzedeel bedoeld: vanuit het eigen vakmanschap ook klanten kunnen informeren en verkopen als onderdeel van het takenpakket.

Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel beschrijft het adviseren, verkopen en verlenen van service voor een beroepsbeoefenaar, die dit naast zijn functie doet.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verbredend

Generiek

2. Uitwerking

D1-K1: Adviseert, verkoopt en verleent service

Complexiteit

Bij het verkopen en verlenen van service combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het klantencontact. De complexiteit wordt beïnvloed door de diversiteit aan klanten met verschillende klantvragen.

Voor het adviseren, verkopen en verlenen van service zijn (basis)kennis en vaardigheden met betrekking tot het aanbod (assortimentskennis), verkooptechniek en bedrijfsspecifieke procedures noodzakelijk.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij voert zijn takenpakket zelfstandig uit. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit basiskennis van (voorraad)administratie- en/of facturatiesysteem
- bezit basiskennis van verkoop- en distributiesystemen
- bezit basiskennis van verkoopvoorwaarden
- bezit kennis van de (eigenschappen van) producten binnen het geboden assortiment
- kan (klanten)registratiesysteem gebruiken
- kan consumentengedrag typeren
- kan digitale systemen en toepassingen gebruiken voor het opzoeken van (verkoop)informatie
- kan ICT-vaardigheden hanteren
- kan notities maken op formulieren
- kan omgangsvormen in het contact met zakelijke/particuliere klanten toepassen
- kan overleggen met collega's, leveranciers, klanten, etc.
- kan rekenen met geld
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan verkoopvoorwaarden toepassen

D1-K1-W1: Informeert (nieuwe) klanten/bezoekers over de organisatie

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar begroet (interne) klanten en bezoekers. Hij observeert hen en/of stelt vragen om na te gaan op welke wijze hij klanten en bezoekers tot dienst kan zijn en past op basis daarvan zijn benadering aan. Hij legt desgewenst uit waaruit het aanbod en/of dienstverlening van de organisatie bestaat, informeert over de aanschafmogelijkheden en prijs- en leveringsvoorwaarden en/of verwijst hen door. Wanneer relevant geeft hij informatiemateriaal mee of verwijst hij door naar een collega en/of afdeling.

Resultaat

De klant/bezoeker is correct te woord gestaan en geïnformeerd.

Gedrag

- Stemt zijn benadering af op de individuele bezoeker/klant en inventariseert actief de behoefte.
- Wekt vertrouwen door klanten/bezoekers op vakdeskundige wijze te informeren.
- Toont zich enthousiast bij het helpen van de bezoeker/klant, stelt zich dienstbaar op en gaat regelmatig na of aan de behoefte van klanten/bezoekers wordt voldaan.

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

D1-K1-W2: Voert verkoopgesprek

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar stelt vragen aan de (interne/externe) klant/bezoeker om de koopbehoefte van de klant te inventariseren. Op basis van de vraag informeert hij de klant over de mogelijkheden van het assortiment en producttoepassingen. Wanneer nodig zoekt hij in het systeem de producteigenschappen en -toepassingen op. Vervolgens doet hij verkoopvoorstellen op basis van zijn assortimentskennis die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. Wanneer nodig adviseert hij over alternatieven. Hij beantwoordt vragen van klanten over leveringsvoorwaarden, leveringstijd en betaling. Hij kijkt na of producten direct leverbaar zijn of besteld dienen te worden. Ook gaat hij bij zijn leidinggevende of in het systeem na of korting berekend kan worden bij bestellingen. Bijzondere bestellingen bespreekt hij in ieder geval met zijn leidinggevende.

Resultaat

De klant/bezoeker is correct behandeld, geïnformeerd en geadviseerd in het verkoopgesprek.

Gedrag

- Relateert, op basis van zijn assortimentskennis, vlot de wens van de klant aan de mogelijkheden van het assortiment en doet met behulp van verkooptechnieken een passende koopsuggestie aan de klant.
- Stemt zijn benadering af op de klant en reageert passend op de reacties en signalen van de klant.
- Ziet en onderkent kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek en brengt deze op passende wijze onder de aandacht van de klant.

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

D1-K1-W3: Handelt de verkoop af

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt de order op of handelt de verkoop af wanneer de klant tot aanschaf overgaat en verwerkt mogelijke afspraken over korting en/of leveringsvoorwaarden. Hij verwerkt de order/aankoop in het systeem in afstemming met de klant. Hij administreert desgewenst de gegevens van de klant. Hij maakt afspraken over betaling en levering en verwerkt deze afspraken in de wijze van verkoopafhandeling (orderbon, inpakken, bestellen, etc.). Wanneer de klant direct afreken, verwerkt hij dit in het systeem en overhandigt hij het betalingsbewijs aan de klant. Hij bergt verkregen contanten op. Wanneer de factuur verstuurd wordt, zorgt hij zelf voor verzending of levert hij de benodigde gegevens aan bij een collega.

Resultaat

De verkoop/order is correct en zorgvuldig afgehandeld.
De wijze van afhandeling van de verkoop is gericht op het vergroten van de tevredenheid van de klant.

Gedrag

- Informeert de klant klantvriendelijk en duidelijk over de afhandeling van de order/aankoop.
- Verwerkt alle afspraken over prijs, betalings- en leveringscondities correct en volledig in de verkoopadministratie volgens de geldende bedrijfsprocedures van de organisatie.
- Handelt de betaling/facturatie correct en integer voor de klant en de organisatie af.
- Is alert op dervingsrisico's en handelt daar adequaat naar.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt (online) een verzoek tot serviceverlening, bestelling of klacht. Hij verzamelt alle gegevens voor het verzoek, de bestelling of de klacht, registreert deze en controleert of hij voldoende gegevens heeft om het verzoek, de bestelling of de klacht te kunnen behandelen. Desgewenst registreert hij de informatie. Desgewenst verzorgt hij online interacties tussen klanten en de organisatie, handelt binnenkomende reacties/vragen op de website af en/of reageert op

D1-K1-W4: Behandelt (online-)verzoeken, bestellingen en/of klachten van klanten

uitlatingen over de organisatie in sociale media, bijvoorbeeld op vragen en klachten.

Hij gaat na bij welke bedrijfsprocedure het verzoek, de bestelling en/of de klacht past. Binnen zijn bevoegdheid past hij de procedure toe of overlegt met zijn leidinggevende. Hij licht de behandeling van het verzoek, de bestelling of de klacht aan de klant toe, maakt afspraken met de klant, volgt de afspraken op en registreert de gegevens.

Resultaat

Het klantcontact en/of de (online) interacties richten zich op het creëren en verbeteren het imago van de organisatie.

Het verzoek, de bestelling of de klacht is eenduidig en correct behandeld en geadministreerd.

Gedrag

- Roept tijdig hulp in van zijn leidinggevende, maakt op eigen initiatief en volgens procedures melding van verzoeken, bestellingen en klachten en zorgt bij het overdragen van verzoeken en klachten dat de leidinggevende goed geïnformeerd is.
- Blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, verzamelt noodzakelijke informatie bij de klant, komt afspraken met de klant na en neemt verzoeken en klachten serieus.
- Hanteert bedreven de voorgeschreven (werk)procedures en reageert consequent in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven, het (social media)protocol en de normen en waarden.
- Communiceert zakelijk en kort en stemt de (schriftelijke) communicatie af op de ontvanger (taalniveau, vermijdt onnodig jargon).

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

D1-K1-W5: Voert ondersteunende marketing- en/of promotie-activiteiten uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar presenteert in de verkoop-/ontvangstruimte het assortiment, verwerkt promotiemateriaal en/of voert andere taken uit op het gebied van marketing en promotie. Hij bouwt desgewenst presentaties op, sluit materiaal aan, verzamelt klantinformatie of informeert klanten/bezoekers op locatie.

Resultaat

De uitvoering van de marketing- en/of promotieactiviteiten zijn uitgevoerd volgens de bedrijfseisen.

Gedrag

- Volgt instructies en werkprocedures op bij de verschillende activiteiten.
- Toont commercieel inzicht bij de uitvoering van de activiteiten: handelt vanuit de doelstellingen van het bedrijf, denkt aan de indruk die de activiteiten bij de klant achterlaten en is zich bewust van het doel van de marketing- en promotie-activiteiten.
- Zorgt dat hij goed geïnformeerd is over ontwikkelingen in het bedrijf, branche en sector.

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