



Landelijke Kwalificaties MBO

Exportmedewerker

Crebonummer:	90930
Sector:	Handel
Branche:	Groothandel/internationale handel
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	13
4.1 Exportmedewerker binnendienst	14
4.2 Exportmedewerker buitendienst	16
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit	18
5.2 Kerntaak 2: Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland	20
5.3 Kerntaak 3: Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor	21
5.4 Kerntaak 4: Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgvactiteiten	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	23
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit	24
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland	25
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor	26
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgvactiteiten	27
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	28
1 Inleiding	28
2 Uitstromen	28
2.1 Exportmedewerker binnendienst	29
2.2 Exportmedewerker buitendienst	52
3 Certificeerbare eenheden	75
Deel D: Verantwoording	76
1 Inleiding	76
2 Proces- en inhoudsinformatie	77
2.1 Betrokkenen	77
2.2 Verwantschap	78
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	79
2.4 Discussiepunten	81
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	83
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	84

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Exportmedewerker. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

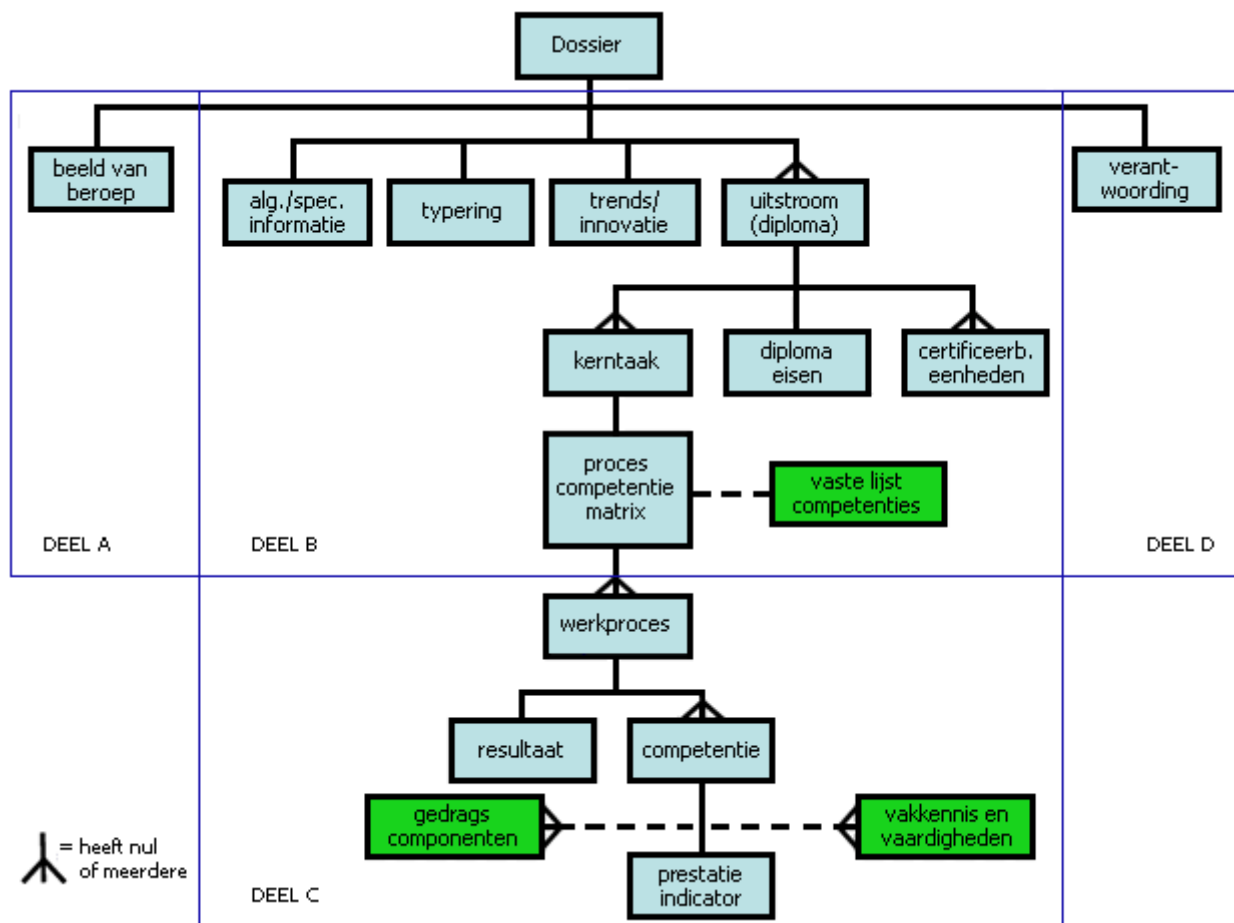
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Exportmedewerker

De exportmedewerker werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.

De exportmedewerker voert voornamelijk commerciële activiteiten uit, zoals het verkopen, het acquireren en het bevorderen van de verkoop. Onderdelen daarvan zijn het onderhandelen met de klant, het adviseren van de klant en het signaleren van kansen en bedreigingen op de exportmarkt.

Om deze taken goed uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat de exportmedewerker contacten onderhoudt met relaties die bij de export betrokken zijn. Maar ook dat hij op de hoogte is van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant.

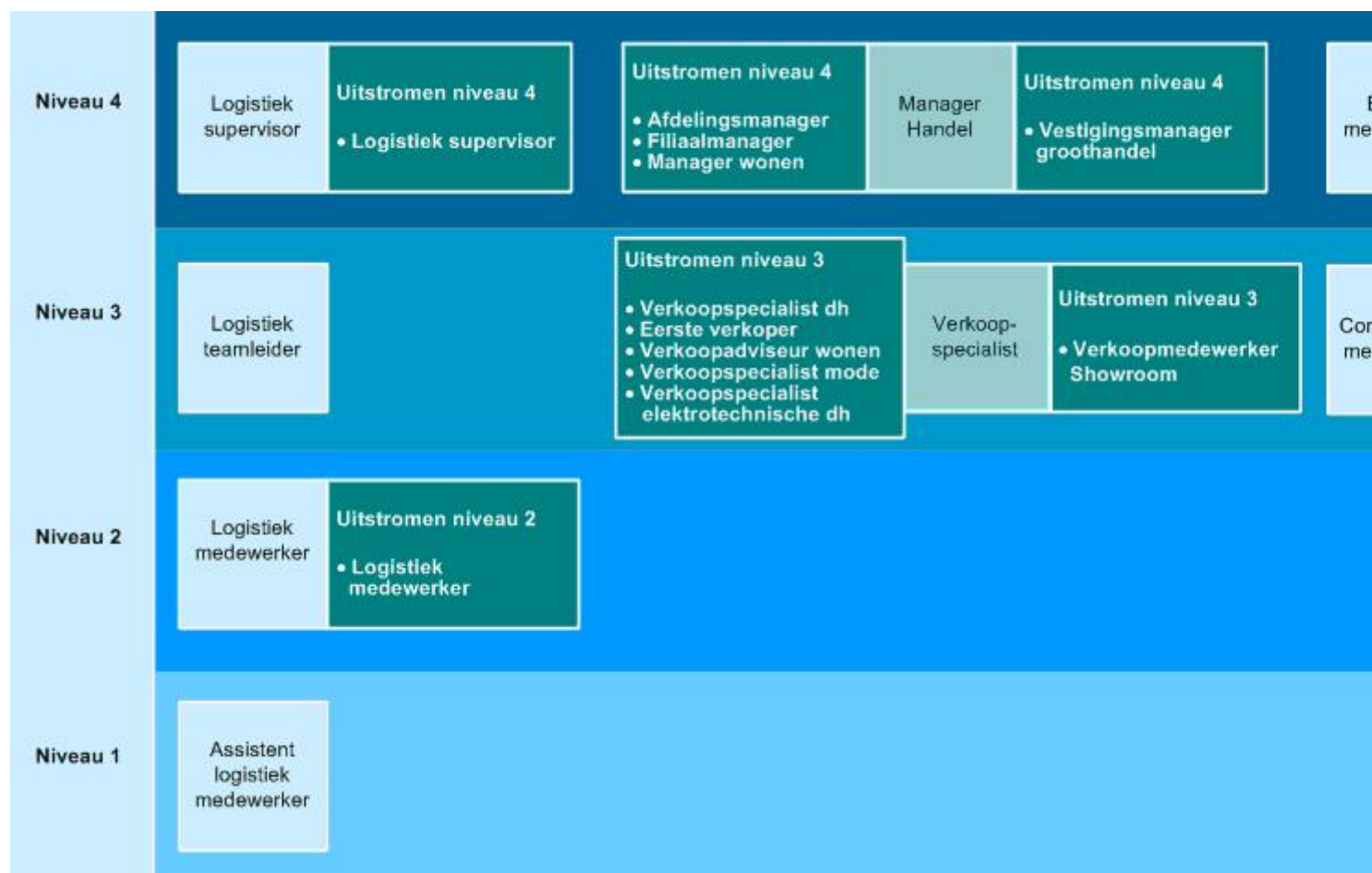
Tijdens zijn werkzaamheden is het belangrijk dat de exportmedewerker zich houdt aan nationale en internationale wet- en regelgeving en organisatiespecifieke regels en procedures. Hij werkt bij verschillende aspecten van zijn beroepsuitoefening met collega's binnen een team, met collega's van andere afdelingen binnen de organisatie en met tussenpersonen in het buitenland.

De binnendienstmedewerker opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant. Zijn specialisatie ligt op het gebied van de te exporteren producten. Als exportmedewerker binnendienst heeft hij tevens de taak om de afhandeling van de verkoop uit te voeren, waaronder het coördineren van de export.

De buitendienstmedewerker gaat naar de klanten toe en is daarom ook geregeld in het buitenland. Hij heeft als specifieke taak de exportmogelijkheden te onderzoeken. Van de exportmedewerker buitendienst wordt verwacht dat hij goed kan inspelen op de situatie bij de klant en de serviceverlening daarop afstemt.

De exportmedewerker heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en behalen van targets. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op. Zoals gezegd heeft hij een klantgerichte houding, maar houdt daarbij ook het organisatiebelang in de gaten. Hij is daarvoor op de hoogte van de concurrenten van de organisatie.

In het gevarieerde takenpakket moet hij daarnaast steeds een balans vinden tussen de verschillende taken en daarbij rekening houden met tijdsinvestering, opbrengsten en klantwensen. Bij deze afwegingen moet de exportmedewerker de situatie en zijn eigen capaciteiten goed kunnen inschatten en op basis daarvan besluiten een probleem of situatie zelf op te lossen of een collega of leidinggevende in te schakelen.



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Exportmedewerker. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [Exportmedewerker binnendienst](#)
- [Exportmedewerker buitendienst](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 11-12-2008 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Exportmedewerker binnendienst - 4 Exportmedewerker buitendienst - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverenisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exportmedewerker binnendienst (gelegitimeerd door SOG in december 2004) - Exportmedewerker buitendienst (gelegitimeerd door SOG in december 2004)

2.3 Typering beroepengroep

De exportmedewerker werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.

De exportmedewerker voert voornamelijk commerciële activiteiten uit, zoals het verkopen, het acquireren en het bevorderen van de verkoop. Onderdelen daarvan zijn het onderhandelen met de klant, het adviseren van de klant en het signaleren van kansen en bedreigingen op de exportmarkt.

Om deze taken goed uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat de exportmedewerker contacten onderhoudt met relaties die bij de export betrokken zijn. Maar ook dat hij op de hoogte is van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant.

Tijdens zijn werkzaamheden is het belangrijk dat de exportmedewerker zich houdt aan nationale en internationale wet- en regelgeving en organisatiespecifieke regels en procedures. Hij werkt bij verschillende aspecten van zijn beroepsuitoefening met collega's binnen een team, met collega's van andere afdelingen binnen de organisatie en met tussenpersonen in het buitenland.

De binnendienstmedewerker opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant. Zijn specialisatie ligt op het gebied van de te exporteren producten. Als exportmedewerker binnendienst heeft hij tevens de taak om de afhandeling van de verkoop uit te voeren, waaronder het coördineren van de export.

De buitendienstmedewerker gaat naar de klanten toe en is daarom ook geregeld in het buitenland. Hij heeft als specifieke taak de exportmogelijkheden te onderzoeken. Van de exportmedewerker buitendienst wordt verwacht dat hij goed kan inspelen op de situatie bij de klant en de serviceverlening daarop afstemt.

De exportmedewerker heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en behalen van targets. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op. Zoals gezegd heeft hij een klantgerichte houding, maar houdt daarbij ook het organisatiebelang in de gaten. Hij is daarvoor op de hoogte van de concurrenten van de organisatie.

In het gevarieerde takenpakket moet hij daarnaast steeds een balans vinden tussen de verschillende taken en daarbij rekening houden met tijdsinvestering, opbrengsten en klantwensen. Bij deze afwegingen moet de exportmedewerker de situatie en zijn eigen capaciteiten goed kunnen inschatten en op basis daarvan besluiten een probleem of situatie zelf op te lossen of een collega of leidinggevende in te schakelen.

2.4 Loopbaanperspectief

De exportmedewerker heeft in het mbo-onderwijs binnen de internationale handel geen mogelijkheden om verticaal door te stromen. Horizontale doorstroom is echter wel mogelijk, namelijk van exportmedewerker binnendienst naar exportmedewerker buitendienst en van exportmedewerker buitendienst naar exportmedewerker binnendienst. Op de arbeidsmarkt heeft de exportmedewerker de mogelijkheid door te stromen naar (assistent) exportmanager. Binnen het hbo-onderwijs is International Business and Languages of een soortgelijke opleiding een logische vervolgopleiding.

Zie voor andere doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering. Uit publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel 2007-2008' (2007) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de exportmedewerker binnendienst en buitendienst goed is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de deelnemers van deze opleidingen gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau waarvoor zij een handelsopleiding volgen. Het aantal beschikbare BPV-plaatsen is voor de exportmedewerker binnendienst en buitendienst voor de leerweg BOL ruim voldoende. Dit betekent dat er een gering overschot aan BPV-plaatsen is en dat de meeste deelnemers gemakkelijk een BPV-plaats vinden. Voor de leerweg BBL geldt dat zowel voor de exportmedewerker binnendienst als voor de exportmedewerker buitendienst het perspectief op BPV-plaatsen goed is. Dit betekent dat er veel BPV-plaatsen beschikbaar zijn en dat bijna alle deelnemers gemakkelijk een BPV-plaats vinden. Het meest recente rapport (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op www.kchandel.nl/arbeidsmarkt, via de knop 'Feiten, cijfers en trends'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van nationale en internationale wet- en regelgeving op aspecten als douaneafhandeling, hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de exportmedewerker een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving door zich blijvend te verdiepen in vakliteratuur en continu een lerende houding aan te nemen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Nieuwe handelspartners in Oost-Europa, Zuid-Amerika, Afrika en Azië vragen van de exportmedewerker andere talenkennis en kennis van de cultuur van deze handelsregio's. Het is dus van belang dat de exportmedewerker zich blijft ontwikkelen, zodat hij kan handelen met handelspartners uit deze nieuwe regio's. Hij zal zijn talenkennis en taalvaardigheid, maar ook zijn inzicht in culturen moeten verbreden wanneer zijn organisatie besluit nieuwe exportmarkten te betreden. De prijs van het transport van producten wordt van steeds groter belang voor de prijsbepaling van de producten. Bij het ontwikkelen van exportbeleid is dit een belangrijk aspect om rekening mee te houden voor de exportmedewerker. In o.a. gesprekken met klanten en het uitstippelen van exportbeleid zal dit steeds belangrijker punt worden. Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de exportmedewerker een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Het bijhouden van vakliteratuur en bezoeken van beurzen is hiervoor een 'must'. Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de exportmedewerker tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie, aangezien door automatisering bedrijfsprocessen zullen verdwijnen, aangepast worden of nieuwe bedrijfsprocessen ontstaan. Ook de verandering in de samenleving in binnen- en buitenland (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie), politieke verschuivingen en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de exportmedewerker een open, klantgerichte en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten aanpassen om een goede handelspartner kunnen blijven voor klanten.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Exportmedewerker binnendienst

U2: Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
Kerntaak 1: Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
	1.1 Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor	x	x
	1.2 Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit	x	
	1.3 Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten		x
	1.4 Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland	x	x
	1.5 Voert het offertetraject uit	x	x
Kerntaak 2: Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland			
	2.1 Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen	x	x
	2.2 Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland	x	x
	2.3 Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland	x	x
	2.4 Behandelt klachten	x	x
Kerntaak 3: Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor			
	3.1 Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief	x	
	3.2 Maakt exportdocumenten gereed	x	
	3.3 Bewaakt betalingstermijn en orderverloop	x	
	3.4 Bereidt transport voor en handelt transport af	x	
Kerntaak 4: Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten			
	4.1 Selecteert exportmarkten		x
	4.2 Maakt een exportmarketingplan per regio/land		x

		Uitstroom	
Kerntaak	Werkproces	U1	U2
	4.3 Assisteert bij het screenen van tussenpersonen in het buitenland		x
	4.4 Organiseert de marketingactiviteiten		x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Exportmedewerker binnendienst*
- *Exportmedewerker buitendienst*

4.1 Exportmedewerker binnendienst

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De exportmedewerker binnendienst werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.</p> <p>De binnendienstmedewerker opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant en andere betrokkenen.</p>																																														
Typerende beroepshouding	De exportmedewerker binnendienst is op de hoogte van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en zorgt dat hij zijn administratieve zaken goed op orde heeft. Hij is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op.																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																																														
Rol en verantwoordelijkheden	De exportmedewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken.																																														
Complexiteit	De exportmedewerker binnendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken.																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spreken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	x	x	x	x	x																																										
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Engels of Duits

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x			
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

4.2 Exportmedewerker buitendienst

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De exportmedewerker werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.</p> <p>De buitendienstmedewerker werkt bij een aantal activiteiten vanuit kantoor, maar is ook onderweg om face-to-face contact te hebben met (potentiële) klanten en tussenpersonen.</p>																																														
Typerende beroepshouding	<p>De exportmedewerker buitendienst is op de hoogte van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en heeft het talent om in te springen op de situatie bij de klant. Hij is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's stelt hij zich collegiaal en sociaal op: hij is erop gericht om collega's van de binnendienst te ondersteunen op het commerciële vlak. Hij heeft een neus voor kansen in het buitenland: hij zorgt dat hij voortdurend op de hoogte is van de ontwikkelingen in het exportgebied.</p>																																														
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																																														
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De exportmedewerker buitendienst heeft een uitvoerende en soms ook een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij moet zijn targets halen en is soms voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied omzetverantwoordelijk. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>																																														
Complexiteit	<p>De exportmedewerker buitendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken.</p>																																														
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																														
Branche vereisten	Nee																																														
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Luisteren</th><th>Lezen</th><th>Gesprekken voeren</th><th>Spoken</th><th>Schrijven</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> <tr> <td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven																																										
C2																																															
C1																																															
B2	x	x	x	x	x																																										
B1	x	x	x	x	x																																										
A2	x	x	x	x	x																																										
A1	x	x	x	x	x																																										

Engels of Duits

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x			
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x		x	x
X1	x		x	x

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker stelt zich op de hoogte van de huidige stand van zaken en nieuwe ontwikkelingen, acties en aanbiedingen die te maken hebben met het product (assortiment) en de (buitenlandse) markt. Dit doet hij ondermeer door het bezoeken van beurzen en het bijhouden van vakliteratuur. Ook zorgt hij dat hij op de hoogte is van de aan import en export gerelateerde zaken, zoals buitenlandse wet- en regelgeving. Hij informeert zijn collega's en leidinggevende over zijn bevindingen. De exportmedewerker binnendienst ondersteunt in opdracht zijn leidinggevende of collega in de buitendienst bij de acquisitieactiviteiten. Hij stuurt een (e-)mailing, benadert (potentiële) klanten naar aanleiding van de mailing op basis van het exportbeleidsplan/exportmarketingplan. Hij onderzoekt of de klant voor de organisatie interessant is en/of tot de doelgroep behoort. Hij wekt de interesse van de klant door de organisatie en het assortiment onder de aandacht te brengen en maakt in overleg met de buitendienstmedewerker een afspraak met de klant. Hij legt gemaakte afspraken met (potentiële) klanten vast in het klantendossier en/of geeft deze afspraken door aan de buitendienstmedewerker. De exportmedewerker buitendienst geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten door het versturen van (e-)mailings en het maken van afspraken aan de binnendienstmedewerker te delegeren en/of stuurt de tussenpersoon aan om door hem geselecteerde klanten te benaderen in het buitenland. Op basis van de gemaakte afspraken benadert hij (potentiële) klanten. Hij brengt het assortiment en de organisatie onder de aandacht van de klanten en probeert vervolgafspraken met de klant te maken. Hij legt de gemaakte afspraken vast in het systeem. De exportmedewerker achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het assortiment en de exportgerelateerde zaken. Op basis van de vak- en assortimentskennis beantwoordt de exportmedewerker vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product, weegt alternatieven af voor de klant, en past daar waar mogelijk bijverkoop toe. De exportmedewerker speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van leverings-, betalings- en leveringscondities met betrekking tot de export. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. De exportmedewerker maakt op basis van het verkoopgesprek een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Wanneer de exportmedewerker buitendienst een offerte opstelt, laat hij deze controleren op correctheid en volledigheid door de exportmedewerker binnendienst. Hij biedt een offerte aan de klant aan. Hij bespreekt deze desgewenst met de klant. Na aanbidding van de offerte bewaakt hij de daarin aangegeven termijn en belt wanneer nodig de klant na. Wanneer nodig onderhandelt de exportmedewerker met de klant. Hij bepaalt hiervoor in samenspraak met zijn leidinggevende of op basis van de bedrijfsprocedures de bandbreedte voor de onderhandelingen. De exportmedewerker legt de gemaakte afspraken met de klant vast in een rapportage en maakt een orderbevestiging. Toelichting: De exportmedewerker voert deze activiteiten uit binnen de gestelde kaders en op basis van het exportbeleid(splan) en/of het exportmarketingplan. De exportmedewerker zorgt dat hij voldoende informatie heeft over (potentiële) klanten, de</p>	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland Voert het offertetraject uit

cultuur en wet- en regelgeving van het exportland en dat hij bij het benaderen van de klant hiermee rekening houdt, aangezien dit een groot afbreukrisico is in het contact met de klant. De exportmedewerker besteedt soms taken in het acquisitie- en verkoopproces uit aan de tussenpersoon, zoals het voeren van verkoopgesprekken. De taakverdeling tussen de exportmedewerker en de tussenpersoon is in de meeste gevallen afhankelijk van de afspraken tussen organisatie en tussenpersoon. De acquisitie- en verkoopactiviteiten moeten leiden tot het behalen van de verkoopdoelstellingen.

5.2 Kerntaak 2: Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker evalueert samen met zijn collega's en leidinggevende de verkoopactiviteiten van de organisatie. Hiervoor analyseert hij de opbrengsten van de activiteiten en kijkt naar verbetervoorstellen. De exportmedewerker inventariseert klantbehoeften door het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Hij bezoekt ook beurzen en andere aan exportgerelateerde bijeenkomsten om een goed beeld te krijgen van ontwikkelingen en kansen in het buitenland. Op basis van gesignaleerde klantbehoeften en ontwikkelingen in de markt doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten. De exportmedewerker onderhoudt contacten door als vraagbaak te fungeren voor tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export. Hij ontvangt in het kader van relatiebeheer buitenlandse relaties. Hij bemant beursstands en geeft desgewenst demonstraties en/of informatie over het assortiment en de organisatie tijdens een presentatie. Naar aanleiding van beursdeelname zorgt de exportmedewerker voor passende vervolgacties. De exportmedewerker neemt geregeld zelf contact op met tussenpersonen om allerlei zaken die met export te maken hebben met hen door te nemen. Hij inventariseert hoe de verkoopactiviteiten in het gebied verlopen en zet de verkoopcijfers af tegen de marktontwikkelingen. Hij evalueert de activiteiten met de tussenpersonen en kijkt welke mogelijkheden er zijn om de verkoop te bevorderen en de tussenpersoon te ondersteunen bij zijn activiteiten. Wanneer er problemen zijn met een tussenpersoon, schakelt hij zijn leidinggevende in. De exportmedewerker ontvangt via de tussenpersonen of direct van klanten klachten. Afhankelijk van de organisatie mag hij deze zelf behandelen of moet hij deze laten behandelen door een andere collega/afdeling. Hij neemt de beslissing om de klacht zelf op te lossen of bespreekt eerst met een ervaren collega en/of leidinggevende een mogelijke oplossing. Wanneer hij zelf belast is met de klachtenafhandeling, onderzoekt hij de klacht, maakt een inschatting van de ernst en zwaarte van de klacht en informeert de klant of tussenpersoon over de vervolgacties. Daarna neemt hij actie om de klacht op te lossen. Hij legt de gehele klachtenafhandeling vast in het (geautomatiseerde) systeem en controleert bij de klant of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Toelichting: De exportmedewerker gebruikt zijn relatienetwerk enerzijds om in contact te zijn met (potentiële) klanten en anderzijds om informatie te verkrijgen voor het aanscherpen van het verkoopbeleid en serviceverlening van de organisatie. In veel gevallen is de tussenpersoon een belangrijke schakel in zijn netwerk, waardoor een optimale samenwerking onontbeerlijk is. Om de informatie goed te kunnen plaatsen en voorstellen te kunnen doen is het belangrijk dat de exportmedewerker goed op de hoogte is van (internationale) ontwikkelingen, ontwikkelingen in de eigen onderneming en bij relaties. En voor het beheren en uitbouwen van zijn netwerk zal hij zich moeten aanpassen aan de cultuur, taal en omgang in het land van de relatie.</p>	2.1	Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen
	2.2	Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland
	2.3	Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland
	2.4	Behandelt klachten

5.3 Kerntaak 3: Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker binnendienst controleert of de gegevens in de offerte of order uitvoerbaar zijn. Wanneer de gegevens niet correct zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant en zorgt dat de gegevens uitvoerbaar zijn en opgenomen worden in het verkoopcontract of de orderbevestiging. De exportmedewerker binnendienst inventariseert welke douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de transactie. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant, diens bank of andere bij de transactie betrokken instanties. Hij past documenten en voorwaarden toe waartegen betaling plaatsvindt en regelt dit met de betrokken instellingen. Tijdens het proces onderhoudt hij met deze instellingen contact en bewaakt of aan de voorwaarden is voldaan. De exportmedewerker binnendienst maakt ook een factuur en zorgt ervoor dat deze zonodig gelegaliseerd en/of gecertificeerd wordt. Hij zorgt ervoor dat de noodzakelijke douane-, betalings-, transportdocumenten en factuur aan de wettelijke eisen voldoen en bij de betrokkenen terechtkomen. De exportmedewerker binnendienst bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn. Hij maakt gebruik van de voorraad- en debiteurenadministratie, zorgt dat de juiste gegevens hiervoor worden ingevoerd en onderneemt actie bij (dreigende) voorraad- en/of productietekorten. Wanneer de debiteuren- en voorraadadministratie bij een andere collega/afdeling ligt, onderhoudt hij hierover contact en zorgt dat de collega/afdeling over de juiste gegevens beschikt. In samenwerking met andere collega's/afdelingen bereidt de exportmedewerker binnendienst op basis van het verkoopcontract of de orderbevestiging het transport voor. Afhankelijk van de organisatie voert hij deze activiteiten zelf uit of zorgt ervoor dat de desbetreffende collega/afdeling over de juiste gegevens beschikt om deze activiteiten uit te voeren. Hij inventariseert (samen met de afdeling Logistiek) de mogelijkheden voor transport en de voorwaarden waaraan het transport moet voldoen. Hij zorgt ervoor dat de verpakking van de goederen voldoet aan de internationale voorschriften. Hij onderhandelt eventueel met de transporteur en/of expediteur over de transportkosten. De exportmedewerker binnendienst draagt er eventueel zorg voor dat de goederen worden aangegeven bij de douane, maakt de verzekering voor het transport in orde en overlegt met de verzekeringsagent over de polissen en premies. Hij gaat hierbij uit van de in het verkoopcontract of in de orderbevestiging beschreven leveringscondities. Bij schades en betalingsproblemen in verband met de transportkosten onderneemt de exportmedewerker binnendienst actie binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken door in veel gevallen de desbetreffende betrokkenen en verantwoordelijken in te schakelen. Toelichting: De exportmedewerker binnendienst hanteert de betalings- en leveringscondities, exportlicenties en internationale wet- en regelgeving bij het uitvoeren van deze werkzaamheden. De exportmedewerker binnendienst zal in veel gevallen het regelen van transport uitbesteden aan een afdeling Logistiek/Expeditie of een extern bedrijf, maar moet wel volledig op de hoogte zijn, aangezien hij eindverantwoordelijk is.</p>	3.1	Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief
	3.2	Maakt exportdocumenten gereed
	3.3	Bewaakt betalingstermijn en orderverloop
	3.4	Bereidt transport voor en handelt transport af


5.4 Kerntaak 4: Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten


Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker buitendienst maakt een SWOT-analyse om een goed beeld te kunnen krijgen van de kansen in de verschillende regio's/landen. Hij gebruikt hiervoor verschillende informatiebronnen, analyseert mogelijke afnemers en concurrenten op de exportmarkt. Op basis van zijn onderzoek selecteert hij exportmarkten. De exportmedewerker buitendienst maakt een exportmarketingplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en uitbreiden van exportactiviteiten voor de geselecteerde exportmarkt. Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij geeft aan aan welke eisen een product moet voldoen en onderzoekt in hoeverre productaanpassingen mogelijk zijn. De exportmedewerker buitendienst maakt in het exportmarketingplan de keuze op welke manier hij de markt gaat bewerken. Hij verwerkt in het exportmarketingplan de acquisitie- en verkoopactiviteiten, het product-, prijs-, distributie- en promotiebeleid en de mogelijke betalings- en leveringscondities. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te maken kosten en te verwachten baten voor de activiteiten aan te geven. Hij beschrijft tevens de mogelijkheden voor afzet van extra of nieuwe producten. De exportmedewerker buitendienst bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportmarketingplan en de uitvoering daarvan en past waar nodig zijn plannen aan. De exportmedewerker buitendienst assisteert zijn leidinggevende bij het screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersoon in aanmerking komt om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersoon moet voldoen en screent de potentiële tussenpersoon op basis van deze eisen. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen. De exportmedewerker buitendienst bespreekt, bij samenwerking met een tussenpersoon, met zijn leidinggevende vooraf de taak- en kostenverdeling omtrent de acquisitie- en verkoopactiviteiten. Hij maakt daarnaast een tijdsschema van de activiteiten. Deze onderdelen stemt hij af op de situatie in het exportgebied. Hij instrueert tussenpersonen voor de uitvoering van deze activiteiten. Daarna geeft hij uitvoering aan het plan in zijn verschillende werkzaamheden en evalueert tussentijds de vorderingen met collega's, tussenpersonen en/of leidinggevende. Toelichting: Voor het onderzoeken van de exportmogelijkheden is het belangrijk dat de exportmedewerker buitendienst op de hoogte is van de beleidsplannen van de eigen onderneming, de exportmarkt, de concurrentie, de (internationale) ontwikkelingen, het (geografische) afzetgebied en de mogelijke commerciële kansen en bedreigingen. De exportmedewerker zorgt dat hij binnen de beleidskaders werkt, die zijn voortgevloeid uit het exportbeleid van de organisatie. Het exportmarketingplan moet leiden tot het behalen van de exportdoelstellingen.</p>	4.1	Selecteert exportmarkten
	4.2	Maakt een exportmarketingplan per regio/land
	4.3	Assisteert bij het screenen van tussenpersonen in het buitenland
	4.4	Organiseert de marketingactiviteiten

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor					■ ■						■ ■		■ ■													
1.2	Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit					■ □		■ □	■ □												■ □				■ □		
1.3	Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten	■ □				■ □		■ □	■ □	■ □									■ □		■ □				■ □		
																											
1.4	Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland								■ ■	■ ■	■ ■	■ ■		■ ■			■ ■		■ ■			■ ■			■ ■		

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.5	Voert het offertetraject uit					■ ■			■ ■			■ ■							■ ■		■ ■				■ ■	

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen					■ ■					■ ■	■ ■					■ ■										
2.2	Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland	■ ■						■ ■				■ ■							■ ■								
2.3	Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland					■ ■						■ ■													■ ■		
2.4	Behandelt klachten					■ ■		■ ■					■ ■						■ ■		■ ■	■ ■					

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief					<input checked="" type="checkbox"/>														<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.2	Maakt exportdocumenten gereed					<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.3	Bewaakt betalingstermijn en orderverloop					<input checked="" type="checkbox"/>														<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.4	Bereidt transport voor en handelt transport af					<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Selecteert exportmarkten																				
4.2	Maakt een exportmarketingplan per regio/land																				
4.3	Assisteert bij het screenen van tussenpersonen in het buitenland																				
4.4	Organiseert de marketingactiviteiten																				



Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omggaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor					X						X		X													
1.2	Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit					X		X	X												X				X		
1.3	Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten																										
1.4	Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland								X	X	X	X		X			X		X		X				X		
1.5	Voert het offertetraject uit					X			X		X	X							X		X				X		

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.1 werkproces: Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst stelt zich op de hoogte van de huidige stand van zaken en nieuwe ontwikkelingen, acties en aanbiedingen die te maken hebben met het product (assortiment) en de (buitenlandse) markt. Dit doet hij ondermeer door het bezoeken van beurzen en het bijhouden van vakliteratuur. Ook zorgt hij dat hij op de hoogte is van de aan import en export gerelateerde zaken, zoals buitenlandse wet- en regelgeving. Hij informeert zijn collega's en leidinggevende over zijn bevindingen.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker is op de hoogte van de ontwikkelingen en kan dit relateren aan zijn beroepsuitoefening.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De exportmedewerker binnendienst: Analyseert gegevens uit verschillende bronnen, zoekt uit wat de consequentie is voor de import en export, zodat hij logische gevolgtrekkingen maakt voor de eigen werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Cultuur van het exportland Marketingbeleid Marktonderzoek Omgang in het exportland
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Informeert en deelt uit zichzelf kennis met collega's en leidinggevende om elkaar op de hoogte te houden en nieuwe informatie toe te passen in de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Neemt snel en veel informatie over ontwikkelingen met betrekking tot het assortiment en de (buitenlandse) markt in zich op, onthoudt gemakkelijk, associeert vlot, waardoor hij in korte tijd veel informatie kan verwerken en deze kan relateren aan de eigen en klantspecifieke situatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit**1.2 werkproces: Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit**

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst ondersteunt in opdracht zijn leidinggevende of collega in de buitendienst bij de acquisitieactiviteiten. Hij stuurt een (e-)mailing, benadert (potentiële) klanten naar aanleiding van de mailing op basis van het exportbeleidsplan/exportmarketingplan. Hij onderzoekt of de klant voor de organisatie interessant is en/of tot de doelgroep behoort. Hij wekt de interesse van de klant door de organisatie en het assortiment onder de aandacht te brengen en maakt in overleg met de buitendienstmedewerker een afspraak met de klant. Hij legt gemaakte afspraken met (potentiële) klanten vast in het klantendossier en/of geeft deze afspraken door aan de buitendienstmedewerker.		
Gewenst resultaat	De acquisitieactiviteiten leiden tot contact met de klant en/of verkoop. Inschatting van de verkooppotentie van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De exportmedewerker binnendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt de andere cultuur en achtergronden daarin mee, zodat de klant vertrouwen heeft in de exportmedewerker.	<ul style="list-style-type: none">AcquisitieArtikel- en assortimentskennisCommunicatievaardigheid enCultuur van het exportlandKlantencontactMarketingbeleidOmgang in het exportlandVerkopenWerkoverleg
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creërenKansen en mogelijkheden benutten	De exportmedewerker binnendienst: Maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Indruk maken op anderenGesprekken richting gevenEmoties aansprekenOvereenstemming nastreven	De exportmedewerker binnendienst: Stuurt in het gesprek aan op een vervolgspraak door een positieve indruk van zichzelf en de organisatie achter te laten bij de klant, verschillende argumenten te gebruiken om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en het assortiment, zodat de klant instemt met het maken van vervolgspraken.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.2 werkproces: Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit			
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen met mensen 	De exportmedewerker binnendienst: Legt actief en makkelijk telefonisch contact met (nog onbekende) mensen buiten de organisatie en wint snel het vertrouwen van de (potentiële) klant door een representatieve opstelling en het tonen van belangstelling in de (potentiële) klant zodat relaties opgebouwd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De exportmedewerker binnendienst: Overlegt bij de acquisitieactiviteiten regelmatig en tijdig met de exportmedewerker buitendienst en maakt afspraken met de exportmedewerker buitendienst, om elkaars werkzaamheden en afspraken goed op elkaar af te kunnen stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland			
Omschrijving	<p>De exportmedewerker binnendienst achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het assortiment en de exportgerelateerde zaken.</p> <p>Op basis van de vak- en assortimentskennis beantwoordt de exportmedewerker vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product, weegt alternatieven af voor de klant, en past daar waar mogelijk bijverkoop toe.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst speelt in op koop- en weerstandssignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van leverings-, betalings- en leveringscondities met betrekking tot de export. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De exportmedewerker binnendienst heeft op een klantvriendelijke wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd en op vakkundige wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p> <p>De klant is overtuigd geraakt van het aanbod en besluit tot koop over te gaan/offerte te vragen.</p> <p>De exportmedewerker heeft rekening gehouden met cultuurverschillen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <p>Stelt kwalitatief goede vragen, toetst aannames en beoordeelt antwoorden om de koop- en informatiebehoefte en weerstandssignalen van de klant te bepalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatievaardigheid en Cultuur van het exportland Marketingbeleid Omgang in het exportland Verkopen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <p>Registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het registratiesysteem up-to-date informatie bevat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland			
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	De exportmedewerker binnendienst: Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoopgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker binnendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt de andere cultuur en achtergronden daarin mee, zodat de klant geneigd is om van hem te kopen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker binnendienst: Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De exportmedewerker binnendienst: Sluit met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Overeenstemming nastreven 	De exportmedewerker binnendienst: Stuurt in het gesprek aan op verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigt raakt van het kopen van het artikel.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De exportmedewerker binnendienst: Stemt communicatie en presentatie af op de klant en brengt op een deskundige en heldere wijze de boodschap of advies over aan de klant, zodat de klant vertrouwen heeft in de exportmedewerker.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.5 werkproces: Voert het offertetraject uit			
Omschrijving	<p>De exportmedewerker binnendienst maakt op basis van het verkoopgesprek een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Wanneer de exportmedewerker buitendienst een offerte opstelt, laat hij deze controleren op correctheid en volledigheid door de exportmedewerker binnendienst.</p> <p>Hij biedt een offerte aan de klant aan. Hij bespreekt deze desgewenst met de klant. Na aanbieding van de offerte bewaakt hij de daarin aangegeven termijn en belt wanneer nodig de klant na.</p> <p>Wanneer nodig onderhandelt de exportmedewerker met de klant. Hij bepaalt hiervoor in samenspraak met zijn leidinggevende of op basis van de bedrijfsprocedures de bandbreedte voor de onderhandelingen.</p>		
Gewenst resultaat	Een commercieel aantrekkelijke (voor klant en organisatie) en technisch correcte offerte met de noodzakelijke gegevens met betrekking tot export, waarbij (ook tijdens de onderhandeling) rekening is gehouden met de klant en het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De exportmedewerker binnendienst: Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op waarin calculaties zijn uitgevoerd, de juridische aspecten m.b.t. export kloppen en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden gebruikt zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • (Internationale)betalings- en leveringscondities • Artikel- en assortimentskennis • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving • Communicatievaardigheid en • Computervaardigheden • Exportcalculatie • Financiering internationale transacties • Incoterms • Marketingbeleid • Offertes • Verkopen • Werkoverleg • Wisselkoersrisico
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De exportmedewerker binnendienst: Houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen van de offerte en het registreren van de gegevens in het systeem, zodat offertes eenduidig worden opgesteld en geregistreerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit				
1.5 werkproces: Voert het offertetraject uit				
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De exportmedewerker binnendienst: Signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De exportmedewerker binnendienst: Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang, zodat de offerte voldoet aan de eisen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	De exportmedewerker binnendienst: Gebruikt onderhandelings technieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De exportmedewerker binnendienst: Overlegt met collega's over het uitbrengen van de offerte en de taakverdeling daar rondom zodat duidelijk is wat van ieder verwacht wordt en zij elkaar ondersteunen in het offertetraject.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen					x					x	x					x				
2.2	Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland	x						x				x							x		
2.3	Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland					x						x									x
2.4	Behandelt klachten					x		x						x					x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland			
2.1 werkproces: Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst evalueert samen met zijn collega's en leidinggevende de verkoopactiviteiten van de organisatie. Hiervoor analyseert hij de opbrengsten van de activiteiten en kijkt naar verbetervoorstellen. Hij inventariseert klantbehoeften door het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Hij bezoekt ook beurzen en andere aan exportgerelateerde bijeenkomsten om een goed beeld te krijgen van ontwikkelingen en kansen in het buitenland. Op basis van gesignaleerde klantbehoeften en ontwikkelingen in de markt doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten.		
Gewenst resultaat	Op basis van evaluatie een duidelijke rapportage met verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten, die passen bij de situatie en de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren 	De exportmedewerker binnendienst: Komt in de rapportage tot een scherpe en kernachtige omschrijving van de resultaten van de onderzoeken en gebruikt daarbij de juiste terminologie, zodat de rapportage en voorstellen goed leesbaar en interpreteerbaar zijn voor de lezer.	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Klanttevredenheid • Marketingbeleid • Marktonderzoek • Verkoopstrategie
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	De exportmedewerker binnendienst: Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied om in de verbetervoorstellen rekening te houden met de laatste ontwikkelingen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Informeert zijn leidinggevende en/of collega's pro-actief over belangrijke en actuele zaken en over zijn bevindingen op basis van klanttevredenheids- en marktonderzoeken, beursbezoeken en contacten met relaties, zodat hij bijdraagt aan kennisdeling binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij de juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.2 werkproces: Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland**

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst onderhoudt contacten door als vraagbaak te fungeren voor tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export. Hij ontvangt in het kader van relatiebeheer buitenlandse relaties. Hij bemant beursstands en geeft desgewenst demonstraties en/of informatie over het assortiment en de organisatie tijdens een presentatie. Naar aanleiding van beursdeelname zorgt de exportmedewerker voor passende vervolgacties.		
Gewenst resultaat	Een juiste en proactieve informatievoorziening en serviceverlening aan tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export, zodat zij op de hoogte zijn van de exportgerelateerde ontwikkelingen en productontwikkelingen. De organisatie en het assortiment zijn op een positieve wijze onder de aandacht gebracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Op eigen initiatief handelen	De exportmedewerker binnendienst: Neemt zelf het initiatief om een relatie te benaderen, wanneer hij signalen krijgt dat de relatie daar behoefte aan heeft en wanneer hem dit gezien het onderhouden van de relatie (ook met het oog op de langere termijn) noodzakelijk lijkt voor een proactieve dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCommunicatievaardighedenCultuur van het exportlandKlantgericht handelenMarketingbeleidOmgang in het exportlandTussenpersonen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De exportmedewerker binnendienst: Speelt in op de informatiebehoefte, wensen en (on)tevredenheid van de relatie, zodat de informatievoorziening en dienstverlening aansluit bij de relatie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensenRelatienetwerk onderhouden en benutten	De exportmedewerker binnendienst: Stelt zich op als eerste aanspreekpunt, bouwt een goede verstandhouding (vertrouwensrelatie) op en informeert de relatie proactief en tijdig zodat relaties de meerwaarde van de organisatie en/of de exportmedewerker ervaren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.2 werkproces: Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker binnendienst: Informeert en adviseert relaties op basis van assortimentskennis en exportgerelateerde kennis, zodat de relatie vertrouwen heeft in de exportmedewerker.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.3 werkproces: Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland**

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst neemt geregeld zelf contact op met tussenpersonen om allerlei zaken die met export te maken hebben met hen door te nemen over. Hij inventariseert hoe de verkoopactiviteiten in het gebied verlopen en zet de verkoopcijfers af tegen de marktontwikkelingen. Hij evalueert de activiteiten met de tussenpersonen en kijkt welke mogelijkheden er zijn om de verkoop te bevorderen en de tussenpersoon te ondersteunen bij zijn activiteiten. Wanneer er problemen zijn met een tussenpersoon, schakelt hij zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker ondersteunt tussenpersonen zodat de werkuitvoering optimaal is en/of verbeterd wordt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	De exportmedewerker binnendienst: Weet welke concurrenten actief zijn in het exportland, kent de ontwikkelingen in het exportland en besteedt aandacht aan marktontwikkelingen om na te gaan welke activiteiten de verkoop in het exportland te kunnen bevorderen.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisCultuur van het exportlandMarketingbeleidOmgang in het exportlandTussenpersonen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De exportmedewerker binnendienst: Overlegt bij uitvoering van een gemeenschappelijke taak tijdig en regelmatig met tussenpersonen, deelt met hen kennis en maakt melding van belangrijke zaken voor een optimale samenwerking. Geeft daarnaast tussenpersonen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over de beste aanpak, zodat tussenpersonen hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	De exportmedewerker binnendienst: Draagt kennis van de verkoop, het assortiment en de organisatie op begrijpelijke wijze over op tussenpersonen, beantwoordt vragen van tussenpersonen, zodat de tussenpersonen de exportmedewerker als expert en vraagbaak inschakelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

2.4 werkproces: Behandelt klachten

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst ontvangt via de tussenpersonen of direct van klanten klachten. Afhankelijk van de organisatie mag hij deze zelf behandelen of moet hij deze laten behandelen door een andere collega/afdeling. Hij neemt de beslissing om de klacht zelf op te lossen of bespreekt eerst met een ervaren collega en/of leidinggevende een mogelijke oplossing. Wanneer hij zelf belast is met de klachtenafhandeling, onderzoekt hij de klacht, maakt een inschatting van de ernst en zwaarte van de klacht en informeert de klant of tussenpersoon over de vervolgacties. Daarna neemt hij actie om de klacht op te lossen. Hij legt de gehele klachtenafhandeling vast in het (geautomatiseerde) systeem en controleert bij de klant of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening gehouden is met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	De exportmedewerker binnendienst: Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing –binnen een afgesproken bandbreedte- waarin beide partijen zich kunnen vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatievaardigheden Klachtenbehandeling Klachtenbeleid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De exportmedewerker binnendienst: Informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling en hanteert daarbij de organisatiespecifieke klachtbehandelingsprocedure voor eenduidigheid en rechtmatigheid in de klachtbehandeling.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker binnendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt daarbij de andere cultuur en achtergronden daarin mee om de klacht te kunnen analyseren en afhandelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De exportmedewerker binnendienst: Bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, maar houdt daarbij ook rekening met het belang van de organisatie, zodat de klacht volgens de eisen van de organisatie is afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

2.4 werkproces: Behandelt klachten

Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	De exportmedewerker binnendienst: Pakt de klacht adequaat op door zich te verdiepen in de wens van de klant en afspraken met de klant na te komen, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De exportmedewerker binnendienst: Overlegt tijdig met collega's wanneer hij problemen voorziet bij het behandelen of afhandelen van een klacht en/of geeft relevante informatie over klachten door aan zijn leidinggevende of collega zodat zij optimaal geïnformeerd zijn en waar nodig kan ingrijpen om de goede relatie te herstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief					X													X	X	
3.2	Maakt exportdocumenten gereed					X								X			X		X	X	
3.3	Bewaakt betalingstermijn en orderverloop					X													X	X	
3.4	Bereidt transport voor en handelt transport af					X			X						X		X		X	X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor			
3.1 werkproces: Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst controleert of de gegevens in de offerte of order uitvoerbaar zijn. Wanneer de gegevens niet correct zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant en zorgt dat de gegevens uitvoerbaar zijn en opgenomen worden in het verkoopcontract of de orderbevestiging.		
Gewenst resultaat	De juiste gegevens zijn opgenomen in de offerte/orderbevestiging, zodat deze documenten definitief opgemaakt kunnen worden op basis van juiste betalings- en leveringscondities.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De exportmedewerker binnendienst: Kent de (wettelijke) richtlijnen die gelden voor het uitvoeren van een offerte/orderbevestiging en past deze richtlijnen toe, zodat de offerte/orderbevestiging definitief gemaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale)betalings- en leveringscondities Computervaardigheden Exportadministratie Exportcalculatie Financiering internationale transacties Incoterms Verkoopcontract Wisselkoersrisico
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De exportmedewerker binnendienst: Toont discipline om de kwaliteit en de inhoud van de offertes voortdurend nauwkeurig te controleren, zodat tijdig afwijkingen gesignaleerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De exportmedewerker binnendienst: Raadpleegt eerst de exportmedewerker buitendienst en mogelijk daarna de klant wanneer een offerte niet uitvoerbaar is, geeft aan op welke wijze de offerte uitvoerbaar is en biedt hulp aan, zodat de exportmedewerker buitendienst de noodzakelijke gegevens kan achterhalen of de klant deze kan aanleveren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor**3.2 werkproces: Maakt exportdocumenten gereed**

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst inventariseert welke douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de transactie. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant, diens bank of andere bij de transactie betrokken instellingen. Hij past documenten en voorwaarden toe waartegen betaling plaatsvindt en regelt dit met de betrokken instellingen. Tijdens het proces onderhoudt hij met deze instellingen contact en bewaakt of aan de voorwaarden is voldaan. De exportmedewerker binnendienst maakt ook een factuur en zorgt ervoor dat deze zonodig gelegaliseerd en/of gecertificeerd wordt. Hij zorgt ervoor dat de noodzakelijke douane-, betalings-, transportdocumenten en factuur aan de wettelijke eisen voldoen en bij de betrokkenen terecht komen.		
Gewenst resultaat	Exportdocumenten zijn tijdig gereed en volgens geldende eisen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De exportmedewerker binnendienst: Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de export en past deze richtlijnen toe bij het gereedmaken van de exportdocumenten, zodat deze documenten aan de geldende eisen voldoen.	<ul style="list-style-type: none">(Internationale)betalings- en leveringsconditiesComputervaardighedenExportadministratieFacuteringFinanciering internationale transactiesIncotermsWisselkoersrisico
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De exportmedewerker binnendienst: Controleert continu nauwkeurig de specificaties in de exportdocumenten en werkt geordend en zorgvuldig, zodat afwijkingen kunnen worden gesignaleerd en voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">Informatie achterhalen	De exportmedewerker binnendienst: Verzamelt informatie over welke documenten noodzakelijk zijn en/of gecertificeerd danwel gelegaliseerd moeten worden en stelt de juiste vragen om hierover informatie te verkrijgen bij betrokken instellingen, zodat duidelijk is welke exportdocumenten noodzakelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiserenVoortgang bewaken	De exportmedewerker binnendienst: Heeft een overzicht van welke documenten en handelingen noodzakelijk zijn voor de export, regelt deze handelingen door betrokken instellingen in te schakelen en aan te sturen en bewaakt de voortgang in deze activiteiten, zodat de exportdocumenten tijdig gereed zijn.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor**3.2 werkproces: Maakt exportdocumenten gereed**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De exportmedewerker binnendienst: Onderhoudt contacten met verschillende instellingen/betrokkenen, schakelt anderen in om te ondersteunen en zorgt dat deze volledig op de hoogte zijn van de specificaties van de exportorder, zodat zij de noodzakelijke handelingen kunnen verrichten voor het gereedmaken van de exportdocumenten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	--	---	--

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

3.3 werkproces: Bewaakt betalingstermijn en orderverloop

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn. Hij maakt gebruik van de voorraad- en debiteurenadministratie, zorgt dat de juiste gegevens hiervoor worden ingevoerd en onderneemt actie bij (dreigende) voorraad- en/of productietekorten. Wanneer de debiteuren- en voorraadadministratie bij een andere collega/afdeling ligt, onderhoudt hij hierover contact en zorgt dat de collega/afdeling over de juiste gegevens beschikt.		
Gewenst resultaat	Voortdurende bewaking van de gegevens, zodat tijdig bij afwijkingen ingegrepen kan worden om voorraad- en productietekorten te voorkomen, tijdig actie kan worden ondernomen bij dreigende betalingsachterstand en waardoor de administratie voldoet aan de wettelijke richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De exportmedewerker binnendienst: Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de voorraad- en debiteurenadministratie en past deze toe bij het bewaken daarvan, zodat de administratie aan de wettelijke richtlijnen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale) betalings- en leveringscondities Computervaardigheden Debiteurenadministratie Exportadministratie Exportkredietverzekering Financiering internationale transacties Incoterms Voorraadbeheer en -administratie Wisselkoersrisico
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De exportmedewerker binnendienst: Toont discipline om de voorraad- en debiteurenadministratie voortdurend zorgvuldig te controleren en gegevens nauwkeurig te administreren, zodat op basis van de gegevens voorraad- en/of productietekorten en wanbetaling gesignaleerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Draagt volledige en correcte informatie over aan administratieve afdeling en maakt melding bij belangrijke zaken, zodat deze afdeling op de hoogte is en de voorraad- en debiteurenadministratie kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor**3.4 werkproces: Bereidt transport voor en handelt transport af**

Omschrijving	<p>In samenwerking met andere collega's/afdelingen bereidt de exportmedewerker binnendienst op basis van het verkoopcontract of de orderbevestiging het transport voor. Afhankelijk van de organisatie voert hij deze activiteiten zelf uit of zorgt ervoor dat de desbetreffende collega/afdeling over de juiste gegevens beschikt om deze activiteiten uit te voeren. Hij inventariseert (samen met de afdeling Logistiek) de mogelijkheden voor transport de voorwaarden waaraan het transport moet voldoen. Hij zorgt ervoor dat de verpakking van de goederen voldoet aan de internationale voorschriften. Hij onderhandelt eventueel met de transporteur en/of expediteur over de transportkosten.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst draagt er eventueel zorg voor dat de goederen worden aangegeven bij de douane, maakt de verzekering voor het transport in orde en overlegt met de verzekeringsagent over de polissen en premies. Hij gaat hierbij uit van de in het verkoopcontract of in de orderbevestiging beschreven leveringscondities.</p> <p>Bij schades en betalingsproblemen in verband met de transportkosten onderneemt de exportmedewerker binnendienst actie binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken door in veel gevallen de desbetreffende betrokkenen en verantwoordelijken in te schakelen.</p>		
Gewenst resultaat	Transport is goed voorbereid, voldoet aan de eisen en wet- en regelgeving en kan doorgang vinden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	De exportmedewerker binnendienst: Kent de (wettelijke) richtlijnen die gelden voor het transport en past deze toe bij het voorbereiden daarvan, zodat het transport aan de wettelijke richtlijnen voldoet.	<ul style="list-style-type: none">(Internationale) betalings- en leveringsconditiesComputervaardighedenExportadministratieExtern transportIncotermsTransportdocumentenTransportverpakkingTransportverzekering
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De exportmedewerker binnendienst: Toont discipline om de transportdocumenten zorgvuldig te controleren en gegevens nauwkeurig te administreren, zodat op basis van de controle afwijkingen in de voorbereiding tijdig kunnen worden gesignaleerd.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

3.4 werkproces: Bereidt transport voor en handelt transport af

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Verzamelt informatie over de mogelijkheden en voorwaarden voor het transport door bij verschillende instellingen informatie te verkrijgen, zodat duidelijk is waaraan het transport/de transportverpakking moet voldoen.</p> <p>Onderzoekt bij schades en betalingsproblemen de oorzaak daarvan door correcte en volledige informatie boven water te krijgen, zodat hij weet welke handelingen hij moet verrichten om deze problemen op te lossen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Gebruikt onderhandelings technieken en neemt een duidelijk standpunt in om het transport te kunnen voorbereiden in samenwerking met verschillende betrokken instellingen, zodat het resultaat voordelig is voor de organisatie, maar de relatie er niet onder te lijden heeft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Maakt een overzicht van welke documenten en handelingen noodzakelijk zijn voor het transport, regelt deze handelingen door betrokken instellingen in te schakelen en aan te sturen en bewaakt de voortgang in deze activiteiten, zodat het transport tijdig is voorbereid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Werkt samen met andere afdelingen en betrokken instellingen door volledige en correcte informatie aan te reiken, ondersteuning te geven en te vragen, zodat het transport voorbereid kan worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.2 Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor					X						X		X												
1.2	Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit																									
1.3	Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten	X				X		X	X										X		X				X	
1.4	Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland								X	X	X	X		X			X		X		X				X	
1.5	Voert het offertetraject uit					X			X		X	X							X		X				X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.1 werkproces: Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst stelt zich op de hoogte van de huidige stand van zaken en nieuwe ontwikkelingen, acties en aanbiedingen die te maken hebben met het product (assortiment) en de (buitenlandse) markt. Dit doet hij ondermeer door het bezoeken van beurzen en het bijhouden van vakliteratuur. Ook zorgt hij dat hij op de hoogte is van de aan import en export gerelateerde zaken, zoals buitenlandse wet- en regelgeving. Hij informeert zijn collega's en leidinggevende over zijn bevindingen.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker is op de hoogte van de ontwikkelingen en kan dit relateren aan zijn beroepsuitoefening.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De exportmedewerker buitendienst: Analyseert gegevens uit verschillende bronnen, zoekt uit wat de consequentie is voor de import en export, zodat hij logische gevolgtrekkingen maakt voor de eigen werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Cultuur van het exportland Marketingbeleid Marktonderzoek Omgang in het exportland
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De exportmedewerker buitendienst: Informeert en deelt uit zichzelf kennis met collega's en leidinggevende om elkaar op de hoogte te houden en nieuwe informatie toe te passen in de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker buitendienst: Neemt snel en veel informatie over ontwikkelingen met betrekking tot het assortiment en de (buitenlandse) markt in zich op, onthoudt gemakkelijk, associeert vlot, waardoor hij in korte tijd veel informatie kan verwerken en deze kan relateren aan de eigen en klantspecifieke situatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.3 werkproces: Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst geeft uitvoering aan acquisitie-activiteiten door het versturen van (e-)mailings en het maken van afspraken aan de binnendienstmedewerker te delegeren en/of stuurt de tussenpersoon aan om door hem geselecteerde klanten te benaderen in het buitenland. Op basis van de gemaakte afspraken benadert hij (potentiële) klanten. Hij brengt het assortiment en de organisatie onder de aandacht van de klanten en probeert vervolgafspraken met de klant te maken. Hij legt de gemaakte afspraken vast in het systeem.		
Gewenst resultaat	De acquisitieactiviteiten leiden tot contact met de klant en/of verkoop. Inschatting van de verkooppotentie van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	De exportmedewerker buitendienst: Bedenkt binnen de in het exportmarketingplan gestelde kaders en vanuit de kennis van wat er in het exportland speelt zelf of een klant interessant is voor de organisatie en neemt, na overleg met zijn leidinggevende, het initiatief en de beslissing een potentiële klant te benaderen door hemzelf of de collega in de binnendienst zodat op het meest geschikte en tactische moment contact wordt gelegd met de potentiële klant.	<ul style="list-style-type: none"> Acquisitie Artikel- en assortimentskennis Communicatievaardigheden Cultuur van het exportland Klantencontact Marketingbeleid Omgang in het exportland Verkopen
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker buitendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt daarbij de andere cultuur en achtergronden daarin mee, zodat de klant vertrouwen krijgt in de exportmedewerker.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	De exportmedewerker buitendienst: Maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De exportmedewerker buitendienst: Achterhaalt door het stellen van vragen en het letten op signalen of de potentiële klant interesse heeft in of behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft, zodat snel een beeld wordt gevormd van de mogelijkheden van en voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit**1.3 werkproces: Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten**

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken	De exportmedewerker buitendienst: Stuurt in het gesprek aan op een vervolgspraak door een positieve indruk van zichzelf en de organisatie achter te laten bij de klant, verschillende argumenten te gebruiken om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en het assortiment, zodat de klant instemt met het maken van vervolgspraken.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relaties opbouwen op verschillende niveaus• Relatienetwerk onderhouden en benutten	De exportmedewerker buitendienst: Legt actief en makkelijk face-to-face contact en wint in het eerste contact het vertrouwen van de potentiële klant door een representatieve opstelling en het tonen van belangstelling in de klant om de klantenkring uit te breiden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De exportmedewerker buitendienst: Overlegt bij de acquisitieactiviteiten regelmatig en tijdig met de exportmedewerker binnendienst en maakt afspraken met de exportmedewerker binnendienst, om elkaars werkzaamheden en afspraken goed op elkaar af te kunnen stemmen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland			
Omschrijving	<p>De exportmedewerker buitendienst achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het assortiment en de exportgerelateerde zaken.</p> <p>Op basis van de vak- en assortimentskennis beantwoordt de exportmedewerker vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product, weegt alternatieven af voor de klant, en past daar waar mogelijk bijverkoop toe.</p> <p>De exportmedewerker speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van leverings-, betalings- en leveringscondities met betrekking tot de export. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De exportmedewerker heeft op een klantvriendelijke wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd en op vakkundige wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p> <p>De klant is overtuigd geraakt van het aanbod en besluit tot koop over te gaan/offerte te vragen.</p> <p>De exportmedewerker heeft rekening gehouden met cultuurverschillen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De exportmedewerker buitendienst: Stelt kwalitatief goede vragen, toetst aannames en beoordeelt antwoorden om de koop- en informatiebehoefte en weerstandsignalen van de klant te bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatievaardigheid en Cultuur van het exportland Marketingbeleid Omgang in het exportland Verkopen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De exportmedewerker buitendienst: Registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het registratiesysteem up-to-date informatie bevat.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit				
1.4 werkproces: Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland				
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	<p>De exportmedewerker buitendienst: Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoopgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</p> <p>Gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	<p>De exportmedewerker buitendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt de andere cultuur en achtergronden daarin mee, zodat de klant geneigd is om van hem te kopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<p>De exportmedewerker buitendienst: Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De exportmedewerker buitendienst: Sluit met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Overeenstemming nastreven 	<p>De exportmedewerker buitendienst: Stuurt in het gesprek aan op verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigt raakt van het kopen van het artikel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	<p>De exportmedewerker buitendienst: Stemt communicatie en presentatie af op de klant en brengt op een deskundige en heldere wijze de boodschap of advies over aan de klant, zodat de klant vertrouwen heeft in de exportmedewerker.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker buitendienst: Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.5 werkproces: Voert het offertetraject uit			
Omschrijving	<p>De exportmedewerker buitendienst maakt op basis van het verkoopgesprek een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Wanneer de exportmedewerker buitendienst een offerte opstelt, laat hij deze controleren op correctheid en volledigheid door de exportmedewerker binnendienst.</p> <p>Hij biedt een offerte aan de klant aan. Hij bespreekt deze desgewenst met de klant. Na aanbieding van de offerte bewaakt hij de daarin aangegeven termijn en belt wanneer nodig de klant na.</p> <p>Wanneer nodig onderhandelt de exportmedewerker met de klant. Hij bepaalt hiervoor in samenspraak met zijn leidinggevende of op basis van de bedrijfsprocedures de bandbreedte voor de onderhandelingen.</p>		
Gewenst resultaat	Een commercieel aantrekkelijke (voor klant en organisatie) en technisch correcte offerte met de noodzakelijke gegevens met betrekking tot export, waarbij (ook tijdens de onderhandeling) rekening is gehouden met de klant en het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De exportmedewerker buitendienst: Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op waarin calculaties zijn uitgevoerd, de juridische aspecten m.b.t. export kloppen en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden gebruikt zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • (Internationale)betalings- en leveringscondities • Artikel- en assortimentskennis • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving • Communicatievaardigheid en • Computervaardigheden • Exportcalculatie • Financiering internationale transacties • Incoterms • Marketingbeleid • Offertes • Verkopen • Werkoverleg • Wisselkoersrisico
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	De exportmedewerker buitendienst: Houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen van de offerte en het registreren van de gegevens in het systeem, zodat offertes eenduidig worden opgesteld en geregistreerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit				
1.5 werkproces: Voert het offertetraject uit				
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De exportmedewerker buitendienst: Signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De exportmedewerker buitendienst: Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang, zodat de offerte voldoet aan de eisen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	De exportmedewerker buitendienst: Gebruikt onderhandelings technieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De exportmedewerker buitendienst: Overlegt met collega's over het uitbrengen van de offerte en de taakverdeling daar rondom zodat duidelijk is wat van ieder verwacht wordt en zij elkaar ondersteunen in het offertetraject.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker buitendienst: Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen					x					x	x					x				
2.2	Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland	x						x				x							x		
2.3	Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland					x						x									x
2.4	Behandelt klachten					x		x						x					x		x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland			
2.1 werkproces: Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst evalueert samen met zijn collega's en leidinggevende de verkoopactiviteiten van de organisatie. Hiervoor analyseert hij de opbrengsten van de activiteiten en kijkt naar verbetervoorstellen. Hij inventariseert klantbehoeften door het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Hij bezoekt ook beurzen en andere aan exportgerelateerde bijeenkomsten om een goed beeld te krijgen van ontwikkelingen en kansen in het buitenland. Op basis van gesignaleerde klantbehoeften en ontwikkelingen in de markt doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten.		
Gewenst resultaat	Op basis van evaluatie een duidelijke rapportage met verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten, die passen bij de situatie en de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren 	De exportmedewerker buitendienst: Maakt een rapportage met een scherpe en kernachtige omschrijving van de resultaten van de onderzoeken en gebruikt daarbij de juiste terminologie, zodat de rapportage en voorstellen goed leesbaar en interpreteerbaar zijn voor de lezer.	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Klanttevredenheid • Marketingbeleid • Marktonderzoek • Verkoopstrategie
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	De exportmedewerker buitendienst: Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied om in de verbetervoorstellen rekening te houden met de laatste ontwikkelingen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De exportmedewerker buitendienst: Informeert zijn leidinggevende en/of collega's pro-actief over belangrijke en actuele zaken en over zijn bevindingen op basis van klanttevredenheids- en marktonderzoeken, beursbezoeken en contacten met relaties, zodat hij bijdraagt aan kennisdeling binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker buitendienst: Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij de juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.2 werkproces: Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland**

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst onderhoudt contacten door als vraagbaak te fungeren voor tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export. Hij ontvangt in het kader van relatiebeheer buitenlandse relaties. Hij bemant beursstands en geeft desgewenst demonstraties en/of informatie over het assortiment en de organisatie tijdens een presentatie. Naar aanleiding van beursdeelname zorgt de exportmedewerker voor passende vervolgacties.		
Gewenst resultaat	Een juiste en proactieve informatievoorziening en serviceverlening aan tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export, zodat zij op de hoogte zijn van de exportgerelateerde ontwikkelingen en productontwikkelingen. De organisatie en het assortiment zijn op een positieve wijze onder de aandacht gebracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Op eigen initiatief handelen	De exportmedewerker buitendienst: Neemt zelf het initiatief om een relatie te benaderen, wanneer hij signalen krijgt dat de relatie daar behoefte aan heeft en wanneer hem dit gezien het onderhouden van de relatie (ook met het oog op de langere termijn) noodzakelijk lijkt voor een proactieve dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCommunicatievaardighedenCultuur van het exportlandKlantgericht handelenMarketingbeleidOmgang in het exportlandTussenpersonen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Behoeften en verwachtingen achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De exportmedewerker buitendienst: Speelt in op de informatiebehoefte, wensen en (on)tevredenheid van de relatie, zodat de informatievoorziening en dienstverlening aansluit bij de relatie.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen met mensenRelatienetwerk onderhouden en benutten	De exportmedewerker buitendienst: Stelt zich op als eerste aanspreekpunt, bouwt een goede verstandhouding (vertrouwensrelatie) op en informeert de relatie proactief en tijdig, zodat relaties de meerwaarde van de organisatie en/of de exportmedewerker ervaren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.2 werkproces: Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker buitendienst: Informeert en adviseert relaties op basis van assortimentskennis en exportgerelateerde kennis, zodat de relatie vertrouwen heeft in de exportmedewerker.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.3 werkproces: Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland**

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst neemt geregeld zelf contact op met tussenpersonen om allerlei zaken die met export te maken hebben met hen door te nemen over. Hij inventariseert hoe de verkoopactiviteiten in het gebied verlopen en zet de verkoopcijfers af tegen de marktontwikkelingen. Hij evalueert de activiteiten met de tussenpersonen en kijkt welke mogelijkheden er zijn om de verkoop te bevorderen en de tussenpersoon te ondersteunen bij zijn activiteiten. Wanneer er problemen zijn met een tussenpersoon, schakelt hij zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker buitendienst ondersteunt tussenpersonen zodat de werkuitvoering optimaal is en/of verbeterd wordt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	De exportmedewerker buitendienst: Weet welke concurrenten actief zijn in het exportland, kent de ontwikkelingen in het exportland en besteedt aandacht aan marktontwikkelingen om na te gaan welke activiteiten de verkoop in het exportland kunnen bevorderen.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisCultuur van het exportlandMarketingbeleidOmgang in het exportlandTussenpersonen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">AfstemmenAnderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De exportmedewerker buitendienst: Overlegt bij uitvoering van een gemeenschappelijke taak tijdig en regelmatig met tussenpersonen, deelt met hen kennis en maakt melding van belangrijke zaken voor een optimale samenwerking. Geeft daarnaast tussenpersonen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over de beste aanpak, zodat tussenpersonen hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwendenExpertise delen	De exportmedewerker buitendienst: Draagt kennis van de verkoop, het assortiment en de organisatie op begrijpelijke wijze over op tussenpersonen, beantwoordt vragen van tussenpersonen, zodat de tussenpersonen de exportmedewerker als expert en vraagbaak inschakelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

2.4 werkproces: Behandelt klachten

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst ontvangt via de tussenpersonen of direct van klanten klachten. Afhankelijk van de organisatie mag hij deze zelf behandelen of moet hij deze laten behandelen door een andere collega/afdeling. Hij neemt de beslissing om de klacht zelf op te lossen of bespreekt eerst met een ervaren collega en/of leidinggevende een mogelijke oplossing. Wanneer hij zelf belast is met de klachtenafhandeling, onderzoekt hij de klacht, maakt een inschatting van de ernst en zwaarte van de klacht en informeert de klant of tussenpersoon over de vervolgacties. Daarna neemt hij actie om de klacht op te lossen. Hij legt de gehele klachtenafhandeling vast in het (geautomatiseerde) systeem en controleert bij de klant of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening gehouden is met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken	De exportmedewerker buitendienst: Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing –binnen een afgesproken bandbreedte- waarin beide partijen zich kunnen vinden.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCommunicatievaardighedenKlachtenbehandelingKlachtenbeleid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De exportmedewerker buitendienst: Informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling en hanteert daarbij de organisatiespecifieke klachtbehandelingsprocedure voor eenduidigheid en rechtmatigheid in de klachtbehandeling.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De exportmedewerker buitendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt daarbij de andere cultuur en achtergronden daarin mee om de klacht te kunnen analyseren en afhandelen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De exportmedewerker buitendienst: Bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, maar houdt daarbij ook rekening met het belang van de organisatie, zodat de klacht volgens de eisen van de organisatie is afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland**2.4 werkproces: Behandelt klachten**

Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">• Goede relaties behouden bij moeilijkheden	De exportmedewerker buitendienst: Pakt de klacht adequaat op door zich te verdiepen in de wens van de klant en afspraken met de klant na te komen, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De exportmedewerker buitendienst: Overlegt tijdig met collega's wanneer hij problemen voorziet bij het behandelen of afhandelen van een klacht en/of geeft relevante informatie over klachten door aan zijn leidinggevende of collega zodat zij optimaal geïnformeerd zijn en waar nodig kan ingrijpen om de goede relatie te herstellen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Selecteert exportmarkten													x	x	x					x
4.2	Maakt een exportmarketingplan per regio/land									x	x			x						x	
4.3	Assisteert bij het screenen van tussenpersonen in het buitenland									x				x							
4.4	Organiseert de marketingactiviteiten		x			x												x			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten			
4.1 werkproces: Selecteert exportmarkten			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst maakt een SWOT-analyse om een goed beeld te kunnen krijgen van de kansen in de verschillende regio's/landen. Hij gebruikt hiervoor verschillende informatiebronnen, analyseert mogelijke afnemers en concurrenten op de exportmarkt. Op basis van zijn onderzoek selecteert hij exportmarkten.		
Gewenst resultaat	Een beargumenteerde keuze voor de geselecteerde exportmarkt, op basis van de SWOT-analyse.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	De exportmedewerker buitendienst: Analyseert marktgegevens, legt relaties tussen verschillende bronnen en gaat op basis daarvan na of de gegevens betrouwbaar en relevant zijn om zo commercieel aantrekkelijke exportmarkten te kunnen selecteren.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Cultuur van het exportland Exportlandendocument Marktonderzoek Omgang in het exportland
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Verandering zoeken en introduceren 	De exportmedewerker buitendienst: Staat open om nieuwe exportmarkten te onderzoeken en ziet aanknopingspunten in nog onbekende exportmarkten om activiteiten te ontplooiën, zodat de exportmarkt vergroot kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker buitendienst: Houdt rekening met culturele verschillen, taal en achtergrond bij het selecteren van de exportmarkten om op deze wijze de kansen en bedreigingen goed in te kunnen schatten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker buitendienst: Weet wat er speelt op de exportmarkt en bij concurrenten om zo kansen in te schatten om zakelijke initiatieven op te starten, waarbij hij ook rekening houdt met bedreigingen, zodat in de SWOT-analyse een duidelijk beeld wordt gegeven van commerciële kansen en bedreigingen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten**4.1 werkproces: Selecteert exportmarkten**

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Openstaan voor nieuwe informatie	De exportmedewerker buitendienst: Verzamelt continu informatie, gebruikt alle soorten bronnen en pikt signalen op, zodat hij up-to-date is en zo een juiste exportmarkt kan selecteren.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
-------------	---	--	--

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten**4.2 werkproces: Maakt een exportmarketingplan per regio/land**

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst maakt een exportmarketingplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en uitbreiden van exportactiviteiten voor de geselecteerde exportmarkt. Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij geeft aan aan welke eisen een product moet voldoen en onderzoekt in hoeverre productaanpassingen mogelijk zijn. De exportmedewerker buitendienst maakt in het exportmarketingplan de keuze op welke manier hij de markt gaat bewerken. Hij verwerkt in het exportmarketingplan de acquisitie- en verkoopactiviteiten, het product-, prijs-, distributie- en promotiebeleid en de mogelijke betalings- en leveringscondities. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te maken kosten en te verwachten baten voor de activiteiten aan te geven. Hij beschrijft tevens de mogelijkheden voor afzet van extra of nieuwe producten. De exportmedewerker buitendienst bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportmarketingplan en de uitvoering daarvan en past waar nodig zijn plannen aan.		
Gewenst resultaat	Een realistisch exportmarketingplan dat past bij de situatie en de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	De exportmedewerker buitendienst: Verwerkt de exporteisen aan de kansen op de markt en verbindt hieraan het beleid en de verkoopactiviteiten, zodat het exportmarketingplan alle aspecten belicht en aan elkaar relateert.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving• Cultuur van het exportland• Exportmarketing• Omgang in het exportland• Verkoopstrategie
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Vlot en bondig formuleren	De exportmedewerker buitendienst: Verwerkt de uitkomsten van de SWOT-analyse en de activiteiten in een duidelijke rapportage met gebruik van de juiste terminologie en in een scherpe en kernachtige omschrijving, zodat de lezer inzicht krijgt in het exportmarketingplan en de bijbehorende doelen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De exportmedewerker buitendienst: Houdt rekening met culturele verschillen, taal en achtergrond bij het opstellen van het exportmarketingplan om op deze wijze de kansen en bedreigingen goed in te kunnen schatten.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten				
4.2 werkproces: Maakt een exportmarketingplan per regio/land				
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker buitendienst: Weet wat er speelt op de markt en bij concurrenten en ziet kansen om zakelijke initiatieven te starten, waarbij hij rekening houdt met de bedreigingen, zodat het exportmarketingplan een realistische beeld schetst van de (on)mogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker buitendienst: Neemt snel en veel informatie op over de ontwikkelingen met betrekking tot het assortiment en de (buitenlandse) markt en relateert dat aan de eigen situatie, zodat hij deze informatie kan verwerken in het exportmarketingplan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten			
4.3 werkproces: Assisteert bij het screenen van tussenpersonen in het buitenland			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst assisteert zijn leidinggevende bij het screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersoon in aanmerking komt om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersonen moeten voldoen en screent de potentiële tussenpersoon op basis van deze eisen. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker buitendienst heeft de selectie van tussenpersonen volledig en correct voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De exportmedewerker buitendienst: Analyseert op basis van de gestelde eisen en de beschikbare informatie in hoeverre de tussenpersoon passend is voor de organisatie en om op basis hiervan een beargumenteerd advies aan de leidinggevende te kunnen geven.	<ul style="list-style-type: none"> Cultuur van het exportland Omgang in het exportland Tussenpersonen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Vlot en bondig formuleren 	De exportmedewerker buitendienst: Rapporteert aan zijn leidinggevende kort en bondig, waarin de relevante gegevens zijn opgenomen, zodat de leidinggevende een goede inschatting kan maken van de tussenpersoon.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten**4.4 werkproces: Organiseert de marketingactiviteiten**

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst bespreekt, bij samenwerking met een tussenpersoon, met zijn leidinggevende vooraf de taak- en kostenverdeling omtrent de acquisitie- en verkoopactiviteiten. Hij maakt daarnaast een tijdschema van de activiteiten. Deze onderdelen stemt hij af op de situatie in het exportgebied. Hij instrueert tussenpersonen voor de uitvoering van deze activiteiten. Daarna geeft hij uitvoering aan het plan in zijn verschillende werkzaamheden en evalueert tussentijds de vorderingen met collega's, tussenpersonen en/of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Een goed uitgevoerde regie over de vormgeving van de marketingactiviteiten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none">• Taken delegeren• Instructies en aanwijzingen geven• Richting geven	De exportmedewerker buitendienst: Geeft aan collega's en tussenpersonen aan wat er gedaan moet worden en met welk doel en wijst taken toe, zodat voor collega's en tussenpersonen prioriteiten en taakverdeling duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none">• Cultuur van het exportland• Marketingactiviteiten• Omgang in het exportland
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De exportmedewerker buitendienst: Bepaalt, op basis van het inzicht in de uit te voeren activiteiten, prioriteiten, benodigde menskracht en middelen en bewaakt de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden op basis van gestelde deadlines en eisen, zodat de activiteiten tijdig en op planmatige wijze worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren	De exportmedewerker buitendienst: Evalueert met collega's de activiteiten om informatie te geven, feedback te krijgen en tips te vragen voor de uitvoering van de activiteiten, zodat collega's op de hoogte zijn en activiteiten verbeterd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is in 2006 ontwikkeld door Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier. In 2008 is de rekenwiskunde tabel toegevoegd in het dossier.

Gedurende het ontwikkelproces van het kwalificatiedossier zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van Kenniscentrum Handel en door hen aangewezen klankbordgroepen uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

Afvaardiging van:	Rol
Hoofdbedrijfsgeslacht Detailhandel	adviseerend
Stichting Opleidingsfonds Groothandel	adviseerend
Stichting Woonwerk	adviseerend
Centraal Bureau Levensmiddelenhandel, brancheorganisatie	adviseerend
Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers	adviseerend
Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven	adviseerend
Stichting AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling, opleidings- en ontwikkelfonds voor de AGF detailhandel	adviseerend
FNV	adviseerend
CNV/Dienstenbond	adviseerend
Onderwijsveld via de BTG Handel	adviseerend
Vmbo-veld	toehoorder
Hbo-veld	toehoorder

De klankbordgroepen waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en grootwinkelbedrijven.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Exportmedewerker liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Exportmedewerker binnendienst (gelegitimeerd door SOG in december 2004)
- Exportmedewerker buitendienst (gelegitimeerd door SOG in december 2004)

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap met elkaar op de gebieden met betrekking tot acquisitie, verkoop en onderhouden van relaties in het kader van internationale handel.

De beroepscompetentieprofielen vertonen over het algemeen overlap op de volgende gebieden:

- werkomgeving
- werkprocessen
- verantwoordelijkheid
- complexiteit

Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de context en werkzaamheden van de exportmedewerker binnendienst en buitendienst voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn en dat de beroepscompetentieprofielen gecombineerd zijn in één kwalificatiedossier.

In het voortraject is de mogelijkheid bekeken in hoeverre het wenselijk en haalbaar is om bij deze beroepen ook de commercieel medewerker binnen- en buitendienst te voegen. Bij een vergelijking tussen deze beroepen in samenwerking met het onderwijs en bedrijfsleven is besloten niet tot clustering over te gaan: de beroepen verschillen niet alleen qua complexiteit, maar ook in de kerntaken, de werkprocessen, de complexiteit en verantwoordelijkheid. Met name de relatie met het buitenland geeft een extra dimensie aan de werkzaamheden.

Het besluit om de commercieel medewerker en exportmedewerker niet te clusteren in één kwalificatiedossier neemt niet weg dat deze afzonderlijke dossiers op elkaar afgestemd moeten worden voor een logische en heldere opbouw in de kwalificatiestructuur. Voor de indiening voor schooljaar 2008-2009 wordt gekeken op welke wijze de dossiers beter op elkaar kunnen aansluiten (zie discussiepunten).

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de twee onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn vormgegeven in vier kerntaken in het kwalificatiedossier. In onderstaand schema wordt weergegeven waar de onderwerpen uit de beroepscompetentieprofielen in de kerntaken van het kwalificatiedossier terugkomen. Op aanwijzing van de klankbordgroep en de PCBB zijn acquisitie en onderzoek naar marketingmogelijkheden explicieter opgenomen in het de uitstroom exportmedewerker buitendienst.

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier			
	1. Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit	2. Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland	3. Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor	4. Onderzoekt exportmogelijkheden en organiseert vervolgactiviteiten
BCP Medewerker export binnendienst				
1. Handelt de export/verkoop administratief af.			X	
2. Beheert relaties.		X		
3. Verkoopt te exporteren goederen.	X			
4. Verleent service en handelt klachten af.	X		X	
5. Coördineert transport.			X	
BCP Medewerker export buitendienst				
1. Beheert relaties.		X		
2. Acquireert klanten.	X			
3. Verkoopt te exporteren goederen.	X			
4. Handelt de export/verkoop administratief af en heeft contact met de binnendienst.	X			X

5. Verleent service en handelt klachten af.	X			
---	---	--	--	--

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de PCBB en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden .

2.4 Discussiepunten

Aanpassingen dossiers

In de PCBB is besproken of en welke aanpassingen in de kwalificatiedossiers doorgevoerd moeten worden voor de dossiers 2009-2010. Uitkomst van de vergadering was dat de PCBB alleen belangrijke wijzigingen in de dossiers 2009-2010 wil doorvoeren. De PCBB wil zo min aanpassingen in deel B en deel C, zodat alle gebruikers niet opnieuw een 'nieuwe versie' ontvangen van de dossiers en er rust is in het veld. Er is voor gekozen om alle aanpassingen in één keer door te voeren in de dossiers voor het schooljaar 2010-2011.

Uitstromen

In de PCBB is gesproken over de ontwikkeling van uitstromen bij de kwalificaties Handel. Besloten is dat alle uitstromen die toegevoegd zouden worden aan de kwalificaties voor schooljaar 2009-2010 opgeschort worden.

Deze opschorting heeft te maken met het feit dat de PCBB duidelijke criteria wil formuleren om te kunnen bepalen wanneer een uitstroom gerechtvaardigd is. In een werkgroepbijeenkomst van de PCBB is een advies hierover gemaakt ten behoeve van het bestuur van Kenniscentrum Handel.

Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2009 -2010

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2009-2010 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven, het onderwijs en het Coördinatiepunt, om alleen de reken&wiskunde tabellen toe te voegen in de dossiers. Vanaf schooljaar 2010-2011 is de experimenteerfase afgerond en zullen de dossiers voor meer jaren worden vastgesteld. Besloten is om geen wijzigingen door te voeren in 2009-2010 maar om in de dossiers 2010-2011 alles in één keer door te voeren. Dit is mede besloten om het onderwijs 'rust' te bieden.

Gedurende de experimenteerfase worden de ervaringen verzameld en de verbeterpunten signaleerd.

Kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en het lopende onderzoek dat uitgevoerd wordt in het kader van de kwaliteitsslag zal een verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk zijn. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering en zal dit meenemen in de ontwikkeling van de dossiers 2010-2011.

In de klankbordgroepen voor de dossiers 2008-2009 zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- De rubriek 'vakken en vakvaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.
- De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistent binnen het dossier en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijvingen.
- Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.
- De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel. Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen.
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.
- Het verschil tussen het verkoopgesprek van de verkoper en het verkoop- en adviesgesprek van de verkoopsspecialist in de beschrijving en uitwerking beter tot zijn recht te laten komen.

- In 2009 zal mede afhankelijk van de resultaten van de pilot examenprofielen bekeken worden of de bovenstaande aanbevelingen meegenomen moeten worden in het aanpassen van de dossiers 2010-2011.

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

In dit dossier is de tabel voor rekenen/wiskunde toegevoegd. Ook zijn enkele spelfouten hersteld, die geen invloed hebben op de inhoud. Daarnaast is B 2.5 Trends en innovaties aangepast; en is de verantwoording in deel D geactualiseerd.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

De PCBB heeft, gezien de werkwijze van Kenniscentrum Handel ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.

De PCBB heeft, gezien de werkwijze van Kenniscentrum Handel ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden.

Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van Kenniscentrum Handel zal de PCBB de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:

- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;
- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;
- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.

Vanzelfsprekend zal Kenniscentrum Handel aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de PCBB worden aangedragen.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing en onderhoud dossier t.b.v. eenduidigheid en kwaliteitsverbetering	Aanpassing dossier op basis van beoordeling Coördinatiepunt en ervaringen van gebruikers Onderzoek klanttevredenheid Onderzoek naar resultaten experimenten Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit	KCH in samenwerking met samenwerkende kbb's noemen Coördinatiepunt, PCBB en onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Afstemming uitstromen	Onderzoek naar mogelijkheid en wenselijkheid voor de afstemming van de uitstromen van de verschillende kenniscentra.	KCH en andere kenniscentra	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Evaluatie van experimenten	Evaluatie uitvoerbaarheid kwalificatiedossier	KCH	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Onderzoek naar trends en innovaties	KCH	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier	Onderzoek klanttevredenheid Onderzoek naar resultaten experimenten Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Rekenen en Wiskunde	Niveaus van rekenen en wiskunde worden geëvalueerd	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Aanpassing dossier ten gevolge van de resultaten van de pilot examenprofielen	Aanpassing dossier	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd.