

4.1 (Junior) accountmanager

Algemene informatie

| | |
|--|---|
| Context van de uitstroom | De (junior) accountmanager werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Hij is veelal onderweg naar of op bezoek bij klanten/accounts en dus zelfstandig op pad. De (junior) accountmanager bedient met het accountteam een aantal accounts. Met deze accounts houdt hij intensief contact. Hij denkt in verkooptrajecten met de account mee over totaaloplossingen en probeert zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Het verkooptraject van de (junior) accountmanager duurt veelal lang door de complexiteit van het product/de dienst en/of doordat de 'decision making unit' (DMU) beïnvloed moet worden. |
| Typerende beroepshouding | De (junior) accountmanager kan gemakkelijk contact leggen en onderhouden, klanten/vraagstukken vanuit een commercieel oogpunt benaderen, goed luisteren, zich inleven in de wensen van de account, vraagstukken analyseren, problemen oplossen, representatief optreden, onderhandelen, potentiële klanten enthousiast maken voor een product en/of dienst, zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken en zorgvuldig werken. Bovendien is hij integer en handelt hij in overeenstemming met in de maatschappij geldende ethische maatstaven. |
| Niveau van de beroepsuitoefening | Niveau 4 |
| Rol en verantwoordelijkheden | De (junior) accountmanager heeft een uitvoerende en initiërende rol. In het kader van deze laatste rol doet hij voorstellen voor het marketing- en verkoopplan en voor de accountplannen. De (junior) accountmanager heeft verder een 'schakelfunctie' tussen de klant/account en de interne organisatie (o.a. de commerciële binnendienst). Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en mede verantwoordelijk voor het takenpakket van het accountteam waartoe hij behoort. Hij voert zijn werkzaamheden op basis van (beleids)plannen zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. |
| Complexiteit | De (junior) accountmanager kan meestal niet volstaan met het werken volgens organisatieafhankelijke standaardprocedures. Standaarden moeten meestal worden aangepast; dit geschiedt naar eigen inzicht. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: het om klanten gaat die belangrijk zijn voor de organisatie (A en B klanten). het om complexe producten/diensten/oplossingen gaat die de medewerker onder de aandacht moet brengen. het verkooptraject maanden kan duren. de (junior) accountmanager verantwoordelijk is voor (de binding) van meerdere accounts. de (junior) accountmanager altijd binnen een team werkt en daarom goed moet afstemmen met zijn collega's. |
| Wettelijke beroepsvereisten | Nee |
| Branche vereisten | Nee |
| Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde | <p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> |

| | Engels of Duits | | | | |
|--|-----------------|-------|-------------------|--------|-----------|
| | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spoken | Schrijven |
| | C2 | | | | |
| | C1 | | | | |
| | B2 | | | | |
| | B1 | x | x | x | x |
| | A2 | x | x | x | x |
| | A1 | x | x | x | x |

2.4 (Junior) accountmanager

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

Proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

| Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen | | 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 | Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie | | | | | | | | | X | | | X | X | | | | X | | | | | | | | |
| 1.2 | Doet voorstellen voor het verkoopplan | | | | | | | X | X | | | | X | | | | | | | | | | | X | X | |
| 1.3 | Stelt een activiteitenplan op | | | | X | | | | | X | | | | | X | | X | | | | | | | | | |
| 1.4 | Voert accountanalyses uit | | | | | | | | | X | | | X | | | | | | | | | | | X | X | |
| 1.5 | Stelt accountplannen op | | | | | | | | | X | | | | | X | | | X | | | | | | | | |
| 1.6 | Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen | 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. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

| Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen | | | |
|---|---|--|---|
| 1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie | | | |
| Omschrijving | De (junior) accountmanager stelt op basis van concrete of te voorziene (commerciële) vraagstukken vast welke gegevens nodig zijn en hoe hij deze gegevens het best kan verzamelen. Hij voert deskresearch, marktverkenningen (bijv. een concurrentieanalyse) of soms fieldresearch uit en ook in het contact met de account verzamelt hij gegevens. Hij verwerkt de gegevens d.m.v. overzichten, tabellen, grafieken e.d. tot verkoop- c.q. managementinformatie. Op basis van de verzamelde gegevens signaleert hij klant-, product- en/of marktontwikkelingen zoals potentiële klanten, een potentiële (afzet)markt en mogelijkheden voor 'new business'. Vervolgens brengt hij in kaart wat de daadwerkelijke kansen zijn en wat de gesignaleerde ontwikkelingen vragen qua financiële en tijdsinvestering. Hij legt de verzamelde gegevens en ontwikkelingen vast in het systeem en/of communiceert ze. | | |
| Gewenst resultaat | Relevante informatie is verzameld, geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Communicatie op de ontvanger(s) richten | De (junior) accountmanager verwerkt en registreert alle benodigde en verkregen informatie accuraat, zodat het systeem up-to-date informatie bevat en de leidinggevende en/of relevante collega's die informatie krijgen die zij nodig hebben om commerciële vraagstukken op te lossen. | <ul style="list-style-type: none"> (digitale) Nieuws- en marktinformatiebronnen Berekeningen/schattingen Dataverzamelmethodeken Doorvragen Grafieken en diagrammen Luisteren Markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen Marktonderzoekmethodes Sector en branche |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Informatie uiteenrafelen Conclusies trekken | De (junior) accountmanager legt verbanden tussen de verzamelde gegevens, weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen en trekt logische conclusies ten aanzien van mogelijke klant-, product- en/of marktontwikkelingen. | |
| Onderzoeken | <ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen Openstaan voor nieuwe informatie | De (junior) accountmanager verzamelt met behulp van diverse bronnen uitgebreid informatie voor commerciële vraagstukken en bestudeert ontwikkelingen om 'new business' te signaleren ten behoeve van de organisatie. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen | De (junior) accountmanager luistert, signaleert en vraagt naar mogelijke ontwikkelingen bij accounts, in producten en op de markt, zodat relevante informatie (over account, product en/of markt) beschikbaar komt. | |

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen**1.2 werkproces: Doet voorstellen voor het verkoopplan**

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager doet voorstellen voor verkoopactiviteiten, die zijn gericht op de eigen accounts voor de middellange termijn (kwartaal of half jaar) en voor (organisatiebrede) verkoopacties. Hij doet dit op basis van zijn analyse van klant-, product- en marktinformatie. In zijn voorstellen schetst hij bovendien de afzetmarkt, de markt- en brancheontwikkelingen en mogelijke concurrenten en gaat hij in op de financiële aspecten van het voorstel. Bovendien schetst hij de ontwikkelingen bij de accounts. Op verzoek licht hij de voorstellen toe. | | |
| Gewenst resultaat | Voorstellen die aansluiten bij de ontwikkelingen in de markt en bij de accounts. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen | De (junior) accountmanager doet actief relevante en beargumenteerde voorstellen ten behoeve van het verkoopplan, waarbij hij rekening houdt met de doelen van de afdeling/organisatie. | <ul style="list-style-type: none">Analyseren van accounts(gegevens)Analyseren van resultaten van het gevoerde verkoopbeleid bij accountsPresentatievaardigheden |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichtenKernachtig communicerenBetrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen | De (junior) accountmanager licht voorstellen duidelijk toe en komt snel tot de kern waardoor betrokkenen op deskundige wijze worden geïnformeerd. | |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensGegevens controleren en aannames toetsenConclusies trekken | De (junior) accountmanager toetst accountgegevens zo nodig en analyseert de gegevens door relaties tussen de gegevens te leggen en conclusies te trekken voor verkoopactiviteiten, zodat het management op basis van correcte informatie beslissingen kan nemen ten aanzien van het verkoopplan. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | De (junior) accountmanager baseert zijn voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en (toekomstige) mogelijkheden voor de organisatie, brengt eventuele zakelijke bedreigingen onder de aandacht, zodat de commerciële positie van de organisatie op verantwoorde wijze uitgebouwd kan worden. | |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen | De (junior) accountmanager toont in de voorstellen het nodige financiële bewustzijn, schetst de mogelijke financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten in het kader van het verkoopplan en de kosten die daarmee samenhangen. | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen | | | |
| 1.3 werkproces: Stelt een activiteitenplan op | | | |
| Omschrijving | De (junior) accountmanager stelt een activiteitenplan op waarin hij aangeeft welke activiteiten richting de accounts hij wanneer en op welke wijze gaat uitvoeren en welke verkoopdoelstellingen hij denkt te behalen. Hij richt zich bij het opstellen van het activiteitenplan op de verkoopacties uit het verkoopplan. In opdracht bedenkt hij voor sommige verkoopacties een concrete invulling voor de accounts. Hij bespreekt zijn activiteitenplan met het accountteam en zijn leidinggevende en past het zo nodig aan. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none"> - Een activiteitenplan waarin rekening is gehouden met het verkoopplan van de eigen organisatie, dat is afgestemd met de leidinggevende en dat aansluit op de wensen van de accounts. - Realistische verkoopdoelstellingen | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken | De (junior) accountmanager bespreekt zijn activiteitenplan tijdig met het accountteam en/of direct leidinggevende, zodat deze op de hoogte zijn van de geplande werkzaamheden en hier nog invloed op uit kunnen oefenen. | <ul style="list-style-type: none"> Fasen van het verkoop(plannings)proces Inhoud van het verkoopplan Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Overlegvaardigheden Verkoopbeleid Verkoopmodellen en -theorieën |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren | De (junior) accountmanager werkt het activiteitenplan zorgvuldig uit door alle relevante informatie erin te verwerken; als er een format voor bestaat gebruikt hij dit zoals het bedoeld is. | |
| Creëren en innoveren | <ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen | De (junior) accountmanager bedenkt en introduceert nieuwe ideeën voor verkoopacties, probeert andere dingen uit dan gebruikelijk, waardoor hij als vernieuwend wordt ervaren. | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen | De (junior) accountmanager brengt nauwgezet in kaart welke doelen hij wil bereiken, welke stappen hij daarvoor wanneer gaat ondernemen en schat de benodigde tijd realistisch in opdat hij de doelen uit het activiteitenplan ook daadwerkelijk kan bereiken. | |

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

1.4 werkproces: Voert accountanalyses uit

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Omschrijving | <p>De (junior) accountmanager voert onderzoek uit naar bestaande en nieuwe accounts. Hij verzamelt bedrijfseconomische gegevens over de (potentiële) account en rekent deze informatie door. Op basis van deze informatie brengt hij voor de organisatie de (financiële) kansen en risico's van de account in kaart.</p> <p>Wanneer de account van waarde kan zijn voor de organisatie, voert hij (kwalitatief) onderzoek uit om een volledig beeld van de account te krijgen. Hij verzamelt informatie over onder andere de visie en strategie van de account, de DMU, de organisatie van de bedrijfsprocessen, het inkoopbeleid, de klanten en leveranciers van de account en de organisatiecultuur.</p> <p>Met behulp van een SWOT-analyse brengt hij de (waarde van de) account nog beter in kaart en hij verwerkt de verkregen accountinformatie uiteindelijk in een accountprofiel. Als laatste stelt hij voor zijn leidinggevende en/of accountteam een advies op met betrekking tot de account.</p> | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Een accountanalyse die een voldoende basis vormt om een uitspraak te kunnen doen over de toegevoegde waarde van de account voor de organisatie.- Een zo volledig mogelijk accountprofiel- Een advies dat goed beargumenteerd is en dat duidelijk gebaseerd is op de accountanalyse. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen | De (junior) accountmanager verwerkt de accountgegevens op gestructureerde wijze in het accountprofiel, zodat de leidinggevende en/of het accountteam een zo volledig mogelijk beeld van de account heeft. | <ul style="list-style-type: none">• Accountanalyse• Bedrijfseconomische analyses• Bedrijfseconomische begrippen• Commerciële calculaties• Financiële analyses• Kengetallen liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en toegevoegde waarde• Rekenvaardigheid• Return on investment (ROI)• Statistiek |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken | De (junior) accountmanager toetst de beschikbare informatie op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid en relateert de informatie over bedrijfsprocessen en het inkoopbeleid aan het product- en dienstenpakket van de organisatie om een passend advies over de account uit te brengen. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | De (junior) accountmanager is alert op ontwikkelingen in de markt, bij de account en de concurrent, brengt kansen en risico's in kaart om te bepalen of een account van toegevoegde waarde is voor de organisatie. | |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen | De (junior) accountmanager toont het nodige financiële bewustzijn door de financiële risico's en kansen voor de eigen organisatie t.o.v. de account goed in kaart te brengen, waardoor het accountteam en het management op basis van correcte financiële informatie beslissingen kunnen nemen. | |

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen**1.5 werkproces: Stelt accountplannen op**

| | | | |
|---|--|--|--|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager stelt op basis van de klant-, product- en/of marktinformatie en de accountanalyse accountplannen op met betrekking tot zijn accounts. In het accountplan beschrijft hij op welke wijze hij (de DMU van) de account gaat bewerken. Hij geeft aan welke stappen hij gaat ondernemen om de account aan zich te binden en/of de omzet bij de account te verhogen. Hij stemt deze activiteiten af met het verkoopplan. Ook het beoogde resultaat van zijn activiteiten beschrijft hij in het accountplan. Verder legt hij (eerder) gemaakte afspraken met (betrekking tot) de account vast in het accountplan. | | |
| Gewenst resultaat | Een accountplan dat past bij de account en de eigen organisatie. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenStructuur aanbrengen | De (junior) accountmanager maakt een volledig en gestructureerd plan, waarin voor de leidinggevende en/of het accountteam helder is op welke wijze de account bewerkt wordt. | <ul style="list-style-type: none">Methodieken van begroten en budgetterenOnderdelen van het accountplanSchriftelijke taalbeheersingVerkoopmodellen en -theorieënVoor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter |
| Creëren en innoveren | <ul style="list-style-type: none">Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelenVernieuwend en creatief handelen | De (junior) accountmanager maakt gebruik van nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen, bedenkt initiatieven en werkt op basis van inzichten uit de accountanalyse in het accountplan strategieën uit gericht op het behalen van middellange-termijn-doelen ten aanzien van de account. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | De (junior) accountmanager bespreekt de inhoud van het accountplan met de account, checkt of deze aansluit bij de verwachting van de account en past het accountplan eventueel aan c.q. verwerkt de gemaakte afspraken. | |

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen**1.6 werkproces: Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen**

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager coördineert de uitvoering en bewaakt de voortgang van de accountplannen. Hij zorgt ervoor dat de plannen omgezet worden in concrete acties. Daar waar nodig geeft hij gerichte opdrachten aan c.q. verdeelt hij de werkzaamheden in het accountteam, zodat de geplande activiteiten uitgevoerd worden. Zo bewaakt hij de relatiecontactmomenten, zodat de account conform planning bezocht c.q. benaderd wordt. Hij bewaakt of plannen worden gehaald en stuurt bij afwijkingen bij. Hij rapporteert in het accountteam over de voortgang van de accountplannen en legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij evalueert met het team de uitgevoerde verkoopactiviteiten en doet samen met het team verbetervoorstellen hiervoor. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Een tijdige en goede uitvoering van de accountplannen door regie van de (junior) accountmanager.- Beargumenteerde verbetervoorstellen voor verkoopactiviteiten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Acties en activiteiten initiëren | De (junior) accountmanager zet het accountplan om in concrete acties, geeft gerichte opdrachten aan collega's, verdeelt werkzaamheden, neemt tijdig een beslissing bij geconstateerde afwijkingen, zodat de uitvoering conform de planning verloopt. | <ul style="list-style-type: none">• Leidinggeven zonder hiërarchische verantwoordelijkheid• Overlegvaardigheden• Planningsvaardigheden• Rapporteren• Voortgangsbewaking |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken• Proactief informeren | De (junior) accountmanager stemt de werkzaamheden waar nodig af met het accountteam, informeert met grote regelmaat het accountteam en/of de leidinggevende over de voortgang, vraagt actief naar inbreng van het accountteam, zodat het gehele accountteam meedenkt en weet wat er gebeuren moet. | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken | De (junior) accountmanager bewaakt de voortgang in eigen werkzaamheden en in die van anderen om deadlines en afspraken met de account na te komen. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

Proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

| Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor | | | | | x | | | | | | | | x | | | | | x | | |
| 2.2 | Acquireert klanten en/of opdrachten | | | | | | | x | x | | | | | | | | | | x | | |
| 2.3 | Verkoopt productgericht | | | | | x | | | x | | | | | | | | | | x | | |
| 2.4 | Verkoopt behoeftegericht | | | | | | | x | x | | | | | x | | | | | x | | |
| 2.5 | Stelt offertes op en brengt ze uit | | | | | x | | | | x | x | | | | | | | | x | | |
| 2.6 | Onderhandelt met de klant/account | | | | | | | | x | | | | | | | | | | | | |
| 2.7 | Verzorgt het (interne) ordertraject | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.8 | Voert aftersales uit | | | | | | | x | | | | | | | | | | | x | x | |
| 2.9 | Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account | 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 (Junior) accountmanager

| Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit | | | |
|---|---|--|--|
| 2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor | | | |
| Omschrijving | De (junior) accountmanager bepaalt samen met het accountteam op basis van het accountplan, het accountprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de account. Zo wordt in gezamenlijkheid de 'deal' voorbereid: het aanbod voor de account, de wijze van benadering van de DMU en de uitwerking van een propositie. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none"> - Het verkooptraject met de account is met het accountteam op basis van beschikbare informatie goed voorbereid. - Propositie die naar verwachting aantrekkelijk is voor de account. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren | De (junior) accountmanager betreft het accountteam bij het verkooptraject, vraagt input, informeert het team en stemt ideeën en vervolgstappen eerst af, zodat het accountteam betrokken is bij het verkooptraject. | <ul style="list-style-type: none"> • Individuele verkoop • Koopgedrag(modellen) • Ontwikkelingen in vak, branche en gebied • Planningsvaardigheden • Producten en diensten van de organisatie • Relatiebeheersystemen • Typen verkoopgesprekken zoals consultative selling • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken | De (junior) accountmanager analyseert de beschikbare gegevens, gaat na of deze informatie voldoende actueel is, verzamelt aanvullende informatie om op basis van de informatie een passende vervolgstap in het traject met de account te bepalen. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten | De (junior) accountmanager ziet en onderkent tijdens de voorbereiding van het verkooptraject (zakelijke) kansen en anticipeert hierop door een aantrekkelijke propositie voor de account uit te werken. | |
| 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 (junior) accountmanager stemt elke stap in het verkooptraject af op de specifieke wensen en verwachtingen van de account, stelt stappen bij wanneer de account andere verwachtingen blijkt te hebben, zodat de account vertrouwen blijft houden in het traject. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit**2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager benadert (potentiële) klanten op basis van het activiteitenplan, beschreven doelstellingen in het verkoopplan en/of naar aanleiding van promotionele acties. In het (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de account. Hij kwalificeert de account en bepaalt of hij een vervolggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is overtuigt hij de account van het belang van een vervolggesprek/-actie. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Correctie kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie- Een vervolgspraak (indien wenselijk) met de potentiële klant- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relaties opbouwen op verschillende niveaus• Relatienetwerk onderhouden en benutten | De (junior) accountmanager legt actief en makkelijk telefonisch en/of face-to-face contact met (nog onbekende) accounts via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk. | <ul style="list-style-type: none">• Gespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistervaardigheid• Omgangsvormen• Producten en diensten van de organisatie• Relatiebeheersystemen• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken | De (junior) accountmanager maakt een goede (eerste) indruk op de account, neemt de ruimte in het gesprek om de organisatie en het product-/dienstenassortiment onder de aandacht te brengen en gebruikt goede argumenten om de account te overtuigen van het belang van een vervolggesprek/-actie. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | De (junior) accountmanager weet wat er speelt op de markt en maakt op basis daarvan een inschatting van de (commerciële) wenselijkheid voor het binnenhalen van de account. | |
| 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 (junior) accountmanager achterhaalt door het stellen van vragen of de potentiële klant interesse heeft in/behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft en koppelt de interesse/behoefte van de potentiële klant aan de mogelijkheden van de organisatie zodat de klant een duidelijk beeld heeft van wat de organisatie voor hem kan betekenen. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit**2.3 werkproces: Verkoopt productgericht**

| | | | |
|---|--|--|---|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager voert een (face-to-face) verkoopgesprek met een klant. In het gesprek achterhaalt hij de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het (nieuwe) producten- en/of dienstenassortiment. Op basis van productkennis beantwoordt hij vragen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product/de dienst. Ook adviseert hij de klant over het product/de dienst, weegt alternatieven af voor de klant, speelt in op koop- en weerstandsignalen en vraagt tot slot of de verkoop gesloten kan worden, een offerte en/of order opgesteld kan worden. Waar mogelijk past hij bijverkoop toe. Wanneer hij de vragen van de klant niet voldoende kan beantwoorden, schakelt hij de hulp van een collega of leidinggevende in. Het klantcontact en de gemaakte afspraken legt hij vast in het systeem en hij informeert collega's zo nodig over relevante zaken uit het klantcontact. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- De klant heeft passende informatie of een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte.- De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.- Correcte registratie en communicatie van het klantcontact. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken | De (junior) accountmanager vraagt hulp van/raadpleegt collega's over relevante zaken uit het accountcontact, zodat er iets met de informatie uit het accountcontact gebeurt. | <ul style="list-style-type: none">• Berekeningen/schattingen• Koop- en weerstandsignalen• Koopgedrag(modellen)• Omgangsvormen• Producten en diensten van de organisatie• Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek• Verkoopssystemen• Verkooptechnieken en -argumenten• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Overeenstemming nastreven | De (junior) accountmanager stuurt in het gesprek aan op een verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de account en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de account, zodat de account overtuigd raakt van het product/de dienst. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | De (junior) accountmanager houdt bij het doen van een aanbod rekening met het organisatiebelang en signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek. | |
| 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 (junior) accountmanager sluit met het advies en het aanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de account, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen accountvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de account een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

2.4 werkproces: Verkoopt behoeftegericht

| | | | |
|------------------------------|--|---|---|
| Omschrijving | <p>De (junior) accountmanager voert binnen het verkooptraject verschillende verkoopgesprekken met de DMU van een account/de organisatie. In deze gesprekken inventariseert en analyseert hij organisatieprocessen en mogelijke knelpunten voor de organisatie, onderzoekt verbetermogelijkheden of oplossingen voor de account en bepaalt op basis daarvan (in overleg met het accountteam) een waardepropositie.</p> <p>Hij hanteert koopgedragmodellen om in te kunnen spelen op koop- en weerstandssignalen van de DMU van een account/de organisatie. Hij bespreekt de voorstellen, propositie en/of het aanbod met de account. Hij doet dit mogelijk aan de hand van een uitgewerkte offerte. In het gehele traject beantwoordt hij vragen, geeft hij informatie en denkt hij met de account mee over de toepassing van het product/de dienst. Wanneer nodig, informeert hij andere betrokkenen in de organisatie van de account over het product/de dienst om deze te enthousiasmeren dan wel te kijken naar mogelijke knelpunten. In zijn eigen organisatie gaat hij na in hoeverre het product/de dienst op maat gemaakt kan worden. Hij kijkt met het accountteam bij elke stap naar de vervolgstap in het traject.</p> <p>Hij vraagt op het juiste moment in het traject naar de order of besluit het traject af te breken. Met het accountteam kijkt hij naar de juiste wijze van uitlevering van het product/ de dienst.</p> | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Door een juiste analyse van de organisatie van de account in relatie tot de mogelijkheden vanuit de organisatie wordt de account een goede waardepropositie gedaan.- Door een creëren van een vertrouwensbasis tijdens het verkooptraject ontstaat een langdurige verkooprelatie met de account. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen op verschillende niveaus | De (junior) accountmanager zet zich in om een goede (werk)relatie met de DMU van de organisatie op te bouwen en past zich aan het verwachtingspatroon aan, zodat er een vertrouwensbasis gecreëerd wordt. | <ul style="list-style-type: none">• Customer relationship management (CRM)• Fasen in het verkoopgesprek• Koopgedrag(modellen)• Omgangsvormen• Rollen binnen een decision making unit (DMU)• Typen verkoopgesprekken zoals consultative selling |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Overeenstemming nastreven | De (junior) accountmanager stuurt in het verkooptraject aan op een verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de account, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de account, zodat de account overtuigd raakt van de waarde van het product/de dienst. | |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none">• Informatie genereren uit gegevens• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken | De (junior) accountmanager zoekt voortdurend naar relevante informatie over de account, toetst de informatie op juistheid en volledigheid, maakt op basis van de informatie logische gevolgtrekkingen voor vervolgstappen in het verkooptraject, komt met oplossingen of verbetermogelijkheden voor de account en houdt daarbij het totaalplaatje van de account in het | |

| Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit | | | |
|---|--|--|--|
| 2.4 werkproces: Verkoopt behoeftegericht | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Verbanden leggen | oog, zodat de oplossingen en verbetermogelijkheden van meerwaarde zijn voor de account. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren | De (junior) accountmanager signaleert en ontplooit kansen in het verkooptraject op basis van kennis van de organisatie van de account, de relatie met de account, zodat de account een langdurige relatie wil aangaan. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | De (junior) accountmanager sluit met het advies en de mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de account, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen accountvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de account een commercieel verantwoord aanbod krijgt. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit

| | | | |
|---|--|---|--|
| Omschrijving | <p>De (junior) accountmanager stelt op basis van de beschikbare gegevens van de account een commercieel aantrekkelijke en technisch goed opgestelde offerte op of hij geeft deze gegevens door aan de collega in de binnendienst, zodat deze de offerte op kan stellen. Voor het zelf opstellen van de offerte voert hij calculaties uit en neemt hij in de offerte de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden op. Voordat hij de offerte uitbrengt laat hij deze controleren door een collega in de binnendienst op uitvoerbaarheid en correctheid.</p> <p>Hij licht de offerte toe aan de account en bewaakt de offertetermijn. Indien nodig neemt hij contact met de account op en vraagt of hij de offerte kan omzetten in een order. Indien de account de order plaatst, verwerkt hij deze in het systeem of laat dit doen door de collega in de binnendienst.</p> | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Een commercieel aantrekkelijke en technisch goed opgestelde offerte voor de klant en de organisatie.- Een goed bewaakt en afgehandeld offertetraject.- De account gaat zo mogelijk over tot een order. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen | De (junior) accountmanager stemt het opstellen van de offerte af met de collega uit de binnendienst of vraagt dit te doen aan de collega uit de binnendienst, zodat de offerte correct en uitvoerbaar is. | <ul style="list-style-type: none">• Berekeningen/schattingen/commerciële calculaties• Offerte(beheer)systemen• Opstellen van een offerte en verkoopcontract• Overlegvaardigheden• Verkoopssystemen• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen | De junior accountmanager presenteert de offerte/oplossing met een gedegen onderbouwing, opdat de account overtuigd raakt van de aantrekkelijkheid van de offerte en geïnteresseerd blijft. | |
| Formuleren en rapporteren | <ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren | De (junior) accountmanager stelt een commercieel aantrekkelijke en verzorgde offerte op waarin alle gegevens correct zijn weergegeven volgens de juiste opzet, calculaties goed zijn uitgevoerd en de juiste prijs-, betalings- en leveringsvoorwaarden vermeld zijn. | |
| Bedrijfsmatig handelen | <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen | De (junior) accountmanager rekent de financiële consequenties van bijvoorbeeld kortingen in de offerte goed door, voordat de offerte verzonden wordt. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen | De (junior) accountmanager stelt de offerte op basis van afspraken met de account op en speelt waar mogelijk in op wensen van de account waarbij hij tevens rekening houdt met de organisatiebelangen. | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit | | | |
| 2.6 werkproces: Onderhandelt met de klant/account | | | |
| Omschrijving | De (junior) accountmanager onderhandelt met de account, wanneer de account niet direct met de offerte instemt. Vooraf bepaalt hij met zijn leidinggevende/collega's de onderhandelingsruimte en maakt hij een inschatting van de risico's voor de relatie met de account. Tijdens de onderhandeling verdedigt hij de offerte of het aanbod door de calculaties toe te lichten en de account te wijzen op de gunstige prijs/kwaliteitverhouding. Binnen de gegeven kaders onderhandelt hij door de eisen van de account te wegen en te zoeken naar kansen om het eens te worden. Op het juiste moment in de onderhandeling vraagt hij of hij van de offerte/het aanbod een order kan maken. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none"> - De account wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan. - Tijdens de onderhandeling neemt de (junior) accountmanager de ruimte die past binnen zijn verantwoordelijkheid. - De relatie met de account heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven | De (junior) accountmanager gebruikt onderhandelingstechnieken om de account te overtuigen van de aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en speelt in op de emoties van de account, zodat de account instemt en tot koop overgaat. | <ul style="list-style-type: none"> • Omgangsvormen • Onderhandelingstechniek en • Organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van onderhandelen en de onderhandelingsruimte |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten | De (junior) accountmanager doet in de onderhandeling voorstellen die recht doen aan het belang van de klant én de eigen organisatie, en sluit compromissen daar waar mogelijk/nodig, zodat er een overeenkomst gesloten wordt die zowel voor de account als voor de eigen organisatie gunstig is. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit**2.8 werkproces: Voert aftersales uit**

| | | | |
|---|--|---|--|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager begeleidt in voorkomende gevallen het uitlevertraject bij de account. Hij neemt na de uitlevering contact op met de klant of bezoekt hem. Hij informeert naar de ingebruikname van het product/de dienst, stuurt bij indien nodig of beantwoordt vragen van de klant. Hij informeert tevens naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject en stelt eventueel verbeterpunten voor verdere samenwerking vast. Hij onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en maakt een vervolgspraak om deze met de account te bespreken. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Uitlevertraject wordt conform afspraken afgehandeld.- De account is afdoende bevraagd over zijn tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject.- Er zijn lijntjes uitgezet om een nieuw of aanvullend verkooptraject te starten. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none">• Relatienetwerk onderhouden en benutten• Goede relaties behouden bij moeilijkheden | De (junior) accountmanager onderneemt tijdig actie om de uitlevering volgens afspraak te kunnen doen en onderhoudt de relatie met de account actief door hem te bevragen over de tevredenheid van de geleverde, producten/diensten/oplossingen, over de samenwerking in het verkooptraject en over mogelijke wensen ten aanzien van verdere samenwerking. | <ul style="list-style-type: none">• Aftersales-procedures• Customer relationship management (CRM)• Omgangsvormen |
| Kwaliteit leveren | <ul style="list-style-type: none">• Kwaliteitsniveaus halen | De (junior) accountmanager gebruikt de input van de klant over de wijze van uitvoering van het verkooptraject en vertaalt deze naar verbetervoorstellen voor de kwaliteit van de dienstverlening en/of het verkooptraject. | |
| Ondernemend en commercieel handelen | <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten | De (junior) accountmanager onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en probeert tijdens het 'laatste' contact met de account een vervolgspraak te maken voor een vervolgaankoop. | |
| 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 (junior) accountmanager richt het verkooptraject in naar de verwachtingen van de account en gaat na of met het verkooptraject aan de verwachtingen en wensen van de account wordt voldaan, zodat de account tevreden is over het verkooptraject. | |

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit**2.9 werkproces: Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account**

| | | | |
|---|--|--|---|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager stuurt tijdens het verkooptraject collega's aan. Hij bewaakt of afspraken worden nagekomen en activiteiten worden uitgevoerd. Hij kijkt voortdurend wat de resultaten van de activiteiten zijn om tijdig bij te sturen wanneer de resultaten blijken tegen te vallen. Hij past het traject aan om beter aan te sluiten bij de account en communiceert zijn bevindingen met het accountteam. Tot slot sluit hij het verkooptraject af en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- Goede bewaking en aansturing van het verkooptraject.- De account is tevreden over het verkooptraject. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none">• Beslissingen nemen• Acties en activiteiten initiëren | De (junior) accountmanager houdt in de gaten of het verkooptraject naar behoren verloopt en geeft zo nodig (op positieve wijze) aanwijzingen aan het accountteam en de commerciële binnendienst opdat het verkooptraject op de juiste manier uitgevoerd wordt. | <ul style="list-style-type: none">• Leidinggeven zonder hiërarchische verantwoordelijkheid• Overlegvaardigheden• Planningsvaardigheden• Rapporteren• Voortgangsbewaking |
| Samenwerken en overleggen | <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken | De (junior) accountmanager bevraagt collega's regelmatig naar de voortgang van het verkooptraject en evalueert met hen en de leidinggevende tussentijds en na afloop de uitvoering van het verkooptraject. | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken | De (junior) accountmanager bewaakt op actieve wijze de voortgang van het verkooptraject, pakt direct signalen van collega's ten aanzien van de voortgang van het verkooptraject op, herkent mogelijke knelpunten en onderneemt direct actie. | |
| 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 (junior) accountmanager richt het verkooptraject in naar de verwachtingen van de account en gaat na of met het verkooptraject aan de verwachtingen en wensen van de account wordt voldaan, zodat de account tevreden is over het verkooptraject. | |

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

Proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

| Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Signaleert en behandelt klachten | | | | | | | x | x | | | | | x | | | | | x | | |
| 3.2 | Voert promotieactiviteiten uit | | | | | | | x | | x | | | | | | | | x | | | |
| 3.3 | Onderhoudt actief contact met klanten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.4 | Beheert relaties | 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 (Junior) accountmanager

| Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze | | | |
|---|--|---|---|
| 3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten | | | |
| Omschrijving | De (junior) accountmanager signaleert klachten in contact met accounts. Deze informatie gebruikt hij om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen. Hij ontvangt ook specifieke klachten van accounts. Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de account en stelt vragen aan de account om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de account over de verdere afhandeling en maakt met de account afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none"> - Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd. - De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de account. - Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden. - Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none"> • Goede relaties behouden bij moeilijkheden | De (junior) accountmanager pakt de klacht adequaat op en informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling, zodat het voor de klant duidelijk is wat er met de klacht gebeurt, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft. | <ul style="list-style-type: none"> • Escalatiemanagement • Gespreksstructuren • Gesprekstechnieken • Kwaliteitszorgsystemen • Omgangsvormen • Relatiebeheersysteem • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling |
| Overtuigen en beïnvloeden | <ul style="list-style-type: none"> • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen | De (junior) accountmanager doet actief relevante en beargumenteerde (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen. | |
| Analyseren | <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen | De (junior) accountmanager stelt de juiste vragen aan de account om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, vraagt door indien de klacht niet duidelijk is en bedenkt een passende oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. | |
| 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 (junior) accountmanager schat zo goed mogelijk in hoe de account de klacht het liefst afgehandeld ziet, lost de klacht op rekening houdend met de wensen van de account en informeert | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze | | | |
| 3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten | | | |
| | | bij de account of deze tevreden is met het resultaat met het doel het vertrouwen te bevestigen c.q. te herstellen. | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | bij de account of deze tevreden is met het resultaat met het doel het vertrouwen te bevestigen c.q. te herstellen. | |
|--|--|--|--|

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze**3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit**

| | | | |
|------------------------------|--|--|--|
| Omschrijving | De (junior) accountmanager voert op basis van het verkoopplan promotieactiviteiten uit. Zo coördineert hij het opstellen en versturen van mailings en promotieaanbiedingen, bereidt stands op (regionale) beurzen voor en verzorgt seminars. Ook bemant hij stands, bezoekt zelf beurzen en hij spreekt met accounts op de beurs af. Op verzoek ondersteunt hij accounts bij hun promotieactiviteiten. | | |
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none">- De organisatie en het producten-/dienstenpakket zijn op positieve wijze onder de aandacht van (potentiële) klanten gebracht.- Klanten zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen• Relatienetwerk onderhouden en benutten | De (junior) accountmanager legt tijdens beurzen en seminars snel contact met (potentiële) accounts en gebruikt deze gelegenheden ook om de contacten met accounts te onderhouden en uit te bouwen. | <ul style="list-style-type: none">• Demonstratievaardigheden• Mailingsystemen• Omgangsvormen• Presentatiehulpmiddelen• Presentatievaardigheden• Producten en diensten van de organisatie• Relatiebeheersysteem• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen |
| Presenteren | <ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Kernachtig communiceren• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Enthousiasme uitstralen | De (junior) accountmanager stemt mailings, promotieaanbiedingen, presentaties, seminars en demonstraties af op het taalgebruik en kennisniveau van de account, brengt op enthousiaste, deskundige en heldere wijze de boodschap over, inspeland op vragen en reacties van de account, zodat de account goed wordt geïnformeerd over de organisatie en haar producten/diensten. | |
| Plannen en organiseren | <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren | De (junior) accountmanager bereidt beursdeelname, seminars en presentaties, mogelijk met accounts, grondig voor, regelt standbezetting, nodigt accounts uit, zodat de organisatie zich goed presenteert. | |

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

3.4 werkproces: Beheert relaties

| Omschrijving | <p>De (junior) accountmanager fungeert als het (eerste) aanspreekpunt voor de accounts en voor collega's die vragen over/voor deze accounts hebben. Hij zoekt accounts met grote regelmaat op om het contact 'warm te houden', service te verlenen (niet direct gerelateerd aan de verkoop) en te informeren naar de gang van zaken bij de account en naar de tevredenheid over de samenwerking. Met behulp van CRM-tools bereidt hij zich voor op deze contacten. Tijdens deze contacten informeert hij accounts gericht over ontwikkelingen naar aanleiding van mailings en aanbiedingen. Hij neemt de tijd om te luisteren naar de account om te horen of er nog kansen zijn om te verkopen aan de account. Ook onderzoekt hij mogelijkheden om zijn netwerk binnen de organisatie van de account te vergroten door contacten aan te gaan met andere leden van de DMU. Hij ontplooit (nieuwe) activiteiten om de account meer voor zich te winnen.</p> <p>De (junior) accountmanager werkt verder aan een diepterelatie met de account door de relatie met de account op zowel het zakelijke als persoonlijke vlak te verdiepen en te verlevendigen. Zo speelt hij met incentives in op persoonlijke interesses van de account. Hij onderneemt met grote regelmaat activiteiten met de account op het persoonlijke vlak om de band te verstevigen.</p> | | |
|---|---|---|--|
| Gewenst resultaat | <ul style="list-style-type: none"> - Klantenbinding en/of investering in de relatie met de klant. - Waar mogelijk uitbouwen van de relatie met accounts op DMU-niveau - Op een originele wijze is voldaan aan door de organisatie gewenste invulling van relatiebeheer. - Met een aantal accounts is een goede band (een 'klik') ontstaan. | | |
| Competentie | Component(en) | Prestatie-indicator | Vakkennis en vaardigheden |
| Beslissen en activiteiten initiëren | <ul style="list-style-type: none"> • Acties en activiteiten initiëren | De (junior) accountmanager ontplooit gerichte acties om de account te informeren over en te interesseren voor de organisatie en haar producten/diensten, zodat hij een adequate invulling aan het relatiebeheer geeft. | <ul style="list-style-type: none"> • Accountmanagement • Creëren van een diepterelatie • Customer relationship management (CRM) • Omgangsvormen • Relatiebeheersystemen |
| Relaties bouwen en netwerken | <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relatienetwerk onderhouden en benutten | De (junior) accountmanager legt actief contacten in de organisatie van de account om meer zicht te hebben op de DMU en investeert met gerichte incentives in een langdurige en (in)formele relatie met de account, zodat een 'klik' ontstaat, die ook van nut kan zijn voor de zakelijke relatie. | |
| Creëren en innoveren | <ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwend en creatief handelen | De (junior) accountmanager toont zich vindingrijk in relatiebeheer, benadert de account creatief door ook andere dingen uit te proberen dan gebruikelijk, waardoor hij de account verrast en deze een nog positiever beeld van hem krijgt. | |
| Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten | <ul style="list-style-type: none"> • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden | De (junior) accountmanager gaat regelmatig per account na welke persoonlijke aandacht deze waardeert en springt daar op in met incentives en persoonlijke aandacht. Daarnaast gaat hij regelmatig bij accounts na of de organisatie en het producten- | |

| |
|--|
| Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze |
|--|

| |
|---|
| 3.4 werkproces: Beheert relaties |
|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | /dienstenpakket nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen, signaleert verbetermogelijkheden en voegt deze toe aan het accountplan, zodat omzetkansen verhoogd worden. | |
|--|--|--|--|