



Landelijke Kwalificaties MBO

Commercieel medewerker buitendienst textiel

Crebonummer:	94460
Sector:	Handel en commerciële dienstverlening
Branche:	Textielindustrie
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

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	10
2.5 Trends en innovaties	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	13
4 Beschrijving van de uitstromen	14
4.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel	15
5 Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1: Voert verkoopactiviteiten uit	17
5.2 Kerntaak 2: Werkt mee aan het relatiebeheer	19
5.3 Kerntaak 3: Werkt mee aan het ondernemingsbeleid	20
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	22
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Voert verkoopactiviteiten uit	23
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Werkt mee aan het relatiebeheer	24
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Werkt mee aan het ondernemingsbeleid	25
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	27
1 Inleiding	27
2 Uitstromen	27
2.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel	28
3 Certificeerbare eenheden	47
Deel D: Verantwoording	48
1 Inleiding	48
2 Proces- en inhoudsinformatie	49
2.1 Betrokkenen	49
2.2 Verwantschap	51
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	52
2.4 Discussiepunten	53
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	55
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	56

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Commercieel medewerker buitendienst textiel. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep 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 één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Waar werk je?

Als commercieel medewerker buitendienst textiel werk je in een textiel- of tapijtbedrijf: een bedrijf dat garens, doek of tapijt maakt of een bedrijf dat deze producten verft, bedrukt en/of een andere speciale behandeling geeft. Binnen zo'n bedrijf werk je op de afdeling Verkoop: in de buitendienst verdeel je je tijd tussen kantoor en klanten. De concurrentie van producenten uit het buitenland, vooral uit landen waar de lonen laag liggen, is groot. Nederlandse bedrijven richten zich daarom vaak op producten van zeer hoge kwaliteit of op speciale producten. Doek wordt niet alleen verwerkt tot kleding-, gordijn- of meubelstoffen, maar ook in producten als autobanden, autogordelband, drainagematten of zelfs vliegtuigdeuren. Bij tapijt kun je denken aan vloerbedekking, maar ook aan kunstgras op sportvelden. Het gebruik van nieuwe materialen en het ontwikkelen van nieuwe producten en productieprocessen staan hoog in het vaandel.

Wat doe je?

Je verkoopt de producten die het bedrijf maakt, contact met klanten staat dus voorop. Dat houdt bijvoorbeeld in dat je verkoopgesprekken voorbereidt en voert. Je onderhandelt met klanten over prijzen en zaken als leveringsvoorwaarden. Je brengt offertes uit en handelt orders af. Ook klachten komen bij jou terecht. Om je werk goed te kunnen doen, moet je op de hoogte zijn van wat er in de markt speelt. Dat betekent dat je ook marktinformatie moet verzamelen.

De commercieel medewerker buitendienst werkt in de voorhoede. Hij bezoekt de (mogelijke) klanten en denkt ook mee over het beleid van het bedrijf.

Met wie werk je?

Contacten met klanten staan voorop. Bovendien werkt de commercieel medewerker buitendienst nauw samen met de commercieel medewerker binnendienst. Verder heb je te maken met de commercieel directeur en collega's van afdelingen als Planning, Financiële Administratie, Research & Ontwikkeling en de Kwaliteitsdienst.

Wat moet je weten en kunnen?

Allereerst heb je vakkennis nodig, zowel over de producten als de processen binnen je bedrijf. In de buitendienst geldt dit sterker dan in de binnendienst. Daarnaast moet je goed kunnen communiceren, zowel mondeling als schriftelijk. Kennis van het Nederlands en andere talen, zoals Engels of Duits, is belangrijk. Ook moet je met de computer kunnen werken, een commerciële administratie kunnen voeren en op de hoogte zijn van de geldende wetten en regels. Al deze dingen leer je tijdens je opleiding.

Welke eigenschappen heb je nodig?

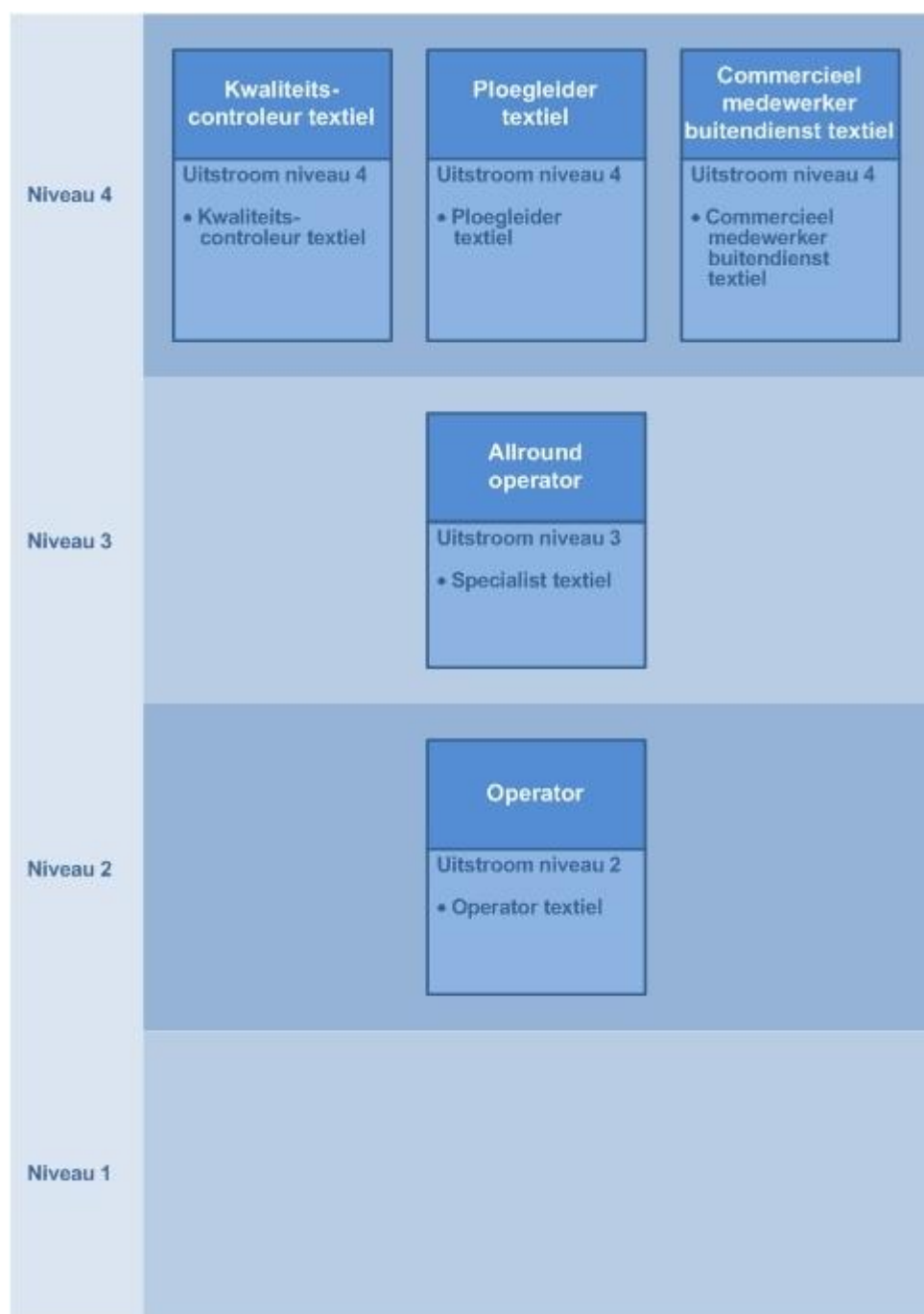
Klantgerichtheid is het sleutelwoord in deze functie. Je moet commercieel ingesteld zijn, goed met mensen om kunnen gaan en je kunnen verplaatsen in hun situatie. Daarbij mag je het bedrijfsbelang niet uit het oog verliezen. Als commercieel medewerker buitendienst moet je een ondernemende houding hebben: je moet zelfstandig kunnen werken, verantwoordelijkheidsgevoel hebben, prioriteiten kunnen stellen, kansen zien én grijpen.

Wat zijn je beroepsmogelijkheden?

Als commercieel medewerker buitendienst kun je bijvoorbeeld regiomanager worden.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

Schematische weergave van kwalificatiedossiers die voorkomen in de sector textiel binnen de kwalificatiestructuur van Kenniscentrum Handel:



Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Commercieel medewerker buitendienst textiel*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers uit de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 10-12-2009 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Commercieel medewerker buitendienst textiel - 4
In- en doorstroomrechten	<p>Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in:</p> <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	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap.</p> <p>De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.</p>
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 diplomavereisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCP Technische commercieel medewerker (05-01-2004)

2.3 Typering beroepengroep

Houders van het diploma commercieel medewerker buitendienst textiel zijn gekwalificeerd om in een textielbedrijf of een tapijtbedrijf, op de afdeling verkoop vanuit kantoor of deels vanuit kantoor en deels bij de klant, mee te werken aan het verkopen van het bedrijfsproduct.

Een textiel- of tapijtbedrijf is een bedrijf waar het uitvoeren van de volgende bewerkingen kan voorkomen: mengen/voorspinnen, fijnspinnen, garenmaken, vlies, tuften, breien, weven, sterken, garenbewerken, veredelen, coaten, voorbehandelen, verven, nabehandelen en drukken.

Het takenpakket van een commercieel medewerker buitendienst textiel is veelzijdig: hij heeft taken t.a.v. verkoop, relatiebeheer en ondernemingsbeleid. In zijn takenpakket staat het contact met de klant voorop. De aard van dit contact is telefonisch, schriftelijk of face-to-face.

De processen van uitvoeren van verkoopactiviteiten, meewerken aan relatiebeheer en meewerken aan het ondernemingsbeleid wisselen elkaar af en vullen elkaar aan. Per organisatie en afdeling kan het verschillen of de werkzaamheden van de commercieel medewerker buitendienst textiel verkoop-, klant- dan wel servicegericht zijn. Leverbetrouwbaarheid is een belangrijk onderwerp bij de diverse contacten.

Binnen de afdeling is de commercieel medewerker buitendienst textiel in staat om zelfstandig zijn deel van de werkzaamheden uit te voeren. De belangrijkste werkzaamheden van de commercieel medewerker buitendienst textiel zijn:

- voorbereiden en voeren van verkoopgesprekken;
- onderhandelen over prijzen en voorwaarden;
- afhandelen van het offerte- en/of ordertraject;
- afhandelen van klachten;
- verzamelen van marktinformatie.

De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft een klant- en servicegerichte houding, hij is commercieel ingesteld en communicatief vaardig. In de omgang met klanten is het belangrijk dat de commercieel medewerker buitendienst textiel mens- c.q. klantgericht is. Dit moet echter niet ten koste gaan van het organisatiebelang. Hij moet hierin een goede afweging maken. De commercieel medewerker buitendienst textiel moet ook een goede balans vinden tussen de hoeveelheid tijd die hij besteedt aan de klant en de opbrengsten van het contact. In zijn gevarieerde takenpakket moet hij ook steeds een balans vinden tussen de verschillende taken en daarbij rekening houden met tijdsinvestering, opbrengsten en klantwensen.

Tijdens zijn werkzaamheden houdt de commercieel medewerker buitendienst textiel zich aan wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen, werkt hij in meer of mindere mate samen met collega's (binnen een team of met collega's van andere afdelingen binnen de organisatie) en overlegt hij met en speelt hij relevante zaken door aan zijn leidinggevende.

Bij al deze afwegingen moet de commercieel medewerker buitendienst textiel 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.

De commercieel medewerker buitendienst textiel kan alleen goed functioneren als hij beschikt over voldoende textielkennis op middelbaar niveau over producten en processen. De commercieel medewerker buitendienst textiel informeert en adviseert klanten t.b.v. de dienstverlening en levert gegevens aan ten behoeve van het marketingplan.

Voor de commercieel medewerker buitendienst geldt dat hij behalve een uitvoerende ook een aansturende rol heeft en ook verantwoordelijk is voor de doelstellingen voor het ondernemingsplan. Hij werkt deels vanuit kantoor en grotendeels zelfstandig elders (klantcontactmomenten). De commercieel medewerker buitendienst textiel bouwt relaties op met externen en onderhoudt deze. De commercieel medewerker buitendienst textiel werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en de strategie van de onderneming, draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan, voert overleg over prijzen, assortiment en promotie, analyseert en interpreteert de verkoopcijfers en bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets.

De commercieel medewerker buitendienst textiel wordt in het bijzonder gekenmerkt door een ondernemende en commerciële houding. Hij heeft een neus voor commerciële kansen en probeert daarop in te springen. Om continu alert te zijn op nieuwe kansen heeft hij 'ondernemerschap' nodig. De commercieel medewerker buitendienst textiel

als koersbepaler doet aanbevelingen en bedenkt oplossingsgerichte procedures om de onderneming voort te zetten of uit te breiden.

2.4 Loopbaanperspectief

De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft binnen het mbo-onderwijs geen mogelijkheden om verticaal door te stromen. Op de arbeidsmarkt heeft de commercieel medewerker buitendienst textiel de mogelijkheid door te stromen naar o.a. regiomanager.

Zie voor andere doorstroommogelijkheden 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 en MITT'. 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.</p> <p>Uit de publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2009-2010 (2009) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de Commercieel medewerker buitendienst textiel redelijk gunstig is voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding redelijk gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen in evenwicht is met de vraag.</p> <p>Het meest recente rapport is te downloaden op www.kchandel.nl via de knop 'Feiten en cijfers'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.stagemarkt.nl en http://www.kansopstage.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>Het multivezelakkoord vervalt (vastgelegde quota naar EG vanuit textielexporterende landen) met als gevolg meer concurrentie in de markt. Met name de producten met een lage toegevoegde waarde zullen sterker beconcurrereerd worden. Investerings door Nederlandse textielbedrijven zullen verschuiven naar landen als VRC (Volksrepubliek China) en Zuid-Amerika. Het ketendenken ontwikkelt zich meer in het buitenland dan in Nederland. Er is verder geen specifieke wet- en regelgeving van toepassing voor het uitoefenen van het beroep commercieel medewerker buitendienst textiel. Wanneer de organisatie daarom vraagt, moet de commercieel medewerker buitendienst textiel zich conformeren aan diverse branchecodes en specifieke wet- en regelgeving.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Door de komst van de euro, het wegvallen van grenzen en vermindering van importbeperkingen binnen de EU, alsmede het verval van het handelsembargo met China in 2005, is er sprake van een toenemende globalisering. Er zal sprake zijn van prijsdruk en verkleining van marges, maar tegelijkertijd worden hogere eisen aan product en proces gesteld: kwaliteitseisen, logistieke eisen (snellere time to market), JIT-principes. Dit heeft gevolgen voor de markt: de conventionele en bulkproductie zal afnemen en gedeeltelijk vervangen worden door nichemarkten. Door bovengenoemde ontwikkelingen is op het gebied van procesinnovatie een afname te zien, terwijl er sprake is van een relatieve toename van productinnovatie. Productontwikkeling richt zich op nieuwe materialen zoals vezels, veredeling, coaten, lamineren, doekconstructies (bijvoorbeeld non-wovens), casheren en het ontwikkelen van specifiekere eigenschappen en nieuwe toepassingen. De commercieel medewerker dient kennis te hebben van deze ontwikkelingen en hierop te anticiperen. Er is steeds meer kennis aanwezig in de lagelonenlanden, waardoor de toegevoegde waarde van de Nederlandse kenniseconomie afneemt. Toenemende automatisering op het gebied van productie, productiebegeleiding, logistiek, inkoop/verkoop et cetera moet leiden tot verhoging van de efficiency van productieprocessen/bedrijfsprocessen. Er is tevens sprake van schaalvergroting door fusies en overnames. Nieuwe organisatievormen zijn in ontwikkeling (employability, teamwork, lagelonenlanden, empowerment) en daarvoor is het actueel houden en verbeteren/ontwikkelen van de eigen kennis van het personeel noodzakelijk en begint het competentiedenken vaste vormen aan te nemen. De eisen van stockholders en shareholders gaan een steeds grotere rol spelen. Bovengenoemde</p>

	ontwikkelingen zijn afkomstig uit het beroepscompetentieprofiel van 2004 van de LIFT group en de Vakraad voor de Textielindustrie. Tevens worden de trends en ontwikkelingen jaarlijks in het arbeidsmarktdadvies gevolgd en wordt nagegaan in hoeverre deze nog actueel zijn.
--	--

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: Commercieel medewerker buitendienst textiel

		Uits troo m
Kerntaak	Werkproces	U1
Kerntaak 1: Voert verkoopactiviteiten uit		
	1.1 Bereidt het verkoopgesprek voor	x
	1.2 Voert het verkoopgesprek	x
	1.3 Onderhandelt over prijs en voorwaarden	x
	1.4 Handelt klachten af	x
Kerntaak 2: Werkt mee aan het relatiebeheer		
	2.1 Verzamelt (markt)informatie	x
	2.2 Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	x
Kerntaak 3: Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		
	3.1 Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming	x
	3.2 Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan	x
	3.3 Bepaalt mede de prijzen	x
	3.4 Bepaalt mede het assortiment	x
	3.5 Voert overleg over promotieactiviteiten	x
	3.6 Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers	x
	3.7 Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets	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:

- *Commercieel medewerker buitendienst textiel*

4.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De commercieel medewerker buitendienst textiel werkt in een textielbedrijf of een tapijtbedrijf en werkt deels vanuit kantoor (meestal de afdeling Verkoop) en deels elders (klantcontactmomenten). Hij werkt grotendeels zelfstandig in het werkveld.
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker buitendienst textiel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont hij betrokkenheid bij de onderneming. Verder neemt de commercieel medewerker buitendienst textiel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de commercieel medewerker buitendienst textiel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De commercieel medewerker buitendienst textiel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voor de (verkoop)resultaten van de eigen targets. Hij voert taken op eigen initiatief uit en in overleg met de commercieel directeur. De commercieel medewerker buitendienst textiel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en het opbouwen van een (organisatie)imago. Verder zorgt hij ervoor dat de operationele verkoopwerkzaamheden voor zijn eigen targets goed verlopen.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst textiel kan alleen goed functioneren als hij beschikt over textielkennis op middelbaar niveau over producten en processen. De commercieel medewerker buitendienst textiel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder de eigen onderneming te schaden. Verder moet de commercieel medewerker buitendienst prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, relaties, ondersteuning van beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren.
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>

	MVT naar keuze					
		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

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Voert verkoopactiviteiten uit

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel voert verkoopactiviteiten uit. Om dit goed te kunnen doen, oriënteert hij zich voorafgaand aan een verkoopgesprek op de klant. Hij neemt de klantgegevens c.q. het klantdossier door en bepaalt op welke wijze en voor welk deel van het product-/dienstenassortiment hij de klant gaat benaderen.</p> <p>Wanneer de commercieel medewerker buitendienst textiel het verkoopgesprek goed heeft voorbereid, kan hij het gesprek gaan voeren. Hij begint met een introductie van zichzelf en/of een inleiding van het gesprek. Wanneer de klant zelf de commercieel medewerker buitendienst textiel telefonisch benadert, haalt de medewerker de klantgegevens c.q. het klantdossier er tijdens het klantcontact bij. De commercieel medewerker buitendienst textiel inventariseert de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. De commercieel medewerker buitendienst textiel beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product en helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om tot koop over te gaan of een offerte aan te vragen. Hij zorgt eventueel dat de klant informatiemateriaal krijgt. Indien de commercieel medewerker buitendienst textiel geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende, zoekt hij informatie op in het systeem of laat hij dat doen. De commercieel medewerker buitendienst textiel legt de relevante gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem of laat dat doen. Hij speelt relevante zaken door en/of bespreekt deze met collega's in de binnendienst en buitendienst en/of zijn leidinggevende.</p> <p>Nadat het feitelijke verkoopgesprek gevoerd is, begint de fase van onderhandelen. De commercieel medewerker buitendienst textiel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij onderhandelt intern met de afdeling Planning over de levertijden en met de commercieel directeur over de prijzen. Op basis van de input van alle drie de partijen doet hij een voorstel aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs en de leveringsvoorwaarden overeen.</p> <p>Hoe goed het gehele verkooptraject ook wordt voorbereid en uitgevoerd, soms komen er klachten van klanten. De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt deze aan. De commercieel medewerker buitendienst textiel overweegt op basis van het belang van de klant en de zwaarte van de klacht eerst of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst. De commercieel medewerker buitendienst textiel onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klacht gegrond is, handelt de klacht af en administreert de klacht en de wijze van</p>	1.1	Bereidt het verkoopgesprek voor
	1.2	Voert het verkoopgesprek
	1.3	Onderhandelt over prijs en voorwaarden
	1.4	Handelt klachten af

klachtenafhandeling. Eventueel overlegt hij tijdens dit proces met de afdeling Research en ontwikkeling en/of met de kwaliteitsdienst. Hij informeert de klant over de verdere afhandeling c.q. maakt afspraken met de klant over de wijze van afhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de wijze van afhandeling. Bij het afhandelen betreft hij, indien nodig, collega's. De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt klachtinformatie om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het assortiment, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.

Toelichting:

De commercieel medewerker buitendienst textiel benadert de klant in opdracht van de leidinggevende of volgens het verkoopplan. Een commercieel medewerker buitendienst textiel geeft een commercieel medewerker binnendienst textiel soms ook opdracht een klant te benaderen.

De commercieel medewerker buitendienst textiel zorgt dat hij voor alle werkzaamheden continu op de hoogte is van ontwikkelingen, nieuwe artikelen en promotionele acties. Verder signaleert hij klantbehoeften, nee-verkoop en opvallende gebeurtenissen tijdens de verkoopactiviteiten. De commercieel medewerker buitendienst textiel geeft de klant een advies op maat. Bij de commercieel medewerker buitendienst textiel kan de klant een reeds bestaande klant zijn, maar ook een nieuwe (potentiële) klant. In dat laatste geval is het verkoopgesprek eveneens acquisitiegesprek. Het advies van de commercieel medewerker buitendienst textiel is niet alleen afgestemd op de wensen van de klant, maar ook op de (commerciële) doelstellingen van de organisatie. De wijze van advisering moet klantenbinding tot gevolg hebben.

De commercieel medewerker buitendienst voert de verkoopgesprekken doorgaans face-to-face. De commercieel medewerker buitendienst zal meestal informatie doorspelen aan de commercieel medewerker binnendienst textiel, die ze in het verkoopsysteem zal vastleggen. Ook bij de klachtafhandeling werkt de commercieel medewerker buitendienst textiel meestal face-to-face.

De commercieel medewerker buitendienst textiel kan zich inleven in de klant, is sociaal vaardig en communicatief. In de uitvoering van zijn taak moet hij rekening houden met tijdsinvestering, opbrengsten en klantwensen en hier steeds een afweging in maken. Hij voert zijn taak conform de kwaliteitsprocedures, de organisatiespecifieke regels en binnen de geldende wet- en regelgeving uit. Wijkt de commercieel medewerker buitendienst textiel af van de geldende regels binnen de organisatie ten dienste van de klant, dan overlegt hij hierover met zijn leidinggevende.

De commercieel medewerker buitendienst textiel werkt vanuit verkoopplannen.

5.2 Kerntaak 2: Werkt mee aan het relatiebeheer

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel verzamelt tijdens klantencontacten continu relevante informatie over (potentiële) klanten die zich in zijn gebied bevinden ten behoeve van het relatiebeheer.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op en bouwt ze uit. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.</p>	2.1	Verzamelt (markt)informatie
	2.2	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze

5.3 Kerntaak 3: Werkt mee aan het ondernemingsbeleid

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel voert taken betreffende het ondernemingsbeleid uit. Allereerst maakt hij samen met de commercieel directeur strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Op basis van dit overleg beschrijft hij in het ondernemingsplan de marketingmix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft hij tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel draagt daarnaast basisgegevens aan voor een investerings- en financieringsplan. Hij analyseert welke kosten gemaakt moeten worden buitendienst textiel levert voor de volgens hem noodzakelijke commerciële activiteiten. Hij stelt hiervoor budgetten op. Hij bespreekt zijn input met de commercieel directeur.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt ook, samen met de commercieel directeur, hoe een aantal P's van de marketingmix moeten worden ingevuld: hij denkt mee over prijzen, producten (assortiment) en promotie. Bij het mede bepalen van de prijzen van de diverse producten worden de marktontwikkelingen als basis gebruikt. De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en de afdeling Financiën welke omzet en marges moeten worden nagestreefd.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt verder samen met de commercieel directeur en eveneens op basis van de marktontwikkelingen het assortiment (ook wel de P van Product). Hij onderzoekt of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van het assortiment past bij de onderneming. Hij onderzoekt de oorzaak wanneer het assortiment niet blijkt aan te sluiten bij de klant. De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt hierover ook af met de afdeling Research en ontwikkeling en met de kwaliteitsdienst.</p> <p>De laatste activiteit die direct betrekking heeft op de marketingmix is het overleggen over promotie. De commercieel medewerker buitendienst textiel overlegt met de commercieel directeur over de te ondernemen promotieactiviteiten. Indien nodig, schakelt hij een externe partij (bijvoorbeeld een reclamebureau) in voor de uitvoering van de promotieactiviteiten en overlegt hij ook met deze partij.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft nog twee taken die te maken hebben met financiële zaken. Hij hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert hij de verkoopcijfers de doelstellingen en de strategie uit het ondernemingsplan. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde commerciële beleid.</p> <p>De laatste (financiële) taak op het gebied van ondernemingsbeleid is het bewaken en interpreteren van de financiële situatie van de eigen targets. De commercieel medewerker buitendienst textiel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten van zijn eigen targets. Hij</p>	3.1	Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming
	3.2	Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan
	3.3	Bepaalt mede de prijzen
	3.4	Bepaalt mede het assortiment
	3.5	Voert overleg over promotieactiviteiten
	3.6	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers
	3.7	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets

analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen.

Toelichting:

Voor het beheren van de onderneming is het belangrijk dat de commercieel medewerker buitendienst textiel op de hoogte is van de marktontwikkelingen en ontwikkelingen in de branche, maar daarnaast ook op de hoogte is van politieke, demografische, juridische en maatschappelijke ontwikkelingen om mee te kunnen werken aan delen van het ondernemingsbeleid. Met deze kennis kan hij kansen en bedreigingen inschatten, weloverwogen risico's nemen en de juiste beslissingen nemen.

Bij het meewerken aan het ondernemingsbeleid is het voor de commercieel medewerker buitendienst textiel belangrijk dat hij blijft kijken naar mogelijkheden om de onderneming te profileren en de marktpositie te handhaven of te vergroten. De steeds veranderende omgeving zal continu aandacht vragen van de commercieel medewerker buitendienst textiel om alert te blijven.






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 verkoopactiviteiten uit

Kerntaak 1 Voert 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 het verkoopgesprek voor																										
1.2	Voert het verkoopgesprek																										
1.3	Onderhandelt over prijs en voorwaarden																										
1.4	Handelt klachten af																										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Werkt mee aan het relatiebeheer

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer		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	Verzamelt (markt)informatie																									
2.2	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze																									

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Werkt mee aan het ondernemingsbeleid

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		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																										
3.1	Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming	■				■					■														■	
3.2	Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan					■							■													■
3.3	Bepaalt mede de prijzen					■																			■	■
3.4	Bepaalt mede het assortiment					■							■													
3.5	Voert overleg over promotieactiviteiten					■																			■	■
3.6	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											■		■			■									■
3.7	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets													■				■								■

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 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit		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																					
1.1	Bereidt het verkoopgesprek voor													X							
1.2	Voert het verkoopgesprek					X			X	X							X		X		
1.3	Onderhandelt over prijs en voorwaarden	X							X												X
1.4	Handelt klachten 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 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.1 werkproces: Bereidt het verkoopgesprek voor			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst oriënteert zich, voorafgaand aan een verkoopgesprek, op de klant. Hij neemt de klantgegevens c.q. het klantdossier door en bepaalt op welke wijze en voor welk deel van het product-/dienstenassortiment hij de klant gaat benaderen.		
Gewenst resultaat	Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd. De meest effectieve wijze van benadering en aanbod is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	De commercieel medewerker buitendienst textiel haalt voordat hij contact opneemt met de klant de klantgegevens erbij en analyseert deze zodat hij een duidelijk beeld heeft van de klant en op basis hiervan kan bepalen hoe hij de klant benadert.	<ul style="list-style-type: none"> Aanbod bepalen door kortingen, marges, etc. te berekenen Kennis van internet
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel ziet en onderkent voorafgaand aan het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bereidt zich hier op voor, zodat hij deze kansen in het verkoopgesprek kan benutten.	

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel introduceert zichzelf en/of leidt het gesprek in. De commercieel medewerker buitendienst textiel inventariseert de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product en helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om een offerte aan te vragen. Hij zorgt eventueel dat de klant informatiemateriaal krijgt. Indien de commercieel medewerker buitendienst textiel geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of laat hij informatie opzoeken in het systeem. De commercieel medewerker buitendienst textiel laat de relevante gegevens en gemaakte afspraken vastleggen in het verkoopsysteem. Hij speelt relevante zaken door en/of bespreekt deze met collega's in de binnendienst en buitendienst en/of zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte. De klant is overtuigd geraakt van het aanbod en besluit een offerte aan te vragen of is tevreden over het verkoopcontact en geeft aan dat er nogmaals (verkoop)contact opgenomen kan worden. Correcte registratie 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 commercieel medewerker buitendienst textiel raadpleegt c.q. betreft collega's in de binnendienst of buitendienst bij klantvragen die hij zelf niet (direct) kan beantwoorden, verzoekt collega's in de binnendienst om informatie op te zoeken en/of vast te leggen en bespreekt relevante informatie met betrekking tot het verkoopproces met zijn leidinggevende en met collega's in de binnendienst en buitendienst, zodat de klant goed geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Koop- en weerstandssignalen Berekeningen/schattingen Gesprekstechnieken Kennis van product en processen: gebruiksduur en -doel/kwaliteit/constructie/eigenschappen/aanpassingen eindprod., chem. en nat. grondst. en prim/sec proc. Klantgroepen Koopmotieven Levertermijnen Marketing Producten en diensten van de organisatie
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft en houdt de leiding in het gesprek, benoemt duidelijk waar het gesprek over gaat, speelt in op koop- en weerstandssignalen, stuurt actief aan op verkoop door actief met ideeën en informatie(materiaal) te komen die passen bij de klant en hanteert goede en verschillende verkoopargumenten die inspelen op de emotie van de klant, zodat hij de klant kan overtuigen en het gesprek richting een offertemoment stuurt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel wekt vertrouwen op basis van deskundigheid en persoonlijkheid, zodat de klant interesse in het product krijgt.	

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit

1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek

Leren	<ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De commercieel medewerker buitendienst textiel:</p> <p>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 om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Productiemogelijkheden/ machines• Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek• Verkooptechnieken en –argumenten• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
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 commercieel medewerker buitendienst textiel achterhaalt door het stellen van vragen de wensen en behoeften van de klant, bepaalt op grond hiervan de koop- en informatiebehoefte en relateert hieraan het advies, waardoor de klant een passend advies ontvangt.</p>	

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.3 werkproces: Onderhandelt over prijs en voorwaarden			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij onderhandelt intern met de afdeling Planning over de levertijden en met de commercieel directeur over de prijzen. Op basis van de input van alle drie partijen doet hij een voorstel aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs en de leveringsvoorwaarden overeen.		
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Afgewogen risico's nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingproces, zodat zoveel mogelijk wordt voldaan aan het belang van de klant én de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Beïnvloedingstechnieken Levertermijnen Marges Onderhandelingstechniek en Productiemogelijkheden/machines
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen Onderhandelen Overeenstemming nastreven 	De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant, de afdeling Planning en de commercieel directeur te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen over prijzen en voorwaarden, zodat alle partijen akkoord gaan met het eindvoorstel van de onderhandeling.	<ul style="list-style-type: none"> Rekenvaardigheid Textielkennis van primaire aard over producten en processen: prijzen grondstoffen en kosten fabricage
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker buitendienst textiel signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een commercieel aantrekkelijke overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens de prijsonderhandeling met de klant snel consequenties doorrekenen Uiteindelijk prijs bepalen Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt klachten aan van klanten. De commercieel medewerker buitendienst textiel overweegt op basis van het belang van de klant en de zwaarte van de klacht eerst of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klacht gegrond is, handelt de klacht af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling. Eventueel overlegt hij tijdens dit proces met de afdeling Research en ontwikkeling en/of met de kwaliteitsdienst. Hij informeert de klant over de verdere afhandeling c.q. maakt afspraken met de klant over de wijze van afhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de wijze van afhandeling. Bij het afhandelen betreft hij, indien nodig, collega's. De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt klachtinformatie om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het assortiment, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel besluit of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst, zodat een goede afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang wordt gemaakt en neemt vervolgens bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Consumentenrecht Gespreksstructuren Gesprekstechnieken Relatiebeheersystemen Stress Textielkennis van primaire aard over producten en processen: mogelijke fouten en oorzaken Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen t.a.v. klachtafhandeling
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel raadpleegt de collega's in de binnen- en buitendienst, de afdeling Research en ontwikkeling en/of de kwaliteitsdienst wanneer hij dat voor het afhandelen van een klacht van belang acht, zodat de klacht grondig kan worden beoordeeld en geeft daarnaast relevante informatie over klachten en concrete verbetervoorstellen door aan zijn leidinggevende opdat deze optimaal geïnformeerd is en waar nodig kan ingrijpen om de goede relatie te herstellen.	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker buitendienst textiel 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.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stelt vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de	

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit**1.4 werkproces: Handelt klachten af**

		klant oplossingen en alternatieven voor, zodat een afweging wordt gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.	
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 commercieel medewerker buitendienst textiel blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na, neemt klachten serieus, bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert achteraf bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker buitendienst textiel hanteert (wettelijke) procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer		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
U																					
V																					
W																					
X																					
Y																					
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Werkt mee aan het relatiebeheer																					
Werkprocessen																					
2.1	Verzamelt (markt)informatie					x									x						
2.2	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	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 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer			
2.1 werkproces: Verzamelt (markt)informatie			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel verzamelt tijdens klantencontacten continu relevante informatie over (potentiële) klanten die zich in zijn gebied bevinden ten behoeve van het relatiebeheer. Hij communiceert de klantontwikkelingen aan collega's (in de binnendienst en de buitendienst) en leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Verzameling en beschikbaarstelling van bruikbare gegevens/(markt)informatie voor het ontwikkelen van verkoopbeleid en ter optimalisering van de verkoop en de dienstverlening aan de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel speelt relevante informatie over ontwikkelingen bij de klant door aan collega's in de binnendienst en in de buitendienst en aan de leidinggevende, zodat de dienstverlening optimaal blijft, verkoopinformatie aanwezig is en verkoopbeleid ontwikkeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> (digitale) Nieuws- en marktinformatiebronnen Klant- en organisatieontwikkelingen Kwantitatieve marktinformatie verzamelen, samenvatten en presenteren Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen Openstaan voor nieuwe informatie 	De commercieel medewerker buitendienst textiel volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken klant- en organisatieontwikkelingen en raadpleegt nieuws- en marktinformatiebronnen, om altijd up-to-date te zijn en bruikbare informatie te achterhalen.	

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer**2.2 werkproces: Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op en bouwt ze uit. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.		
Gewenst resultaat	De commercieel medewerker buitendienst textiel kent het nut van netwerken, kan de juiste afweging maken met betrekking tot netwerken (doelgroep en plaats), gebruikt de verkregen informatie voor het sturen en innoveren van zijn onderneming en is in staat om de onderneming te promoten in presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Acties en activiteiten initiëren	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt zelf initiatief of initieert acties om het netwerk op te bouwen en/of te vergroten, zodat het netwerk ingezet kan worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none">Communicatievaardigheid en
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralenOp de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelenHumor gebruikenEnthousiasme uitstralenOnderhoudend communiceren	De commercieel medewerker buitendienst textiel weet de aandacht van het publiek vast te houden door een enthousiaste, vakkundige en/of amusante presentatie te houden, die gericht is op het publiek, waarbij de onderneming juist wordt gepromoot en geeft verder relaties aandacht en communiceert op een onderhoudende wijze in het één-op-één contact met relaties, zodat relaties zich binden aan de commercieel medewerker buitendienst textiel.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel maakt keuzes voor doelgroep en locatie om te netwerken en bepaalt hierbij een juiste tijdsinvestering voor het netwerken, zodat de tijdsinvestering in verhouding staat tot de opbrengst.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		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	Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming	x				x					x										
3.2	Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan					x								x							
3.3	Bepaalt mede de prijzen					x															
3.4	Bepaalt mede het assortiment					x								x							
3.5	Voert overleg over promotieactiviteiten					x															
3.6	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											x		x			x				
3.7	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets													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 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.1 werkproces: Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel maakt samen met de commercieel directeur strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Op basis van dit overleg beschrijft hij in het ondernemingsplan de marketing-mix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft hij tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden.		
Gewenst resultaat	<p>De uitwerking van een helder geformuleerde doelstelling in passende strategische keuzes en kernactiviteiten.</p> <p>Een marketingmix die aansluit op de doelstelling van de onderneming.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen Acties en activiteiten initiëren Afgewogen risico's nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt bij het opstellen en uitvoeren van delen van het ondernemingsplan weloverwogen en afgesproken risico's en maakt in overleg duidelijke keuzes ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten en doelstellingen van de onderneming, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich ontwikkelt en welke positie de onderneming in de markt kan verkrijgen/behouden.	<ul style="list-style-type: none"> Automatisering Het formuleren van SMART-doelstellingen Managementproces Marketing Marktonderzoek Ondernemingsplan Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn overwegingen ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten en doelstellingen van de onderneming af met de commercieel directeur, zodat hij deze overwegingen kan uitwerken in (delen van) het ondernemingsplan.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel beschrijft in het ondernemingsplan de marketingmix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden, zodat het ondernemingsplan hiervan een nauwkeurig en volledig beeld geeft.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel bestudeert ontwikkelingen in de markt en mogelijk toekomstige trends en kansen voor het maken van strategische keuzes om een goede (uitgangs)positie op de markt te verkrijgen/te behouden en weet daarnaast wat er speelt op de markt, ziet en onderkent kansen om nieuwe zakelijke initiatieven te starten, zodat hij doelstellingen en kernactiviteiten kan bepalen waarmee de onderneming zich kan onderscheiden in de markt en/of meer omzet kan genereren.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.2 werkproces: Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel levert basisgegevens aan vooreen investerings- en financieringsplan. Hij analyseert welke kosten gemaakt moeten worden voor de volgens hem noodzakelijke commerciële activiteiten. Hij stelt hiervoor budgetten op. Hij bespreekt zijn input met de commercieel directeur.		
Gewenst resultaat	Duidelijke, realistische gegevens voor een investerings- en financieringsplan .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn kostenoverzichten en budgetten af met de commercieel directeur, zodat de basis voor het investerings- en financieringsplan duidelijk en realistisch is.	<ul style="list-style-type: none">Budgetten opstellenFinancieringsplan opstellenInvesteringsbegroting opstellenKosten/kostprijscalculatieMachinekennisProcessen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel analyseert de gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. (kosten voor) commerciële activiteiten, zodat hij een duidelijk en realistisch kostenoverzicht en budget kan opstellen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie, door een duidelijk en realistisch budget voor commerciële activiteiten te maken, zodat er goede en realistische basisgegevens beschikbaar komen voor het investerings- en financieringsplan.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.3 werkproces: Bepaalt mede de prijzen**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en op basis van de marktontwikkelingen de prijzen van de diverse producten. Hij bepaalt hiertoe samen met de commercieel directeur en de afdeling Financiën welke omzet en marges moeten worden nagestreefd.		
Gewenst resultaat	De vastgestelde prijzen passen bij de doelstellingen en de strategie van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over prijzen, omzet en marges af met de commercieel directeur en de afdeling Financiën, zodat de prijzen passen binnen de doelstellingen en de strategie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none">BrutowinstConsumentenprijzenManagementprocesMargesMarktwervingOmzetOmzetberekening makenOpbouw calculatie/kostprijsVerkoopcijfers berekenenVerkoopcijfers presenteren, interpreteren en analyserenVerkoopprognoses maken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennenKansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt zijn voorstellen voor de prijsstelling, omzet en marges op basis van de (potentiële) klanten/afnemers en (koop)gedrag van de doelgroepen, zodat de prijzen bijdragen aan de doelstellingen en strategie van de onderneming.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in financiële consequenties van ontwikkelingen in de branche, verandering in de samenleving en verandering van wet- en regelgeving door deze punten mee te nemen in zijn voorstellen voor prijzen, omzet en marges, zodat de prijzen passen bij de verwachte toekomstige ontwikkelingen.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.4 werkproces: Bepaalt mede het assortiment**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en op basis van de marktontwikkelingen het assortiment. Hij onderzoekt of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van het assortiment past bij de onderneming. Hij onderzoekt de oorzaak wanneer het assortiment niet blijkt aan te sluiten bij de klant. De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt hierover ook af met de afdeling Research en ontwikkeling en met de kwaliteitsdienst.		
Gewenst resultaat	Het assortiment past bij de doelstellingen en strategie van de onderneming. Het assortiment voldoet aan de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over het assortiment en de kwaliteit daarvan af met de commercieel directeur, de afdeling Research en ontwikkeling en de kwaliteitsdienst, zodat het assortiment past binnen de doelstellingen en de strategie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none">Financiële analyseKwaliteiten/eigenschappen/LogistiekMarktonderzoektoepassingen/kenmerken van producten
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel analyseert de markt door de (potentiële) klanten/afnemers en het (koop)gedrag van de doelgroepen in kaart te brengen, zodat hij een inschatting kan maken welk assortiment wel en welk assortiment niet bij de doelgroep past en kan concluderen waarom dat het geval is en welke kwaliteit bij de onderneming past.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.5 werkproces: Voert overleg over promotieactiviteiten**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel overlegt met de commercieel directeur over de te ondernemen promotieactiviteiten. Indien nodig, schakelt hij een externe partij (bijvoorbeeld een reclamebureau) in voor de uitvoering van de promotieactiviteiten en overlegt hij met deze partij.		
Gewenst resultaat	De promotieactiviteiten op het gebied van reclame, PR en promotionele acties hangen met elkaar samen. De promotieactiviteiten passen binnen het gestelde budget en zijn gericht op het verwerven van klanten/naamsbekendheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Aanpassen aan de groep• Bijdrage van anderen waarderen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over promotieactiviteiten af met de commercieel directeur, zodat de promotieactiviteiten van de onderneming een samenhangend geheel vormen en overlegt vervolgens bij het samen organiseren van promotieactiviteiten tijdig en regelmatig met betrokkenen (commercieel directeur en externen), stelt zich zo op dat de samenwerking zo soepel mogelijk kan verlopen en voert zijn taken volgens afspraak uit, zodat de samenwerking voor alle partijen prettig en voordelig is.	<ul style="list-style-type: none">• Kosten van promotieactiviteiten berekenen• Marketing• Promotie
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De commercieel medewerker buitendienst textiel weegt de voor- en nadelen van samenwerking met een externe partij af en maakt een duidelijke keuze op welke wijze hij de samenwerking wil insteken, zodat de samenwerking commercieel aantrekkelijk is voor de onderneming.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in financiële consequenties van (het inschakelen van externen bij) promotieactiviteiten, zodat de beschikbare budgetten optimaal kunnen worden ingezet.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.6 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert hij de verkoopcijfers aan de doelstellingen en de strategie uit het ondernemingsplan. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde commerciële beleid.		
Gewenst resultaat	Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers kan de commercieel medewerker buitendienst textiel conclusies trekken over het gevoerde commerciële beleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, trends en ontwikkelingen in de branche, zodat het gevoerde commerciële beleid beoordeeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">MarketingOrganisatiespecifieke regels en proceduresRegistratiesystemenVerkoopcijfers relateren aan prognoses en ontwikkelingen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de commerciële resultaten van de onderneming.	
Leren	<ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De commercieel medewerker buitendienst textiel blijft voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen binnen zijn vakgebied, zodat hij hiermee rekening kan houden bij het analyseren van het gewenste commerciële beleid.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	De commercieel medewerker buitendienst textiel beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren commerciële beleid, zodat inzichtelijk wordt of aanpassingen de doelstellingen en strategie van de onderneming gedaan moeten worden.	

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.7 werkproces: Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten van zijn eigen targets. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen.		
Gewenst resultaat	Bewaking van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen in de eigen targets te signaleren en problemen te voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel vergelijkt nauwkeurig de financiële informatie met de begroting en budgetten van de eigen targets en trekt hieruit conclusies, zodat inzicht ontstaat in de financiële situatie van de eigen targets.	<ul style="list-style-type: none">Bedrijfseconomisch en juridisch beheerBudgetterenEigen targets bewakenManagementproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	De commercieel medewerker buitendienst textiel bewaakt de financiële situatie van de eigen targets door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel weet wat de financiële gevolgen zijn, wanneer het budget van de eigen targets wordt overschreden en past maatregelen toe om dit te voorkomen voor een financieel gezonde onderneming.	

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

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door LIFT group, afdeling ontwikkeling en onderhoud kwalificatiestructuur en Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve Diensten en Projecten. Bij de ontwikkeling van het dossier Commercieel medewerker zijn zowel het bedrijfsleven als het onderwijs betrokken geweest. In 2007 zijn enkele aanpassingen verricht in dit kwalificatiedossier. In 2008 is de tabel voor rekenen en wiskunde toegevoegd in het dossier: in 2009 is deze met het raamwerk Nederlands verplaatst naar deel D.

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

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

<i>Vertegenwoordiging van:</i>	<i>Afvaardiging van:</i>	<i>Rol:</i>
Beroepsonderwijs handel	School voor Handel & Marketing en de School voor Mode ROC Eindhoven	Adviserend
Bedrijfstak handel	MID Carpets (voorzitter Kwalificatiecommissie MITT)	Adviserend
Bedrijfstak handel	FNV	Adviserend
Bedrijfstak handel	Hoofdbedrijfschap Detailhandel	Adviserend
Bedrijfstak handel	Stichting Opleidingsfonds Groothandel	Adviserend
Beroepsonderwijs handel	BTG Handel	Adviserend
Bedrijfstak handel	Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers	Adviserend
Bedrijfstak handel	Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven	Adviserend
Bedrijfstak handel	NVG/Stichting AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling	Adviserend
Bedrijfstak handel	Centraal Bureau Levensmiddelenhandel	Adviserend
Beroepsonderwijs handel	MBO College De Maasvallei	Adviserend
Bedrijfstak handel	Olijslager (voorzitter PCBB Handel)	Adviserend
Bedrijfstak handel	WoonWerk	Adviserend
Bedrijfstak handel	Mexx International	Toehorend

Beroepsonderwijs handel	VMBO-veld	Toehorend
Beroepsonderwijs handel	HBO-veld	Toehorend

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

Op basis van de bespreekpunten in de PCBB zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Om de beroepsprofielen te vergelijken met hun beroepskenmerken in de textielbranche zijn er in totaal 11 beroepscompetentieprofielen beschreven voor de hele textielbranche. Door de brancheverkenning en de beschrijving van de beroepscompetentieprofielen te analyseren, is naar voren gekomen op welke gebieden deze beroepscompetentieprofielen gemeenschappelijke elementen bezitten.

Het kwalificatiedossier commercieel medewerker buitendienst textiel is gebaseerd op het volgende beroepscompetentieprofiel:

1. Technische commercieel medewerker

De beroepscompetentieprofielen zijn te downloaden op de website van Kenniscentrum Handel (www.kchandel.nl).

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het beroepscompetentieprofiel ligt ten grondslag aan de commercieel medewerker buitendienst textiel. In het kwalificatiedossier zijn deze kerntaken geschreven naar een gezamenlijke noemer. Hiermee komen dan ook de contextspecifieke aandachtspunten te vervallen waardoor min of meer als vanzelf de beschrijving naar beheersniveau plaatsvindt.

Het verschil tussen vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzingen van de leden van de paritaire commissies, klankbordgroepleden, resonansgroepleden en inhoudsdeskundigen heeft er een afzwakking plaatsgevonden op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid.

2.4 Discussiepunten

Aanpassingen dossiers/kwaliteitsslag dossiers 2010-2011

In 2008 heeft de PCBB besloten om aan het einde van de experimenteerperiode in één keer alle aanpassingen te verwerken, zodat de gebruikers niet elk jaar met een nieuwe versie van het dossier worden geconfronteerd. Aangezien de experimenteerperiode in 2009 verlengd is met één jaar, heeft de PCBB besloten de voorgenomen kwaliteitsslag ook één jaar uit te stellen.

De wijzigingen die in dit dossier zijn doorgevoerd ten opzichte van vorig jaar betreffen landelijke bepalingen, namelijk:

- De vaststelling van de referentieniveaus voor Nederlands en Rekenen/wiskunde voor het mbo (zie schema in deel B)

Inhoud kwaliteitsslag dossiers 2011-2012

Kenniscentrum Handel zal de volgende informatiebronnen gebruiken bij de kwaliteitsslag van de dossiers 2011-2012:

- Opmerkingen uit de klankbordgroepen (met name gericht op de beschrijving van de resultaten, prestatie-indicatoren, vakkennis en vaardigheden in deel C)

- Opmerkingen uit de toetsbeoordelingen van het Coördinatiepunt

- Inhoud van het referentiedocument Verkopen/klantcontact (afhankelijk van het dossier)

- Inhoud van het referentiedocument Ondernemen (afhankelijk van het dossier)

- Inhoud van het referentiedocument Leidinggeven (afhankelijk van het dossier)

- Richtlijnen van OCW /toetsingskader over aantallen kerntaken en competenties, over beschrijving van vakkennis en vaardigheden in deel C en over beschrijving van taal en rekenen in deel C.

- Evaluaties van dossiers door Kenniscentrum Handel, MBO2010, etc.

Voor dit dossier zal in 2010 met name gekeken naar de mogelijkheden om dit dossier op te nemen in het dossier Commercieel medewerker. Voorwaarden voor opname is herkenbaarheid van de branche en de mate van overlap met de uitstromen in het dossier Commercieel medewerker.

Daarnaast zullen in 2009 en 2010 klankbordgroepen en docentenpanels plaatsvinden om met name te kijken naar de aanscherping in deel C.

Er zijn geen discussiepunten voortgekomen uit het overleg met VMBO en HBO.

Raamwerken voor Nederlands en rekenen/wiskunde

Vanaf schooljaar 2011-2012 zullen de eisen voor Nederlands en rekenen/wiskunde beschreven worden volgens de Meijerink-tabellen. Op dit moment, schooljaar 2010-2011, zijn alleen de generieke eisen op basis van deze tabellen beschreven. Deze staan opgenomen in deel B. De beroepseisen zijn echter nog niet vertaald naar deze tabellen en kunnen om deze reden niet meer geplaatst worden in deel B.

Hieronder zijn de beroepseisen voor Nederlands en rekenen/wiskunde (per uitstroom) opgenomen volgens de Raamwerken (afkomstig uit deel B van het dossier 2009-2010). Een toelichting op de niveaus voor rekenen/wiskunde (per uitstroom) is te vinden op www.kchandle.nl.

Komend schooljaar zullen de huidige beroepseisen vertaald worden naar de Meijerink-tabellen.

Hierbij moet worden opgemerkt dat deel D een onderdeel vormt van het dossier, vastgesteld wordt door de Minister van OCW en dat de inspectie het gehele dossier gebruikt bij het toezicht.

Nederlands

	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

Rekenen/Wiskunde

	Getallen/hoe-veelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevens-verwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X		X	X
X2	X		X	X
X1	X		X	X

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 hieronder 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 hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De wijzigingen in het dossier betreffen de verplaatsing van de beroepseisen (raamwerken) op het gebied van Nederlands en rekenen/wiskunde van deel B naar deel D in het dossier. Verder zijn de gegevens voor de Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming geactualiseerd en zijn de discussiepunten en de onderhoudsagenda in deel D aangepast aan de landelijke ontwikkelingen en de besproken punten in de PCBB.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing kwalificatiedossier t.b.v. de kwaliteitsslag	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking toetsbeoordelingen o.b.v. Toetsingskader	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna onderhoud kwalificatie-dossier
Evaluatie uitvoerbaarheid niveaus taal en rekenen voor beroepsuitoefening	•Onderzoek naar niveau taal en rekenen voor elke uitstroom •Verwerking resultaten in dossiers	KCH in samenwerking met PCBB, onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening 2011-2012, daarna om 3-5 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	•Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken •Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader •Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, na indiening 2011-2012
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	•Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen •Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)	KCH in samenwerking met Kwalificatiecommissie MITT, PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, vast punt in PCBB en evaluatie

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd. Onderdeel hiervan is de klantevaluatie.