



Landelijke Kwalificaties MBO

Exportmedewerker

Crebonummer:	90930
Sector:	Handel
Branche:	Groothandel/internationale handel
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	5
1 Inleiding	5
2 Algemene informatie	5
2.1 Colofon	5
2.2 Formele vereisten	6
2.3 Typering Beroepengroep	7
2.4 Loopbaanperspectief	8
2.5 Trends en innovaties	9
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de uitstromen	12
4.1 Exportmedewerker binnendienst	13
4.2 Exportmedewerker buitendienst	15
5 Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt	17
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)	19
5.3 Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)	21
5.4 Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	23
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt	24
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)	25
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)	26
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop	27
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	28
1 Inleiding	28
2 Uitstromen	28
2.1 Exportmedewerker binnendienst	29
2.2 Exportmedewerker buitendienst	52
3 Certificeerbare eenheden	72
Deel D: Verantwoording	73
1 Inleiding	73
2 Proces- en inhoudsinformatie	74
2.1 Betrokkenen	74
2.2 Verwantschap	76
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	77
2.4 Discussiepunten	81
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	84
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	85

Inleiding

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

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

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

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

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

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



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Exportmedewerker

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

De exportmedewerker voert voornamelijk commerciële activiteiten uit, zoals het verkopen, het acquireren en het bevorderen van de verkoop. Onderdelen daarvan zijn het onderhandelen met de klant, het adviseren van de klant en het signaleren van kansen en bedreigingen op de exportmarkt. Om deze taken goed uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat de exportmedewerker contacten onderhoudt met relaties die bij de export betrokken zijn. Maar ook dat hij op de hoogte is van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant.

Naast de exportactiviteiten voert de exportmedewerker ook enkele importactiviteiten uit. Hij heeft een rol in het aanbestedingstraject van leveranciers, de (administratieve) afhandeling van de import en bewaking van het importproces.

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

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

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

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

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

Om de kansen om de internationale (arbeids)markt te vergroten kan de exportmedewerker zijn grenzen verkennen door (in een stage) naar het buitenland te gaan. Afhankelijk van zijn doel kan hij in het buitenland fieldresearch doen, contacten met (nieuwe) klanten, leveranciers, dienstverleners en/of tussenpersonen leggen en/of bestaande relaties bezoeken. Een goede beheersing van de taken van binnendienst en buitendienst, de taal van het land en het bewustzijn van verschillen tussen culturen is hierbij onmisbaar.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 10-12-2009 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Exportmedewerker binnendienst - 4 Exportmedewerker buitendienst - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	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. 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.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands. 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 . 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 De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • Competentieprofiel COMINTER (01-08-2007) • Adviesdocument Internationalisering (02-06-2009) • Medewerker export binnendienst (23-12-2004) • Medewerker export buitendienst (23-12-2004)

2.3 Typering beroepengroep

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

De exportmedewerker voert voornamelijk commerciële activiteiten uit, zoals het verkopen, het acquireren en het bevorderen van de verkoop. Onderdelen daarvan zijn het onderhandelen met de klant, het adviseren van de klant en het signaleren van kansen en bedreigingen op de exportmarkt. Om deze taken goed uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat de exportmedewerker contacten onderhoudt met relaties die bij de export betrokken zijn. Maar ook dat hij op de hoogte is van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant.

Naast de exportactiviteiten voert de exportmedewerker ook enkele importactiviteiten uit. Hij heeft een rol in het aanbestedingstraject van leveranciers, de (administratieve) afhandeling van de import en bewaking van het importproces.

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

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

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

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

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

Om de kansen om de internationale (arbeids)markt te vergroten kan de exportmedewerker zijn grenzen verkennen door (in een stage) naar het buitenland te gaan. Afhankelijk van zijn doel kan hij in het buitenland fieldresearch doen, contacten met (nieuwe) klanten, leveranciers, dienstverleners en/of tussenpersonen leggen en/of bestaande relaties bezoeken. Een goede beheersing van de taken van binnendienst en buitendienst, de taal van het land en het bewustzijn van verschillen tussen culturen is hierbij onmisbaar.

2.4 Loopbaanperspectief

De exportmedewerker heeft in het mbo-onderwijs binnen de internationale handel geen mogelijkheden om verticaal door te stromen. Horizontale doorstroom is echter wel mogelijk, namelijk van exportmedewerker binnendienst naar exportmedewerker buitendienst en van exportmedewerker buitendienst naar exportmedewerker binnendienst.

Op de arbeidsmarkt heeft de exportmedewerker de mogelijkheid door te stromen naar (assistent) exportmanager. Binnen het hbo-onderwijs is International Business and Languages of een soortgelijke opleiding een logische vervolgopleiding.

Een andere optie is om de exportkennis op mbo-niveau te verbreden. Een combinatie van werkprocessen van de binnendienst, buitendienst en een werkproces gericht op het bezoeken van het land/de regio leidt toe naar het internationale diploma COMINTER (in ontwikkeling, zie voor toelichting deel D)

Zie voor doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

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

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</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 Export medewerker binnendienst en buitendienst 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 (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op www.kchandel.nl, via de knop 'Feiten en cijfers'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van nationale en internationale wet- en regelgeving op aspecten als douaneafhandeling, hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de exportmedewerker een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving door zich blijvend te verdiepen in vakliteratuur en continu een lerende houding aan te nemen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Nieuwe handelspartners in Oost-Europa, Zuid-Amerika, Afrika en Azië vragen van de exportmedewerker andere talenkennis en kennis van de cultuur van deze handelsregio's. Het is dus van belang dat de exportmedewerker zich blijft ontwikkelen, zodat hij kan handelen met handelspartners uit deze nieuwe regio's. Hij zal zijn talenkennis en taalvaardigheid, maar ook zijn inzicht in culturen moeten verbreden wanneer zijn organisatie besluit nieuwe exportmarkten te betreden.</p> <p>De prijs van het transport en de oorsprong van producten worden van steeds groter belang voor de prijsbepaling van de producten. Bij het ontwikkelen van exportbeleid is dit een belangrijk aspect om rekening mee te houden voor de exportmedewerker. In o.a. gesprekken met klanten en het uitstippelen van exportbeleid zal dit steeds belangrijker punt worden.</p> <p>Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de exportmedewerker een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Het bijhouden van vakliteratuur en bezoeken van beurzen is hiervoor een 'must'.</p> <p>Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de exportmedewerker tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie, aangezien door automatisering bedrijfsprocessen zullen verdwijnen, aangepast worden of nieuwe bedrijfsprocessen ontstaan.</p>

	<p>Ook de verandering in de samenleving in binnen- en buitenland (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie), politieke verschuivingen en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de exportmedewerker een open, klantgerichte en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten aanpassen om een goede handelspartner kunnen blijven voor klanten.</p>
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

U1: Exportmedewerker binnendienst

U2: Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt			
	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit	x	x
	1.2 Brengt exportmarkten in kaart		x
	1.3 Maakt een exportplan per regio/per land		x
	1.4 Selecteert tussenpersonen		x
Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)			
	2.1 Voert acquisitieactiviteiten uit		x
	2.2 Voert het verkooptraject uit	x	x
	2.3 Voert het offertetraject uit	x	x
	2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten	x	x
Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)			
	3.1 Selecteert potentiële leveranciers	x	
	3.2 Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject	x	
	3.3 Handelt de inkoop (import) af	x	
	3.4 Evalueert het aanbestedingstraject	x	
Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop			
	4.1 Voert de import- en exportadministratie uit	x	
	4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders	x	x
	4.3 Behandelt klachten	x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

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

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Exportmedewerker binnendienst*
- *Exportmedewerker buitendienst*

4.1 Exportmedewerker binnendienst

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De exportmedewerker binnendienst werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant en andere betrokkenen.</p>
Typerende beroepshouding	De exportmedewerker binnendienst is op de hoogte van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant. Hij is zich bewust van zijn eigen cultuur op zijn doen en laten en staat open voor cultuurverschillen. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en zorgt dat hij zijn administratieve zaken goed op orde heeft. Hij is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De exportmedewerker binnendienst heeft een uitvoerende, coördinerende en controlerende rol in het export- en importproces. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken. Een aantal van zijn taken heeft een hoog afbreukrisico en vragen flexibiliteit van hem. Als beginnend beroepsbeoefenaar voert hij geregeld overleg met zijn leidinggevende om te nemen besluiten en/of acties te verifiëren, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.
Complexiteit	De exportmedewerker binnendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. Voor een groot aantal taken gelden standaardwerkwijzen, die door het specifieke product en situatie naar eigen inzicht worden opgevolgd. Hiervoor is specialistische kennis van en vaardigheden voor uitoefening van het beroep en theoretische kennis van het werkveld van het beroep nodig.
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	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2	x	x			
	B1	x	x	x	x	x
	A2	x	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x	x
	MVT naar keuze					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2					
	B1	x	x	x	x	x
	A2	x	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x	x

4.2 Exportmedewerker buitendienst

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De exportmedewerker werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.</p> <p>De exportmedewerker buitendienst werkt bij een aantal activiteiten vanuit kantoor, maar is ook onderweg om face-to-face contact te hebben met (potentiële) klanten en tussenpersonen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De exportmedewerker buitendienst is zich bewust van de grote invloed van cultuurverschillen op zijn beroep: hij is zich bewust van zijn eigen culturele identiteit en weet op deze manier om te gaan met personen met verschillende achtergronden. In zijn benadering en advisering van klanten past hij deze kennis toe. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en heeft het talent om in te springen op de situatie bij de klant. Hij is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's stelt hij zich collegiaal en sociaal op: hij is erop gericht om collega's van de binnendienst te ondersteunen op het commerciële vlak. Hij heeft een neus voor kansen in het buitenland: hij zorgt dat hij voortdurend op de hoogte is van de ontwikkelingen in het exportgebied.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De exportmedewerker buitendienst heeft een uitvoerende, coördinerende en beleidsondersteunende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij moet zijn targets halen en is soms voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied omzetverantwoordelijk. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende. Een aantal van zijn taken heeft een hoog afbreukrisico en vragen flexibiliteit van hem. Als beginnend beroepsbeoefenaar voert hij geregeld overleg met zijn leidinggevende om te nemen besluiten en/of acties te verifiëren, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.</p>
Complexiteit	<p>De exportmedewerker buitendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. Voor een groot aantal taken gelden standaardwerkwijzen, die door het specifieke product en situatie naar eigen inzicht worden opgevolgd. Hiervoor is specialistische kennis van en vaardigheden voor uitoefening van het beroep en theoretische kennis van het werkveld van het beroep nodig.</p>
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	Spreken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2	x	x			
	B1	x	x	x	x	x
	A2	x	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x	x
	MVT naar keuze					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	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: Onderzoekt de exportmarkt

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker voert field- en/of deskresearch uit in opdracht van zijn leidinggevende of om op eigen initiatief informatie te verzamelen voor het exportplan. Met bestaande informatiebronnen beantwoordt hij het vraagstuk of hij bepaalt welke informatie hij nog moet achterhalen met fieldresearch. Hij verzamelt, analyseert en selecteert commerciële informatie en (internationale) regelgeving om met name ontwikkelingen op de markt en kansen voor internationale handel te signaleren. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem van het bedrijf.</p> <p>De exportmedewerker buitendienst maakt een voorselectie van exportmarkten op basis van de missie van het bedrijf, het product en/of de opdracht van zijn leidinggevende. Hij brengt met een SWOT-analyse deze exportmarkten in kaart. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn collega's en/of leidinggevende en brengt een advies uit voor de keuze van een exportmarkt.</p> <p>De exportmedewerker buitendienst maakt een exportplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en uitbreiden van exportactiviteiten naar de geselecteerde exportmarkt. Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te verwachten kosten en baten voor de activiteiten aan te geven. Hij betreft hierin tevens de strategie van het bedrijf en 'good practices'. Desgewenst voert hij benchmarks uit. Hij bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportplan en de mogelijke uitvoering daarvan en past waar nodig zijn plannen aan.</p> <p>De exportmedewerker buitendienst assisteert zijn leidinggevende bij het selecteren en screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersoon in aanmerking komen om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersoon moet voldoen en verzamelt voor deze punten informatie over de potentiële tussenpersoon. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Voor het onderzoeken van de exportmogelijkheden is het belangrijk dat de exportmedewerker op de hoogte is van de beleidsplannen van de eigen onderneming, de exportmarkt, de concurrentie, de (internationale) ontwikkelingen, het (geografische) afzetgebied en de mogelijke commerciële kansen en bedreigingen. Daarnaast laat hij een ondernemende houding zien bij het signaleren én concretiseren van kansen: hij genereert ideeën en kan omgaan met onzekerheden. Een kritische blik met een open houding is hiervoor noodzakelijk.</p> <p>De exportmedewerker zorgt echter wel dat hij binnen de beleidskaders werkt, die zijn voortgevloeid uit het exportbeleid van de organisatie. Het</p>	1.1	Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit
	1.2	Brengt exportmarkten in kaart
	1.3	Maakt een exportplan per regio/per land
	1.4	Selecteert tussenpersonen

exportplan moet immers leiden tot het behalen van de exportdoelstellingen.	
--	--

5.2 Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker buitendienst maakt een voorselectie van prospects aan de hand van het exportplan en/of opdracht van zijn leidinggevende. Hij verzamelt informatie over de prospects en legt dit vast in het informatiesysteem van het bedrijf. Hij legt contact met prospects (schriftelijk, telefonisch en/of face-to-face) en promoot in het contact het bedrijf, de producten en/of diensten. Na het contact selecteert hij prospects op aantrekkelijkheid voor het bedrijf en neemt hij contact op voor een vervolgspraak. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem.</p> <p>De exportmedewerker achterhaalt in verkoopgesprekken de specifieke behoeften en wensen van de klant. Op basis van de behoefte en wensen van de klant, de mogelijkheden van het assortiment/dienstenpakket en exportgerelateerde zaken bepaalt hij een aanbod aan de klant. Hij informeert met behulp van vak- en assortimentskennis de klant over toepassing, eigenschappen en verwerking van het product of dienst. Hij adviseert de klant over het product of de dienst, weegt alternatieven af voor de klant en speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van betaling- en leveringscondities met betrekking tot de export.</p> <p>De exportmedewerker maakt op basis van de behoefte van de klant en de mondelinge afspraken met de klant een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Voordat hij de offerte aan de klant aanbiedt, laat hij de offerte door een collega en/of leidinggevende controleren. Hij bespreekt de offerte met de klant. Hij bewaakt de aangegeven termijn in de offerte en belt wanneer nodig de klant na. Na het ontvangen van de order, bestelling en/of ondertekende offerte, maakt hij een orderbevestiging en legt dit vast in het informatiesysteem.</p> <p>De exportmedewerker controleert na oplevering van de dienst of product bij de klant of het kwaliteitsniveau van de dienstverlening naar wens is geweest. Tevens inventariseert hij of de dienst of product naar behoren functioneert volgens de klant. Hij grijpt in wanneer klanten ontevreden zijn of verbeteringen mogelijk zijn.</p> <p>Naast het uitvoeren van het aftersaletraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en uitvoering van de acquisitie, verkoop-, offerte- en ordertraject.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De exportmedewerker voert deze activiteiten uit binnen de gestelde kaders en op basis van het exportbeleid(splan) en/of het exportplan. Hij zorgt dat hij voldoende informatie heeft over de (potentiële) klanten, de (inter)nationale wet- en regelgeving en de mogelijke cultuurverschillen. In de contacten met (potentiele) klanten is hij bewust van zijn eigen cultuur en die van anderen. In het verkooptraject is het belangrijk dat hij interesse en inzicht toont in de andere cultuur, waardoor hij met deze</p>	2.1	Voert acquisitieactiviteiten uit
	2.2	Voert het verkooptraject uit
	2.3	Voert het offertetraject uit
	2.4	Evalueert verkoop- en offertetrajecten

kennis in het contact beter op de klant kan aansluiten en de klant voor zich kan winnen.

In het verkooptraject is het belangrijk dat hij informatie over de klant/prospect correct vastlegt in verband met gemaakte afspraken en overdracht door collega's en/of leidinggevende. De informatie die hij vastlegt heeft betrekking op contactpersonen, DMU en/of portfolio van het bedrijf van de prospect.

De exportmedewerker besteedt soms taken in het verkooptraject uit aan tussenpersonen, zoals het voeren van verkoopgesprekken. De taakverdeling tussen de exportmedewerker en de tussenpersoon is in de meeste gevallen afhankelijk van de afspraken tussen organisatie en tussenpersoon.

5.3 Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker binnendienst analyseert, beoordeelt en selecteert potentiële leveranciers van het product en/of de dienst, die aan de vraag van de exportorganisatie kunnen voldoen. Hij onderzoekt hiervoor de oorsprongscriteria van het product en/of de leveranciersbetrouwbaarheid. Door verschillende bronnen te raadplegen, zoals het handelsregister, het internet of zijn eigen netwerk van relaties, beschrijft hij per leverancier ondermeer de kwaliteit, de prijs, de leveringsvoorwaarden en de betrouwbaarheid van de leverancier. Wanneer hij nieuwe informatie gevonden heeft over een bepaalde leverancier, werkt hij de leverancierslijst bij. Uit de leverancierslijst selecteert hij, in samenspraak met zijn collega en/of leidinggevende, de meest geschikte leveranciers voor een aankooporder en stuurt deze een offerteverzoek.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst verzamelt en analyseert verschillende offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. Op basis van deze offertes maakt hij in opdracht en/of overleg van zijn leidinggevende een selectie van leveranciers. Hij organiseert (onderhandelings)gesprekken tussen de leveranciers en zijn leidinggevende. Voorafgaand aan het gesprek, bepaalt hij met zijn leidinggevende de doelstelling van het gesprek, welke informatie moet worden achterhaald en welke onderhandelingstrategie passend is. Op basis van de offerte en het resultaat van het gesprek adviseert hij zijn leidinggevende op welk aanbod in te gaan.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst maakt op basis van de leverancierskeuze en gemaakte afspraken een contract op voor de leverancier. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met de leverancier, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in. Wanneer hij twijfelt over de juiste aanpak raadpleegt hij zijn leidinggevende.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst evalueert na afloop het aanbestedingsproces. Hij legt vast hoe het aanbestedingsproces is verlopen. Hij analyseert wat de verbeterpunten kunnen zijn in de aanbesteding en werkt de leverancierslijst bij met relevante gegevens.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De exportmedewerker neemt bij de werkzaamheden de opdracht uit de organisatie en/of van zijn leidinggevende als uitgangspunt. Het juist documenteren van de werkzaamheden is belangrijk voor het aanbestedingstraject: op basis van de gemaakte afspraken kan worden ingegrepen bij afwijkingen en kan het traject worden geëvalueerd.</p> <p>Net als bij klanten in het buitenland, geldt bij leveranciers in het buitenland ook dat het belangrijk is om de relatie goed te onderhouden. Ook hierbij is hij bewust van zijn eigen cultuur en die van anderen. Bij de leveranciers in het buitenland is het met name belangrijk dat hij zich aanpast in de gesprekken met leveranciers, informatie over de leveranciers interpreteert vanuit verschillende invalshoeken en rekening houdt met cultuurverschillen bij het maken van afspraken.</p>	3.1	Selecteert potentiële leveranciers
	3.2	Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject
	3.3	Handelt de inkoop (import) af
	3.4	Evalueert het aanbestedingstraject








5.4 Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De exportmedewerker binnendienst voert de administratie rondom import en export uit. Hij verzamelt alle benodigde documenten en onderhoudt daarover contact met interne en externe betrokkenen. Hij controleert offertes en orderbevestigingen, stelt documenten op en maakt deze definitief, controleert de geldigheid van documenten en verzorgt, wanneer nodig, documenten voor anderen en zorgt voor legalisering of certificering van facturen. Wanneer de gegevens niet correct en/of onuitvoerbaar zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant, en kijkt samen naar oplossingen. Wanneer de (nieuwe) gegevens uitvoerbaar zijn, neemt hij deze op in het verkoopcontract of de orderbevestiging. Hij bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn.</p> <p>De exportmedewerker coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders op basis van de afspraken in het contract. Hij benadert collega's/dienstverleners voor het uitvoeren van het contract. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met klanten, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in.</p> <p>De exportmedewerker ontvangt klachten van klanten. Op basis van zijn inschatting over de ernst en de inhoud van de klacht gaat hij na door wie en op welke manier de klacht kan worden behandeld. Als voorwerk voor zijn leidinggevende of juridische afdeling onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en de gevolgen van de klacht voor de organisatie en adviseert hij oplossingsmogelijkheden. Hij bespreekt en bepaalt met zijn leidinggevende het voorstel dat aan de klant wordt gedaan en neemt daarna de nodige acties om de klacht af te handelen en/of het voorstel te bespreken met de klant. Hij registreert de klacht en de afhandeling daarvan in het informatiesysteem van het bedrijf.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De exportmedewerker hanteert de betalings- en leveringscondities, exportlicenties en internationale wet- en regelgeving bij het uitvoeren van deze werkzaamheden.</p> <p>De exportmedewerker besteedt in voorkomende gevallen het regelen van transport uit aan een afdeling Logistiek/Expeditie of een extern bedrijf, maar hij moet wel volledig op de hoogte van het transport zijn, aangezien hij verantwoordelijk is voor de uitvoering van het traject.</p>	4.1	Voert de import- en exportadministratie uit
	4.2	Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders
	4.3	Behandelt klachten

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: Onderzoekt de exportmarkt

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		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	Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit																											
1.2	Brengt exportmarkten in kaart																											

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		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																										
1.3	Maakt een exportplan per regio/per land																									
1.4	Selecteert tussenpersonen																									

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)


Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		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	Voert acquisitieactiviteiten uit																										
2.2	Voert het verkooptraject uit																										

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		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	
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.3	Voert het offertetraject uit					■ ■					■ ■	■ ■						■ ■									■ ■
2.4	Evalueert verkoop- en offertetrajecten											■ ■		■ ■					■ ■					■ ■			





















6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		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	Selecteert potentiële leveranciers					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>													
3.2	Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>									
3.3	Handelt de inkoop (import) af					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>									



Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		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																										
3.4	Evalueert het aanbestedingstraject																									

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		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																										
4.1	Voert de import- en exportadministratie uit																									
4.2	Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders					 						 						 	 							
4.3	Behandelt klachten					 							 						 							

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		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	Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit												X													
1.2	Brengt exportmarkten in kaart																									
1.3	Maakt een exportplan per regio/per land																									
1.4	Selecteert tussenpersonen																									

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt

1.1 werkproces: Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit

Omschrijving	De exportmedewerker voert field- en/of deskresearch uit in opdracht van zijn leidinggevende of om op eigen initiatief informatie te verzamelen voor het exportplan. Met bestaande informatiebronnen beantwoordt hij het vraagstuk of hij bepaalt welke informatie hij nog moet achterhalen met fieldresearch. Hij verzamelt, analyseert en selecteert commerciële informatie en (internationale) regelgeving om met name ontwikkelingen op de markt en kansen voor internationale handel te signaleren. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Relevante, betrouwbare en up-to-date marktinformatie ten behoeve van de besluitvorming is beschikbaar. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken Verbanden leggen 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert, combineert en controleert de beschikbare relevante informatie van verschillende bronnen, zodat een actueel en betrouwbaar beeld ontstaat over de kansen en bedreigingen voor het bedrijf. 	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Inkoop-/verkoopstrategie Klanttevredenheid Marketingbeleid Marktonderzoek

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		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	Voert acquisitieactiviteiten uit																									
2.2	Voert het verkooptraject uit							X			X							X			X				X	
2.3	Voert het offertetraject uit				X					X	X							X								X
2.4	Evalueert verkoop- en offertetrajecten										X		X					X			X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)			
2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit			
Omschrijving	De exportmedewerker achterhaalt in verkoopgesprekken de specifieke behoeften en wensen van de klant. Op basis van de behoefte en wensen van de klant, de mogelijkheden van het assortiment/dienstenpakket en exportgerelateerde zaken bepaalt hij een aanbod aan de klant. Hij informeert met behulp van vak- en assortimentskennis de klant over toepassing, eigenschappen en verwerking van het product of dienst. Hij adviseert de klant over het product of de dienst, weegt alternatieven af voor de klant en speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van betaling- en leveringscondities met betrekking tot de export.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van de behoeften van de klant en assortiment/dienstenpakket, mogelijkheden van het bedrijf en exportgerelateerde zaken heeft de exportmedewerker een commercieel aantrekkelijk en passend aanbod aan de klant gedaan. De cultuurverschillen tussen de exportmedewerker en de klant vormen geen belemmering in het verkooptraject. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Onderhandelen 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Stuurt in het gesprek aan op het verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen, die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het aanbod. 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisitie Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatie vaardigheden Cultuur, taal en omgang van het exportland Klantencontact Marketingbeleid Verkopen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment en export, zodat de klant een juist en passend advies kan worden verstrekt. 	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker binnendienst:	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

		<ul style="list-style-type: none">• Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past de benadering en omgang met klanten aan, zodat een vertrouwensrelatie met de klant kan worden opgebouwd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Sluit met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Signaleert en ontplooit kansen voor (bij)verkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant tot (grotere) aankoop overgaat.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

Omschrijving	De exportmedewerker maakt op basis van de behoefte van de klant en de mondelinge afspraken met de klant een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Voordat hij de offerte aan de klant aanbiedt, laat hij de offerte door een collega en/of leidinggevende controleren. Hij bespreekt de offerte met de klant. Hij bewaakt de aangegeven termijn in de offerte en belt wanneer nodig de klant na. Na het ontvangen van de order, bestelling en/of ondertekende offerte, maakt hij een orderbevestiging en legt dit vast in het informatiesysteem.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De offerte is in overeenstemming met de afspraken met de klant, eisen van de organisatie en uitvoerbaarheid.• Een commercieel aantrekkelijke en technisch correcte offerte (rekeninghoudend met exportgerelateerde zaken).• Offertetraject wordt continu bewaakt, tijdige bijgestuurd en correct gedocumenteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij het opstellen van een offerte, vraagt advies en legt een concept van de offerte voor, zodat binnen de onderneming eenduidige en uitvoerbare offertes worden opgesteld.	<ul style="list-style-type: none">• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)• Artikel- en assortimentskennis• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving• Communicatie vaardigheden• Computervaardigheden• Cultuur, taal en omgang van het exportland• Exportcalculatie• Financiering internationale transacties• Marketingbeleid• Offertes• Verkopen• Werkoverleg
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de export correct beschreven zijn en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden opgenomen zijn.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies, invloed van oorsprongscriteria, etc. en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte (wettelijk) uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)**2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Stuurt en bewaakt het offertetraject, zodat de termijnen niet verstrijken en de offerte kan worden omgezet in een orderbevestiging.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen• Kostenbewust handelen	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Toont begrip van de financiële berekeningen in de offerte en wat de invloed daarvan is op de organisatie en kijkt naar mogelijkheden om de meest concurrerende offerte op te stellen, die voldoet aan de gestelde wet- en regelgeving.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

Omschrijving	De exportmedewerker controleert na oplevering van de dienst of product bij de klant of het kwaliteitsniveau van de dienstverlening naar wens is geweest. Tevens inventariseert hij of de dienst of product naar behoren functioneert volgens de klant. Hij grijpt in wanneer klanten ontevreden zijn of verbeteringen mogelijk zijn. Naast het uitvoeren van het aftersaletraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en uitvoering van de acquisitie, verkoop-, offerte- en ordertraject.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van evaluatie worden kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject gedaan, die passen bij de situatie en de organisatie. Het aftersaletraject met de klant wordt ingezet om mogelijke ontevredenheid van de klant te voorkomen of op te lossen, zodat de klant zaken wil blijven doen met de organisatie. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet. 	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms) Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatie vaardigheden Computervaardigheden Cultuur, taal en omgang van het exportland Exportcalculatie Financiering internationale transacties Klantencontact Klanttevredenheid en -evaluatie Marketingbeleid Offertes Verkopen Werkoverleg Wisselkoers risico
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Verbanden leggen 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Maakt logische gevolgtrekking uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf, zodat de dienstverlening op bepaalde punten verbeterd kan worden. 	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Houdt de tevredenheid van de klant in de gaten en onderneemt actie zodra hij signalen opvangt van 	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)**2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten**

		ontevredenheid of vragen, zodat de dienstverlening van het bedrijf kwalitatief goed blijft.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan• Aanpassen aan veranderde omstandigheden	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, begrijpt dat ontevredenheid kan worden veroorzaakt door cultuurverschillen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past daarop de benadering en omgang met klanten aan, zodat beter op de wensen van de klant kan worden ingesprongen.	

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Bedrijven 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	Selecteert potentiële leveranciers					x						x		x							
3.2	Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject					x						x		x				x			
3.3	Handelt de inkoop (import) af					x					x							x			
3.4	Evalueert het aanbestedingstraject																				x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)			
3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst analyseert, beoordeelt en selecteert potentiële leveranciers van het product en/of de dienst, die aan de vraag van de exportorganisatie kunnen voldoen. Hij onderzoekt hiervoor de oorsprongscriteria van het product en/of de leveranciersbetrouwbaarheid. Door verschillende bronnen te raadplegen, zoals het handelsregister, het internet of zijn eigen netwerk van relaties, beschrijft hij per leverancier ondermeer de kwaliteit, de prijs, de leveringsvoorwaarden en de betrouwbaarheid van de leverancier. Wanneer hij nieuwe informatie gevonden heeft over een bepaalde leverancier, werkt hij de leverancierslijst bij. Uit de leverancierslijst selecteert hij, in samenspraak met zijn collega en/of leidinggevende, de meest geschikte leveranciers voor een aankooporder en stuurt deze een offerteverzoek.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De leverancierslijst is up-to-date met nieuwe leveranciers en/of informatie • Een passende selectie uit de leverancierslijst op basis van de eisen uit de aankooporder 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legt zijn selectie van leveranciers aan een collega en/of leidinggevende voor, bespreekt de voor- en nadelen van de leverancier, zodat de keuze van de leverancier draagvlak kent binnen de onderneming. 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving • Contracten • Cultuur, taal en omgang van het exportland • Leveranciersbetrouwbaarheid • Leveranciersovereenkomsten • Marketingbeleid
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt de kennis die relevant is voor de selectie van leveranciers zoals de klantvraag, leveringsvoorwaarden, kwaliteit van het product of bedrijfsgegevens van de leveranciers om de geschikte leveranciers te selecteren. 	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleert of gegevens up-to-date en betrouwbaar zijn, verwerkt deze informatie en analyseert op basis van de beschikbare informatie welke 	

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)			
3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers			
		leveranciers in aanmerking kunnen komen voor een aankooporder, zodat de meest geschikte leveranciers geselecteerd worden.	

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

3.2 werkproces: Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst verzamelt en analyseert verschillende offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. Op basis van deze offertes maakt hij in opdracht en/of overleg van zijn leidinggevende een selectie van leveranciers. Hij organiseert (onderhandelings)gesprekken tussen de leveranciers en zijn leidinggevende. Voorafgaand aan het gesprek, bepaalt hij met zijn leidinggevende de doelstelling van het gesprek, welke informatie moet worden achterhaald en welke onderhandelingstrategie passend is. Op basis van de offerte en het resultaat van het gesprek adviseert hij zijn leidinggevende op welk aanbod in te gaan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het voorwerk en het advies van de exportmedewerker zijn een goede ondersteuning voor het nemen van een besluit door de leidinggevende.• Gesprekken met leveranciers zijn goed voorbereid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Draagt zelf ideeën aan voor de aanpak van het (onderhandelings)gesprek zodat zijn leidinggevende de onderhandelingen met de leverancier kan voorbereiden en deze zo efficiënt mogelijk verlopen.	<ul style="list-style-type: none">• Aanbestedingstraject• Contracten• Leveranciersbetrouwbaarheid• Leveranciersovereenkomsten• Offertes• Onderhandelingsstrategie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Verzamelt, deelt informatie en adviseert over het aanbestedingstraject en leveranciers met zijn leidinggevende, zodat deze kan bepalen welke leverancier het beste aansluit bij het aanbestedingsverzoek.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Analyseert uit de gegevens van de offertes en reeds beschikbare informatie welke leveranciers het best aansluiten bij het aanbestedingsverzoek,	

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

3.2 werkproces: Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject

		zodat ze uitgenodigd kunnen worden voor een onderhandelingsgesprek.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plant en organiseert het onderhandelingsgesprek tussen de leverancier en zijn leidinggevende, zodat de onderhandelingen over de offerte vlot en efficiënt verlopen.	

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)			
3.3 werkproces: Handelt de inkoop (import) af			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst maakt op basis van de leverancierskeuze en gemaakte afspraken een contract op voor de leverancier. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met de leverancier, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in. Wanneer hij twijfelt over de juiste aanpak raadpleegt hij zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Goede bewaking van de orderafhandeling door de leverancier • Tijdige communicatie met betrokkenen over de orderafhandeling 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen • Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgt dat betrokkenen bij de orderafhandeling door de leverancier tijdig worden geïnformeerd, betreft hen, waar mogelijk, bij te maken keuzes en vraagt tijdig hulp, zodat de orderafhandeling volgens afspraak en binnen de tijd plaatsvindt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbestedingstraject • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving • Leveranciersovereenkomsten
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Stelt een volledig en correct contract met de gemaakte afspraken op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de import juist zijn, een planning is opgenomen en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden gebruikt zijn, zodat voor alle betrokken de afspraken duidelijk zijn. 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt continu de voortgang van de orderafhandeling aan de hand van de afspraken in het contract, zodat tijdige bijsturing mogelijk is. 	

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)			
3.4 werkproces: Evalueert het aanbestedingstraject			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst evalueert na afloop het aanbestedingsproces. Hij legt vast hoe het aanbestedingsproces is verlopen. Hij analyseert wat de verbeterpunten kunnen zijn in de aanbesteding en werkt de leverancierslijst bij met relevante gegevens.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De evaluatie leidt tot verbeterpunten voor de toekomst. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Signaleert tijdens de evaluatie van het aanbestedingstraject verbeterpunten en zakelijke kansen, zodat bij volgende trajecten kosten kunnen worden bespaard en/of meer winst kan worden behaald. 	<ul style="list-style-type: none"> Aanbestedingstraject Evalueren

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Voert de import- en exportadministratie uit											x		x				x			
4.2	Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders					x						x						x	x		
4.3	Behandelt klachten					x								x					x		

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop			
4.1 werkproces: Voert de import- en exportadministratie uit			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst voert de administratie rondom import en export uit. Hij verzamelt alle benodigde documenten en onderhoudt daarover contact met interne en externe betrokkenen. Hij controleert offertes en orderbevestigingen, stelt documenten op en maakt deze definitief, controleert de geldigheid van documenten en verzorgt, wanneer nodig, documenten voor anderen en zorgt voor legalisering of certificering van facturen. Wanneer de gegevens niet correct en/of onuitvoerbaar zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant, en kijkt samen naar oplossingen. Wanneer de (nieuwe) gegevens uitvoerbaar zijn, neemt hij deze op in het verkoopcontract of de orderbevestiging. Hij bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Alle benodigde documenten voor de import en export zijn geadministreerd. • De import- en exportdocumenten zijn gecontroleerd op juistheid, zijn uitvoerbaar en voldoen aan de wettelijke normen. • Facturen zijn gecertificeerd volgens de wettelijke normen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleert snel en nauwkeurig of de aangeleverde documenten voor de offertes en orderbevestiging correct en volgens de wettelijke eisen zijn ingevuld, begrijpt de export- en importdocumenten en -procedures en past deze goed toe, zodat de administratie aan de kwaliteitseisen en wettelijke eisen voldoet. 	<ul style="list-style-type: none"> • (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms) • Computervaardigheden • Exportadministratie • Exportcalculatie • Financiering internationale transacties • Verkoopcontract • Wisselkoers risico
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <p>Inventariseert welke douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de transactie en welke organisaties daarbij nodig zijn, zodat de import en/of export volgens wettelijke normen uitgevoerd wordt.</p>	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop**4.1 werkproces: Voert de import- en exportadministratie uit**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Mensen en middelen organiseren	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">Spreekt de bij de import en/of export betrokken personen aan om de benodigde documenten op te leveren, zodat de benodigde documenten compleet, juist en tijdig beschikbaar zijn.	
------------------------	--	--	--

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop**4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders**

Omschrijving	De exportmedewerker coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders op basis van de afspraken in het contract. Hij benadert collega's/dienstverleners voor het uitvoeren van het contract. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met klanten, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De geaccordeerde offertes worden volgens afspraak uitgevoerd.• Problemen worden naar tevredenheid van klant en eigen organisatie opgelost.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Proactief informeren	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Betreft op eigen initiatief collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders, bespreekt de wijze van uitvoering en mogelijke knelpunten en informeert hen over het verloop van het proces, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en problemen voortijdig gesignaleerd en opgelost kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)• Computervaardigheden• Exportadministratie• Exportcalculatie• Financiering internationale transacties• Verkoopcontract• Voorraadbeheer en -administratie• Wisselkoers risico
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Toont inzicht in de uitvoering van de orders en de noodzakelijke stappen en documenten daarvoor, onthoudt de informatie en verwerkt dit in de uitvoering, zodat de order volgens afspraak wordt uitgevoerd.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Gaat na wat nodig is om de gemaakte afspraken uit een offerte na te komen en vraagt hiervoor mensen, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop			
4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders			
		afwijkingen, zodat de uitvoering van de gemaakte afspraken efficiënt verlopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lost knelpunten tijdens de uitvoering van de offertes op naar tevredenheid van de klant, dienstverleners en de organisatie, zodat de kwaliteit van de dienstverlening behouden blijft. 	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop**4.3 werkproces: Behandelt klachten**

Omschrijving	De exportmedewerker ontvangt klachten van klanten. Op basis van zijn inschatting over de ernst en de inhoud van de klacht gaat hij na door wie en op welke manier de klacht kan worden behandeld. Als voorwerk voor zijn leidinggevende of juridische afdeling onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en de gevolgen van de klacht voor de organisatie en adviseert hij oplossingsmogelijkheden. Hij bespreekt en bepaalt met zijn leidinggevende het voorstel dat aan de klant wordt gedaan en neemt daarna de nodige acties om de klacht af te handelen en/of het voorstel te bespreken met de klant. Hij registreert de klacht en de afhandeling daarvan in het informatiesysteem van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klacht is volgens de procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening is gehouden met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">Roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende, informeert collega's en leidinggevende over de klacht en de wijze van afhandeling, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCommunicatie vaardighedenKlachtenbehandelingKlachtenbeleid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing binnen een afgesproken bandbreedte, waarin beide partijen zich kunnen vinden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none">Reageert op een rustige en professionele wijze op de klant, zodat escalatie van de situatie kan worden voorkomen en bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht,	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop
--

4.3 werkproces: Behandelt klachten

		maar houdt daarbij rekening met het belang van de organisatie, zodat de klacht volgens de eisen van de organisatie wordt afgehandeld.	
--	--	---	--

2.2 Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		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	Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit													X							
1.2	Brengt exportmarkten in kaart													X						X	
1.3	Maakt een exportplan per regio/per land																X			X	
1.4	Selecteert tussenpersonen													X							X

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt			
1.1 werkproces: Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit			
Omschrijving	De exportmedewerker voert field- en/of deskresearch uit in opdracht van zijn leidinggevende of om op eigen initiatief informatie te verzamelen voor het exportplan. Met bestaande informatiebronnen beantwoordt hij het vraagstuk of hij bepaalt welke informatie hij nog moet achterhalen met fieldresearch. Hij verzamelt, analyseert en selecteert commerciële informatie en (internationale) regelgeving om met name ontwikkelingen op de markt en kansen voor internationale handel te signaleren. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Relevante, betrouwbare en up-to-date marktinformatie ten behoeve van besluitvorming is beschikbaar. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken Verbanden leggen 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyseert, combineert en controleert de beschikbare relevante informatie van verschillende bronnen, zodat een actueel en betrouwbaar beeld ontstaat over de kansen en bedreigingen voor het bedrijf. 	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Inkoop-/verkoopstrategie Klanttevredenheid Marketingbeleid Marktonderzoek

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt			
1.2 werkproces: Brengt exportmarkten in kaart			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst maakt een voorselectie van exportmarkten op basis van de missie van het bedrijf, het product en/of de opdracht van zijn leidinggevende. Hij brengt met een SWOT-analyse deze exportmarkten in kaart. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn collega's en/of leidinggevende en brengt een advies uit voor de keuze van een exportmarkt.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een voorselectie van exportmarkten, die past bij de missie, product en/of opdracht van de organisatie. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen Conclusies trekken Verbanden leggen 	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Laat in een SWOT-analyse zien hoe informatie over exportmarkten samenhangt met de bedrijfsmissie en/of assortiment, zodat logische conclusies worden getrokken voor mogelijke exportmarkten. 	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Cultuur, taal en omgang van het exportland Exportlandendocument
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt in de SWOT-analyse en het advies de invloed van verschillen in cultuur, taal en achtergrond van de spelers in de exportmarkt, zodat hiermee rekening wordt gehouden bij de keuze voor de exportmarkt. 	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Verzamelt actief kennis over marktontwikkelingen, concurrenten en de eigen organisatie om kansen en bedreigingen in de exportmarkt te zien en maakt met de SWOT-analyse en advies anderen in de organisatie daarop attent, zodat kansen benut kunnen worden. 	

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt**1.3 werkproces: Maakt een exportplan per regio/per land**

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst maakt een exportplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en uitbreiden van exportactiviteiten naar de geselecteerde exportmarkt. Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te verwachten kosten en baten voor de activiteiten aan te geven. Hij betreft hierin tevens de strategie van het bedrijf en 'good practices'. Desgewenst voert hij benchmarks uit. Hij bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportplan en de mogelijke uitvoering daarvan en past waar nodig zijn plannen aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Een uitvoerbaar en realistisch exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Doelen en prioriteiten stellenMensen en middelen organiseren	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Brengt activiteiten in kaart om zicht te krijgen op benodigde mensen en middelen voor de uitvoering van exportplan en stelt de nodige prioriteiten en doelstellingen, zodat het exportplan efficiënt uitgevoerd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCultuur, taal en omgang van het exportlandExportmarketingVerkoopstrategie
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Beschrijft in het exportplan ook de invloed van de cultuur en taal, waar rekening mee gehouden moet worden bij het bepalen van de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en het uitbreiden van de exportactiviteiten.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Bepaalt kansen en bedreigingen voor de organisatie en verwerkt in het exportplan de kansen en oplossingen voor bedreigingen in concrete acties, zodat het exportplan een middel is om kansen en mogelijkheden te benutten.	

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt**1.3 werkproces: Maakt een exportplan per regio/per land**

Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Beschrijft in het exportplan de te verwachten kosten en baten en maakt gebruik van (financiële) informatie om het exportplan te staven en te evalueren.	
------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt**1.4 werkproces: Selecteert tussenpersonen**

Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst assisteert zijn leidinggevende bij het selecteren en screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersoon in aanmerking komen om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersoon moet voldoen en verzamelt voor deze punten informatie over de potentiële tussenpersoon. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Een selectie van tussenpersonen die voldoet aan de eisen/wensen van de organisatie• Bij de screening van tussenpersonen is rekening gehouden met de meerwaarde van de tussenpersonen voor de organisatie		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">• Analyseert op basis van de gestelde eisen en de beschikbare informatie in hoeverre de tussenpersoon passend is voor de organisatie, zodat hij hierover een beargumenteerd advies aan de leidinggevende kan geven.	<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis• Cultuur, taal en omgang van het exportland• Tussenpersonen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden benutten	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">• Volgt actief ontwikkelingen bij de tussenpersonen, zoekt naar extra informatie over tussenpersonen en selecteert tussenpersonen, waarmee (nieuwe) activiteiten kunnen worden ondernomen, die de positie van de organisatie kunnen versterken.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		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																					
2.1	Voert acquisitieactiviteiten uit							X	X					X							
2.2	Voert het verkooptraject uit								X			X						X		X	
2.3	Voert het offertetraject uit					X					X	X					X				X
2.4	Evalueert verkoop- en offertetrajecten											X		X				X			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)			
2.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit			
Omschrijving	De exportmedewerker buitendienst maakt een voorselectie van prospects aan de hand van het exportplan en/of opdracht van zijn leidinggevende. Hij verzamelt informatie over de prospects en legt dit vast in het informatiesysteem van het bedrijf. Hij legt contact met prospects (schriftelijk, telefonisch en/of face-to-face) en promoot in het contact het bedrijf, de producten en/of diensten. Na het contact selecteert hij prospects op aantrekkelijkheid voor het bedrijf en neemt hij contact op voor een vervolgspraak. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Voorselectie van relevante prospects. • Op basis van aantrekkelijkheid van prospects zijn vervolgspraken gemaakt voor verkoopgesprekken. • Er is bij de prospect draagvlak gecreëerd voor een vervolgspraak/verder contact 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Overeenstemming nastreven 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benoemt duidelijk de mogelijkheden van de organisatie voor de prospect, heeft de leiding in het gesprek, komt actief met variërende argumenten, feiten en voorbeelden en streeft naar een toezegging van de prospect, zodat draagvlak wordt gecreëerd voor het maken van een vervolgspraak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving • Cultuur, taal en omgang van het exportland • Klantencontact • Marketingbeleid
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legt actief contact met prospects en investeert tijd en moeite om informatie te verkrijgen van en te geven aan de prospect, zodat een basis ontstaat voor verder contact. 	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseert de beschikbare informatie over mogelijke prospects, zodat een selectie van 	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)**2.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit**

		prospects ontstaat die aantrekkelijk is voor het bedrijf.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">De markt en de spelers daarin kennen	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">Speelt met de acquisitieactiviteiten in op marktontwikkelingen, zodat geanticipeerd kan worden op de (veranderende) behoeften van prospects en de organisatie onderscheidend is in de markt.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

Omschrijving	De exportmedewerker achterhaalt in verkoopgesprekken de specifieke behoeften en wensen van de klant. Op basis van de behoefte en wensen van de klant, de mogelijkheden van het assortiment/dienstenpakket en exportgerelateerde zaken bepaalt hij een aanbod aan de klant. Hij informeert met behulp van vak- en assortimentskennis de klant over toepassing, eigenschappen en verwerking van het product of dienst. Hij adviseert de klant over het product of de dienst, weegt alternatieven af voor de klant en speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van betaling- en leveringscondities met betrekking tot de export.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Op basis van de behoeften van de klant en assortiment/dienstenpakket, mogelijkheden van het bedrijf en exportgerelateerde zaken wordt een commercieel aantrekkelijk en passend aanbod aan de klant gedaan.De cultuurverschillen tussen exportmedewerker en klant vormen geen belemmering in het verkooptraject.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Gesprekken richting gevenOnderhandelen	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Stuurt in het gesprek aan op het verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen, die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het aanbod.	<ul style="list-style-type: none">AcquisitieArtikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCommunicatie vaardighedenCultuur, taal en omgang van het exportlandKlantencontactMarketingbeleidVerkopen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment en export, zodat de klant een juist en passend advies kan worden verstrekt.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none">Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De exportmedewerker buitendienst: Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past de benadering en	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

		omgang met klanten aan, zodat een vertrouwensrelatie met de klant kan worden opgebouwd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <p>Sluit met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.</p>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">Signaleert en ontplooit kansen voor (bij)verkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant tot (grotere) aankoop overgaat.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)**2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit**

Omschrijving	De exportmedewerker maakt op basis van de behoefte van de klant en de mondelinge afspraken met de klant een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Voordat hij de offerte aan de klant aanbiedt, laat hij de offerte door een collega en/of leidinggevende controleren. Hij bespreekt de offerte met de klant. Hij bewaakt de aangegeven termijn in de offerte en belt wanneer nodig de klant na. Na het ontvangen van de order, bestelling en/of ondertekende offerte, maakt hij een orderbevestiging en legt dit vast in het informatiesysteem.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De offerte is in overeenstemming met de afspraken met de klant, eisen van de organisatie en uitvoerbaarheid.• Een commercieel aantrekkelijke en technisch correcte offerte (rekeninghoudend met exportgerelateerde zaken).• Offertetraject wordt continue bewaakt, tijdige bijgestuurd en correct gedocumenteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen• Kostenbewust handelen	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont begrip van de financiële berekeningen in de offerte en wat de invloed daarvan is op de organisatie en kijkt naar mogelijkheden om de meest concurrerende offerte op te stellen, die voldoet aan de gestelde wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none">• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)• Artikel- en assortimentskennis• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving• Communicatie vaardigheden• Computervaardigheden• Cultuur, taal en omgang van het exportland• Exportcalculatie• Financiering internationale transacties• Marketingbeleid• Offertes• Verkopen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de export correct beschreven zijn en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden opgenomen zijn.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stuurt en bewaakt het offertetraject, zodat de termijnen niet verstrijken en de offerte kan worden omgezet in een orderbevestiging.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">• Raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij het opstellen van een offerte, vraagt advies en legt een concept van de offerte voor, zodat binnen de onderneming eenduidige en uitvoerbare offertes worden opgesteld.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">• Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies, invloed van oorsprongscriteria, etc. en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte (wettelijk) uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)			
2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten			
Omschrijving	<p>De exportmedewerker controleert na oplevering van de dienst of product bij de klant of het kwaliteitsniveau van de dienstverlening naar wens is geweest. Tevens inventariseert hij of de dienst of product naar behoren functioneert volgens de klant. Hij grijpt in wanneer klanten ontevreden zijn of verbeteringen mogelijk zijn.</p> <p>Naast het uitvoeren van het aftersaletraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en uitvoering van de acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van evaluatie kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject, die passen bij de situatie en de organisatie. Het aftersaletraject met de klant wordt ingezet om mogelijke ontevredenheid van de klant te voorkomen of op te lossen, zodat de klantzaken wil blijven doen met de organisatie. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Verbanden leggen 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt logische gevolgtrekking uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf, zodat de dienstverlening op bepaalde punten verbeterd kan worden. 	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms) Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatie vaardigheden Computervaardigheden Cultuur, taal en omgang van het exportland Exportcalculatie Financiering internationale transacties Klantencontact Klanttevredenheid en -evaluatie Marketingbeleid Offertes Verkopen Werkoverleg
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassen aan veranderde omstandigheden Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, begrijpt dat ontevredenheid kan worden veroorzaakt door cultuurverschillen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past daarop de benadering en omgang met klanten aan, zodat beter op de wensen van de klant kan worden ingesprongen. 	

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Houdt de tevredenheid van de klant in de gaten en onderneemt actie zodra hij signalen opvangt van ontevredenheid of vragen, zodat de dienstverlening van het bedrijf kwalitatief goed blijft.	<ul style="list-style-type: none">Wisselkoers risico
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
4.1	Voert de import- en exportadministratie uit																				
4.2	Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders					x						x					x	x			
4.3	Behandelt klachten					x								x					x		

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Exportmedewerker buitendienst

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop			
4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders			
Omschrijving	De exportmedewerker coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders op basis van de afspraken in het contract. Hij benadert collega's/dienstverleners voor het uitvoeren van het contract. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met klanten, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De geaccordeerde offertes worden volgens afspraak uitgevoerd. • Problemen worden naar tevredenheid van de klant en eigen organisatie opgelost. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Proactief informeren 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betreft op eigen initiatief collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders, bespreekt mogelijke knelpunten en informeert hen over het verloop van het proces, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en problemen voortijdigesignaleerd en opgelost kunnen worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms) • Computervaardigheden • Exportadministratie • Exportcalculatie • Financiering internationale transacties • Verkoopcontract • Voorraadbeheer en -administratie • Wisselkoers risico
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toont inzicht in de uitvoering van de orders en de noodzakelijke stappen en documenten daarvoor, onthoudt de informatie en verwerkt dit in de uitvoering, zodat de order volgens afspraak wordt uitgevoerd. 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stemt met de betrokken personen bij import en export af wie en hoe de gemaakte afspraken uit 	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop**4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders**

		een offerte worden nagekomen, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen, zodat de uitvoering van de gemaakte afspraken efficiënt verlopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lost knelpunten tijdens de uitvoering van de offertes op naar tevredenheid van de klant, dienstverleners en de organisatie, zodat de kwaliteit van de dienstverlening behouden blijft.	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop**4.3 werkproces: Behandelt klachten**

Omschrijving	De exportmedewerker ontvangt klachten van klanten. Op basis van zijn inschatting over de ernst en de inhoud van de klacht gaat hij na door wie en op welke manier de klacht kan worden behandeld. Als voorwerk voor zijn leidinggevende of juridische afdeling onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en de gevolgen van de klacht voor de organisatie en adviseert hij oplossingsmogelijkheden. Hij bespreekt en bepaalt met zijn leidinggevende het voorstel dat aan de klant wordt gedaan en neemt daarna de nodige acties om de klacht af te handelen en/of het voorstel te bespreken met de klant. Hij registreert de klacht en de afhandeling daarvan in het informatiesysteem van het bedrijf.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">De klacht is volgens de procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informeren	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende, informeert collega's en leidinggevende over de klacht en de wijze van afhandeling, zodat zij goed geïnformeerd zijn.	<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennisBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgevingCommunicatie vaardighedenKlachtenbehandelingKlachtenbeleid
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Gegevens controleren en aannames toetsenOplossingen voor problemen bedenken	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing binnen een afgesproken bandbreedte, waarin beide partijen zich kunnen vinden.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Reageert op een rustige en professionele wijze op de klant, zodat escalatie van de situatie kan worden voorkomen en bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht,	

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop
--

4.3 werkproces: Behandelt klachten

		maar houdt daarbij rekening met het belang van de organisatie, zodat de klacht volgens de eisen van de organisatie wordt afgehandeld.	
--	--	---	--

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 in 2009 ontwikkeld door Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. 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 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 beoordelingen en opmerkingen van de leden van de PCBB, de klankbordgroepleden, resonansgroepsleden en inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf Discussiepunten.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier Exportmedewerker liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Medewerker export binnendienst (gelegitimeerd door SOG in december 2004)
- Medewerker export buitendienst (gelegitimeerd door SOG in december 2004)

Naast de beroepscompetentieprofielen vormt ook het internationale profiel COMINTER (2007) de basis voor het kwalificatiedossier Exportmedewerker.

Het COMINTER-profiel is binnen Europees verband gelegitimeerd door diverse stakeholders: dit profiel beschrijft de internationaal georiënteerde commercieel medewerker. Dit is te vergelijken met een combinatie van een exportmedewerker en importmedewerker. Om deze reden is in dit dossier een kerntaak toegevoegd op het gebied van import.

Tevens is bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier ook gebruik gemaakt van het INTENT-profiel ('International entrepreneur'). De keuze voor de competentie 'Omgaan met verandering en aanpassen' en de bijbehorende prestatie-indicatoren is een vertaling van de culturele component van dit profiel.

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

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

Het besluit om de commercieel medewerker en exportmedewerker niet te clusteren in één kwalificatiedossier neemt niet weg dat deze afzonderlijke dossiers op elkaar afgestemd moeten worden voor een logische en heldere opbouw in de kwalificatiestructuur. Bij de ontwikkeling van het nieuwe dossier Exportmedewerker is hiermee rekening gehouden. Waar mogelijk zijn de overeenkomsten tussen de exportmedewerker en de commercieel medewerker hetzelfde beschreven.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier			
	1. Onderzoekt de exportmarkt	2. Verkoopt aan klanten in het buitenland	3. Koopt in het buitenland in	4. Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop
BCP Medewerker export binnendienst				
1. Handelt de export/verkoop administratief af.			COMINTER*	X
2. Beheert relaties.		X	COMINTER*	
3. Verkoopt te exporteren goederen.		X	COMINTER*	
4. Verleent service en handelt klachten af.		X	COMINTER*	
5. Coördineert transport.			COMINTER*	X
BCP Medewerker export buitendienst				
1. Beheert relaties.	X	X		
2. Acquireert klanten.		X		
3. Verkoopt te exporteren goederen.		X		
4. Handelt de export/verkoop administratief af en heeft contact met de binnendienst.	X			X
5. Verleent service en handelt klachten af.		X		

*Het COMINTER-profiel vormt de basis voor kerntaak 3 van het kwalificatiedossier.

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

In onderstaand schema wordt inzichtelijk gemaakt welke werkprocessen uit het kwalificatiedossier binnen het COMINTER-profiel passen. Daarnaast is een specifiek werkproces toegevoegd om het profiel volledig te kunnen dekken, namelijk 'bezoekt de regio/het land'.

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt			
1.5 werkproces Bezoekt de regio/het land			
Omschrijving:	De COMINTER bezoekt de regio/het land, waar verkoopactiviteiten worden uitgevoerd of mogelijk uitgevoerd zouden kunnen worden. Afhankelijk van het doel van zijn bezoek voert hij fieldresearch uit, legt contacten met (nieuwe) klanten, leveranciers, dienstverleners en/of tussenpersonen en/of bezoekt bestaande relaties.		
Gewenst resultaat:	<p>§ Afhankelijk van het doel van het bezoek heeft de COMINTER informatie verzameld, contacten gelegd en/of verstevigd.</p> <p>§ De COMINTER heeft ervaring opgedaan met de cultuur van de regio/het land en is zich (meer) bewust geworden van cultuurverschillen.</p>		
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 	<p>De exportmedewerker:</p> <p>§ Legt actief contact met relaties in het buitenland, vindt aansluiting bij de relaties door zich open op te stellen, interesse te tonen en zich aan te passen aan het verwachtingspatroon van de relatie, zodat informatie wordt uitgewisseld, contacten worden gelegd en/of verstevigd.</p>	<p>§ Cultuur van het exportland</p> <p>§ Omgang in het exportland</p>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Aanpassen aan veranderde omstandigheden • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	<p>De exportmedewerker:</p> <p>§ Toont zich bewust van de eigen cultuur, bekijkt zaken vanuit het perspectief van de ander, anticipeert op de (cultuur)verschillen en gebruikt deze ervaring als leerkans en/of mogelijkheid om de relaties te verstevigen.</p>	

		Uitstroom		
Kerntaak	Werkproces	Exportmedewerker binnendienst	Exportmedewerker buitendienst	Cominter
1. Onderzoekt de exportmarkt				
	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit	X	X	X
	1.2 Brengt exportmarkten in kaart		X	X
	1.3 Maakt een exportplan per regio/per land		X	X
	1.4 Selecteert tussenpersonen	X		X
	1.5 Bezoekt de regio/het land			X
2. Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)				
	2.1 Voert acquisitieactiviteiten uit		X	X
	2.2 Voert het verkooptraject uit	X	X	X
	2.3 Voert het offertetraject uit	X	X	X
	2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten	X	X	X
3. Koopt in het buitenland in (importeren)				
	3.1 Selecteert leveranciers	X		X
	3.2 Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject	X		X

	3.3 Handelt de inkoop (import) af	X		X
4. Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop				
	4.1 Voert de import- en exportadministratie uit	X		X
	4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders	X	X	X
	4.3 Behandelt klachten	X	X	X

2.4 Discussiepunten

De volgende discussiepunten zijn tijdens de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Exportmedewerker aan de orde gekomen: *Op welke wijze dient het COMINTER-profiel vormgegeven te worden in het dossier?*

Voor de ontwikkeling van het dossier is een vergelijking uitgevoerd tussen de exportmedewerker en COMINTER uitgevoerd. Op basis van deze vergelijking kwamen onderdelen naar voren die onderbelicht waren in het huidige dossier. Dit waren het aanbestedingstraject voor de import, het daadwerkelijk bezoeken van het buitenland en het administreren en evalueren van het inkoop- en verkooptraject.

De PCBB en klankbordgroep hebben aangegeven dat het aanbestedingstraject, administratie en evaluatie een plaats kunnen krijgen in het dossier. Het daadwerkelijk bezoeken van het buitenland is niet opgenomen in het dossier als dilpoma-eis: dit heeft te maken met wettelijke bepalingen met betrekking BPV, waardoor een buitenlandse stage niet verplicht kan worden gesteld. In het dossier is dit werkproces opgenomen om aan te geven uit welke werkprocessen het gehele COMINTER-profiel bestaat.

Bij welke uitstroom of uitstromen dient het aanbestedingstraject voor de import te worden opgenomen?

Volgens de PCBB en klankbordgroep past deze kerntaak het best bij de exportmedewerker binnendienst: de handelingen zijn grotendeels vanuit het kantoor en eigen land uit te voeren. Het toevoegen van het importgedeelte bij de exportmedewerker buitendienst zou een te grote verzwarende worden van de opleiding, waardoor niet meer gesproken kan worden van een niveau 4-opleiding.

Is de naam exportmedewerker nog juist nu er ook import aan de orde komt?

De PCBB en de klankbordgroep zijn van mening dat dit niet het geval is. Echter, een beter alternatief is nog niet gevonden. Dit punt zal worden opgenomen in de ontwikkel- en onderhoudsagenda.

Zijn de taaleisen, met name voor de exportmedewerker buitendienst, niet te hoog?

De taaleisen voor de MVT blijken een groot struikelblok te zijn voor deelnemers. Om deze reden is de instroom in deze kwalificaties minder groot. Toch zijn twee MVT en het niveau relevant voor de beroepsuitoefening. De PCBB wil hier komend schooljaar aandacht aan besteden door deze taaleisen met het onderwijs en het bedrijfsleven te evalueren. Dit punt zal worden opgenomen in de ontwikkel- en onderhoudsagenda.

Inhoud kwaliteitsslag dossiers 2011-2012

Naast de hierboven genoemde punten, heeft de PCBB besloten om voor alle dossiers in het laatste experimenteerjaar nog een kwaliteitsslag uit te voeren.

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.

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 <http://www.kchandel.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.

Uitstroom Exportmedewerker binnendienst

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	X
X1	X	X	X	X

Uitstroom Exportmedewerker buitendienst

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	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	X
X2	X	X	X	X
X1	X	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	x	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		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.

In het kwalificatiedossier zijn twee extra brondocumenten opgenomen. Dit zijn het profiel COMINTER en unit profile International Entrepreneur (INTENT). Deze profielen zijn in Europees verband opgesteld ten behoeve van de transparantie tussen Europese opleidingen.

Deze brondocumenten hebben geleid tot:

- een kerntaak op het gebied van import (COMINTER)
- de keuze en invulling van de competentie 'Omgaan met verandering en aanpassen' (INTENT)
- de beroepseisen (raamwerken) op het gebied van Nederlands en rekenen/wiskunde zijn van deel B naar deel D in het dossier verplaatst
- de gegevens voor de Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming zijn geactualiseerd
- de discussiepunten en de onderhoudsagenda in deel D zijn 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
Naamgeving dossier	Onderzoek en discussie met PCBB	KCH i.s.m. klankbordgroep en PCBB	Voor indiening 2011-2012
Overweging taaleisen	Onderzoek en discussie met PCBB	KCH i.s.m. klankbordgroep en PCBB	Voor 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 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.