

## 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

## 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
		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																				
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**

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt</b>			
<b>1.1 werkproces: Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relevante, betrouwbare en up-to-date marktinformatie ten behoeve van de besluitvorming is beschikbaar.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> <li>Verbanden leggen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artikel- en assortimentskennis</li> <li>Inkoop-/verkoopstrategie</li> <li>Klanttevredenheid</li> <li>Marketingbeleid</li> <li>Marktonderzoek</li> </ul>

## 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
		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																				
2.2	Voert het verkooptraject uit								x			x							x		x
2.3	Voert het offertetraject uit					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 binnendienst**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>De cultuurverschillen tussen de exportmedewerker en de klant vormen geen belemmering in het verkooptraject.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Onderhandelen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisitie</li> <li>Artikel- en assortimentskennis</li> <li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li> <li>Communicatie vaardigheden</li> <li>Cultuur, taal en omgang van het exportland</li> <li>Klantencontact</li> <li>Marketingbeleid</li> <li>Verkopen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li> </ul>	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"><li>• 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.</li></ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Signaleert en ontplooit kansen voor (bij)verkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant tot (grotere) aankoop overgaat.</li></ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

### 2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De offerte is in overeenstemming met de afspraken met de klant, eisen van de organisatie en uitvoerbaarheid.</li><li>• Een commercieel aantrekkelijke en technisch correcte offerte (rekeninghoudend met exportgerelateerde zaken).</li><li>• Offertetraject wordt continu bewaakt, tijdige bijgestuurd en correct gedocumenteerd.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Afstemmen</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)</li><li>• Artikel- en assortimentskennis</li><li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li><li>• Communicatie vaardigheden</li><li>• Computervaardigheden</li><li>• Cultuur, taal en omgang van het exportland</li><li>• Exportcalculatie</li><li>• Financiering internationale transacties</li><li>• Marketingbeleid</li><li>• Offertes</li><li>• Verkopen</li><li>• Werkoverleg</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	



## 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"><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Stuurt en bewaakt het offertetraject, zodat de termijnen niet verstrijken en de offerte kan worden omgezet in een orderbevestiging.</li></ul>	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	

## Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

### 2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op basis van evaluatie worden kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject gedaan, die passen bij de situatie en de organisatie.</li><li>• 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.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)</li><li>• Artikel- en assortimentskennis</li><li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li><li>• Communicatie vaardigheden</li><li>• Computervaardigheden</li><li>• Cultuur, taal en omgang van het exportland</li><li>• Exportcalculatie</li><li>• Financiering internationale transacties</li><li>• Klantencontact</li><li>• Klanttevredenheid en -evaluatie</li><li>• Marketingbeleid</li><li>• Offertes</li><li>• Verkopen</li><li>• Werkoverleg</li><li>• Wisselkoers risico</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt de tevredenheid van de klant in de gaten en onderneemt actie zodra hij signalen opvangt van</li></ul>	

## 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"><li>• Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li><li>• Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li></ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	

### 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
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	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**

<b>Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)</b>			
<b>3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De leverancierslijst is up-to-date met nieuwe leveranciers en/of informatie</li> <li>• Een passende selectie uit de leverancierslijst op basis van de eisen uit de aankooporder</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Afstemmen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel- en assortimentskennis</li> <li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li> <li>• Contracten</li> <li>• Cultuur, taal en omgang van het exportland</li> <li>• Leveranciersbetrouwbaarheid</li> <li>• Leveranciersovereenkomsten</li> <li>• Marketingbeleid</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert of gegevens up-to-date en betrouwbaar zijn, verwerkt deze informatie en analyseert op basis van de beschikbare informatie welke</li> </ul>	

<b>Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)</b>			
<b>3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers</b>			
		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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het voorwerk en het advies van de exportmedewerker zijn een goede ondersteuning voor het nemen van een besluit door de leidinggevende.</li><li>• Gesprekken met leveranciers zijn goed voorbereid.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanbestedingstraject</li><li>• Contracten</li><li>• Leveranciersbetrouwbaarheid</li><li>• Leveranciersovereenkomsten</li><li>• Offertes</li><li>• Onderhandelingsstrategie</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Expertise delen</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyseert uit de gegevens van de offertes en reeds beschikbare informatie welke leveranciers het best aansluiten bij het aanbestedingsverzoek,</li></ul>	

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



<b>Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)</b>			
<b>3.3 werkproces: Handelt de inkoop (import) af</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede bewaking van de orderafhandeling door de leverancier</li> <li>• Tijdige communicatie met betrokkenen over de orderafhandeling</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Afstemmen</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanbestedingstraject</li> <li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li> <li>• Leveranciersovereenkomsten</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaakt continu de voortgang van de orderafhandeling aan de hand van de afspraken in het contract, zodat tijdige bijsturing mogelijk is.</li> </ul>	

<b>Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)</b>			
<b>3.4 werkproces: Evalueert het aanbestedingstraject</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De evaluatie leidt tot verbeterpunten voor de toekomst.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanbestedingstraject</li> <li>Evalueren</li> </ul>

## 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**

<b>Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop</b>			
<b>4.1 werkproces: Voert de import- en exportadministratie uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle benodigde documenten voor de import en export zijn geadministreerd.</li> <li>• De import- en exportdocumenten zijn gecontroleerd op juistheid, zijn uitvoerbaar en voldoen aan de wettelijke normen.</li> <li>• Facturen zijn gecertificeerd volgens de wettelijke normen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)</li> <li>• Computervaardigheden</li> <li>• Exportadministratie</li> <li>• Exportcalculatie</li> <li>• Financiering internationale transacties</li> <li>• Verkoopcontract</li> <li>• Wisselkoers risico</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	<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"><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	
------------------------	--	--	--

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De geaccordeerde offertes worden volgens afspraak uitgevoerd.</li><li>• Problemen worden naar tevredenheid van klant en eigen organisatie opgelost.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Internationale) betalings- en leveringscondities (waaronder de Incoterms)</li><li>• Computervaardigheden</li><li>• Exportadministratie</li><li>• Exportcalculatie</li><li>• Financiering internationale transacties</li><li>• Verkoopcontract</li><li>• Voorraadbeheer en -administratie</li><li>• Wisselkoers risico</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>	

**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"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li><li>Proactief informeren</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Artikel- en assortimentskennis</li><li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li><li>Communicatie vaardigheden</li><li>Klachtenbehandeling</li><li>Klachtenbeleid</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De exportmedewerker binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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,</li></ul>	



<b>Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop</b>
--

<b>4.3 werkproces: Behandelt klachten</b>
---

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