

## 4.1 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

## 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**

<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 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 buitendienst:</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>

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt</b>			
<b>1.2 werkproces: Brengt exportmarkten in kaart</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een voorselectie van exportmarkten, die past bij de missie, product en/of opdracht van de organisatie.</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 uiteenrafelen</li> <li>Conclusies trekken</li> <li>Verbanden leggen</li> </ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artikel- en assortimentskennis</li> <li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li> <li>Cultuur, taal en omgang van het exportland</li> <li>Exportlandendocument</li> </ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li> </ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Een uitvoerbaar en realistisch exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Doelen en prioriteiten stellen</li><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Artikel- en assortimentskennis</li><li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li><li>Cultuur, taal en omgang van het exportland</li><li>Exportmarketing</li><li>Verkoopstrategie</li></ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	

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

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

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

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een selectie van tussenpersonen die voldoet aan de eisen/wensen van de organisatie</li><li>• Bij de screening van tussenpersonen is rekening gehouden met de meerwaarde van de tussenpersonen voor de organisatie</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>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Artikel- en assortimentskennis</li><li>• Cultuur, taal en omgang van het exportland</li><li>• Tussenpersonen</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• De markt en de spelers daarin kennen</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	



## 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**

<b>Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)</b>			
<b>2.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorselectie van relevante prospects.</li> <li>• Op basis van aantrekkelijkheid van prospects zijn vervolgspraken gemaakt voor verkoopgesprekken.</li> <li>• Er is bij de prospect draagvlak gecreëerd voor een vervolgspraak/verder contact</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>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel- en assortimentskennis</li> <li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving</li> <li>• Cultuur, taal en omgang van het exportland</li> <li>• Klantencontact</li> <li>• Marketingbeleid</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert de beschikbare informatie over mogelijke prospects, zodat een selectie van</li> </ul>	

**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"><li>De markt en de spelers daarin kennen</li></ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	

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

### 2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

<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 wordt een commercieel aantrekkelijk en passend aanbod aan de klant gedaan.</li><li>De cultuurverschillen tussen exportmedewerker en 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>	De exportmedewerker buitendienst: <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>	De exportmedewerker buitendienst: <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 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"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<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"><li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <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 continue bewaakt, tijdige bijgestuurd en correct gedocumenteerd.</li></ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li><li>• Kostenbewust handelen</li></ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <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>	<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></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <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>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <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>	

## 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"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Afstemmen</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <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>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <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>	

<b>Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)</b>			
<b>2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten</b>			
<b>Omschrijving</b>	<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>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op basis van evaluatie kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject, 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 klantzaken wil blijven doen met de organisatie.</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>• Conclusies trekken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <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>	<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> </ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li> <li>• Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid</li> </ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</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>	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>



## 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"><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wisselkoers risico</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De exportmedewerker buitendienst: <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>	

## 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	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					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**

<b>Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop</b>			
<b>4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders</b>			
<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 de 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>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</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>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <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>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt met de betrokken personen bij import en export af wie en hoe de gemaakte afspraken uit</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**

		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"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	<p>De exportmedewerker buitendienst:</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 wordt 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 buitendienst: <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 buitendienst: <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 buitendienst: <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.	
--	--	---	--