

4.1 Commercieel technisch medewerker houthandel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De Commercieel technisch medewerker houthandel is werkzaam in de houthandel, variërend van kleine, middelgrote tot grote bedrijven met verschillende vestigingen. Afhankelijk van het bedrijfsproces wordt in de houthandel naaldhout en hardhout en plaatmaterialen verhandeld; geïmporteerd, opgeslagen, bewerkt en geleverd aan een scala van branches, waaronder bouwbedrijven, de timmerindustrie, de houtwarenindustrie, kleinere houthandelbedrijven, de meubelindustrie, interieurbedrijven, de grond-, weg- en waterbouw, hoveniers, tuinbedrijven en particulieren.</p> <p>Diverse houthandelbedrijven kennen ook nevenactiviteiten, zoals werken in een afhaalcentrum, verkoop van houtlijmen, doe-het-zelf materialen, tuinartikelen en minder vaak: verkoop van harde bouwmaterialen, gereedschappen, kasten en sanitairproducten.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De Commercieel technisch medewerker houthandel voelt zich prettig in een commercieel beroep met inhoud. Hij heeft affiniteit met hout en plaatmateriaal en de toepassingen daarvan. Hij werkt graag voor klanten van verschillende branches. Hij leeft mee met de klant, helpt zoeken naar oplossingen en bouwt een relatie op. Hij is een gepassioneerd handelaar en houdt van het onderhandelingspel om orders binnen te krijgen.</p> <p>Belangrijke gedragskenmerken van de Commercieel technisch medewerker houthandel zijn:</p> <p><i>Klantgericht</i> Klantgericht denken en werken is van belang, omdat de Commercieel technisch medewerker houthandel met de klant meedenkt en hem adviseert. Hij stelt (of houdt) de klant tevreden en straalt vriendelijkheid uit. Hij is geïnteresseerd in de ander, luistert goed en vraagt door waar de klant het product voor nodig heeft.</p> <p><i>Communicatief en Sociaal vaardig</i> De Commercieel technisch medewerker houthandel legt gemakkelijk contacten en onderhoud deze. Hij komt goed uit zijn woorden en communiceert met uiteenlopende mensen op verschillende werkniveaus (bijvoorbeeld klanten, tekenaars, productieiders, productiemedewerkers). Hij spreekt de taal van de klant en is duidelijk in zijn afspraken. Hij is in staat 'nee te verkopen' zonder de relatie te verstoren, bijvoorbeeld door alternatieven voor te stellen.</p> <p><i>Stressbestendig</i> De Commercieel technisch medewerker houthandel wordt geïmponeerd door de telefoon. Hij heeft weinig invloed op de hoeveelheid en planning van het werk. Een andere stressfactor is het feit dat de Commercieel technisch medewerker houthandel onder tijdsdruk werkt en kalm reageert op onverwachte ontwikkelingen en problemen.</p> <p><i>Besluitvaardig</i> De Commercieel technisch medewerker houthandel is doortastend en besluitvaardig. Hij wil graag de deal maken (wil scoren).</p> <p><i>Signalerend en oplossend vermogen</i> Signalerend en oplossend vermogen zijn van belang, omdat de Commercieel technisch medewerker houthandel vooraf moet inschatten waar in het proces eventuele knelpunten en problemen kunnen ontstaan en hoe deze voorkomen of opgelost dienen te worden.</p> <p><i>Kostenbewust</i></p>

	Kostenbewust zijn is van belang, omdat de Commercieel technisch medewerker houthandel met name bij de productievoorbereiding rekening houdt met de beschikbare budgetten. Hij moet de klant zoveel mogelijk tegemoet komen, maar mag hierbij niet het bedrijfsbelang uit het oog verliezen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • De Commercieel technisch medewerker houthandel heeft een adviserende rol naar klanten en collega's. Hij werkt ondersteunend aan de buitendienst. Hij werkt aansturend en organiseert de orderstroom en de afstemming naar andere afdelingen. • Hij werkt zelfstandig en is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen takenpakket. • Hij speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. Binnen gestelde kaders neemt hij zelf beslissingen met betrekking tot bijvoorbeeld prijzen en het al dan niet aangaan van transacties • Hij werkt zelfstandig (zonder tussentijds) verantwoording af te leggen aan een leidinggevende en kan meerdere opdrachten naast elkaar uitvoeren.
Complexiteit	<p><i>Aard van de werkzaamheden</i> In zijn werk heeft de Commercieel technisch medewerker houthandel (in hoge mate) te maken met afbreukrisico's. Hij verricht werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden, maar verricht ook werk dat naar eigen inzicht wordt uitgevoerd en waarbij verschillende standaardwerkzaamheden gecombineerd moeten worden. Zijn werkzaamheden zijn divers van aard.</p> <p>De complexiteit wordt met name bepaald door de volgende factoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is veel productkennis nodig. Het gaat over veel verschillende producten en daarbij over toepassingen van materialen en eigenschappen van het hout. Bij onvoldoende kennis kunnen vragen van klanten niet beoordeeld worden. Het niet goed inschatten van de klantvraag kan grote (financiële) gevolgen hebben voor het bedrijf. • De vraag van de klant moet snel vertaald worden naar bewerkingen, maartvoering en het vervolgtraject. Een order bestaat uit allerlei verschillende onderdelen, die moet worden samengesteld uit allerlei hoeken en gaten. Daar zitten dus veel mogelijke faalmomenten in. • Je wordt gedreven door de mensen en de telefoon. Je kunt niet zelf je werk bepalen. Daardoor kun je het overzicht kwijtraken en daar moet je mee om kunnen gaan. Stress en werkdruk omdat je zelf het werkaanbod niet in de hand hebt. • Moeilijke gesprekken met klanten. Zoals: afspraak niet kunnen nakomen, klacht afwijzen, als je klanten niet kan helpen. <p><i>Aard van de benodigde kennis</i> De Commercieel technisch medewerker houthandel heeft specialistische kennis voor de uitoefening van het beroep. Hiernaast beschikt hij over algemene kennis en vaardigheden die nodig zijn om werkopdrachten uit te voeren en productieprocessen te organiseren en te begeleiden.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.

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.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

MVT naar keuze

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x			
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

2.3 Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren

Proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren		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	Verkoop- en adviesgesprekken voeren						X	X		X		X							X							
1.2	Met klanten onderhandelen								X	X												X	X	X		
1.3	Relaties beheren					X		X			X													X		
1.4	Klachten afhandelen							X			X		X							X		X				
1.5	Acquisitie-activiteiten uitvoeren								X	X				X										X	X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren			
1.1 werkproces: Verkoop- en adviesgesprekken voeren			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel inventariseert door het stellen van vragen de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Op basis van de product- en assortimentskennis beantwoordt hij vragen van klanten en informeert hen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het artikel. Hij informeert daarbij de klant over mogelijke alternatieve artikelen, bijartikelen, bestelprocedure, service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden conform de koopovereenkomst en stuurt desgewenst informatiemateriaal op. Als de potentiële klant behoefte heeft aan meer informatie, dan schakelt de Commercieel technisch medewerker houthandel over naar de rol van vakexpert (deskundige). Bespeurt hij twijfel, dan stapt de Commercieel technisch medewerker houthandel in de schoenen van adviseur/consultant en denkt met de gesprekspartner mee. Hij houdt bij het informeren en adviseren van klanten rekening met de consequenties van houthandel voor het bosbeheer.		
Gewenst resultaat	De klant is vakkundig en klantvriendelijk geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van het eigen bedrijf.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen Omgevingsverantwoord handelen 	Hij houdt bij het adviseren van klanten rekening met de consequenties van houthandel voor het bosbeheer, dat wil zeggen duurzaamheid van gebruikte materialen en dat hout een keurmerk heeft dat het afkomstig is uit bossen die duurzaam worden beheerd, zodat hij volgens wereldwijde standaarden in hout handelt.	<ul style="list-style-type: none"> Geven van advies Kennis van artikelen en bij-artikelen Kennis van bestelprocedures Kennis van bewerkingsmogelijkheden Kennis van duurzaam bosbeheer en keurmerken Kennis van hout en plaatmateriaal Kennis van hout en plaatmateriaal dat in de bouw wordt toegepast Kennis van leverings- en betalingsvoorwaarden Kennis van meubel- en timmerproducten Kennis van service-, ruil-, retour- en garantiebepalingen
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relaties opbouwen op verschillende niveaus 	Hij speelt gemakkelijk in op de verschillende typen klanten en vindt daarbij aansluiting bij zowel hogere als lagere niveaus, zodat er een goede werkrelatie is en de klant zich begrepen voelt.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Hij presenteert zich tijdens de verkoop- en adviesgesprekken als een kundige en betrouwbare verkoper met een onlosmakelijk daarmee verbonden vakspecialisatie kennis van de houthandel die te allen tijden geraadpleegd kan worden mochten er nog aanvullende vragen/wensen bij de klant ontstaan en kan informatie in heldere taal uitleggen, zodat de klant een goede indruk overhoudt van de Commercieel technisch medewerker houthandel en het bedrijf dat hij	

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren

1.1 werkproces: Verkoop- en adviesgesprekken voeren

		respresenteert, en die in een toekomstige situatie wederom ingeschakeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Stellen van open en gesloten vragen• Toepassen van gesprekstechnieken• Toepassen van luistervaardigheden• Toepassen van mensenkennis• Toepassen van omgangsvormen• Toepassen van presentatietechnieken• Toepassen van vakinhoudelijke kennis• Toepassen van verkooptechnieken en –argumenten
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	Hij legt vanuit zijn expertise duidelijk en begrijpelijk uit welke eigenschappen en toepassingsmogelijkheden de houtsoorten hebben en controleert of de boodschap goed is overgekomen bij de klant, zodat de klant in de volledige breedte geïnformeerd is en een beslissing kan maken over het vervolgen van het eerste contact met het bedrijf.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Hij stelt zich actief op door zich in te leven in de klant en door met verschillende vraagtechnieken de wensen, koop- en informatiebehoefte van de klant te achterhalen om op basis daarvan het vervolg en de insteek van het verkoopgesprek te bepalen. Tevens sluit hij met het advies zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een volledig beeld van het product heeft en hij een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren			
1.2 werkproces: Met klanten onderhandelen			
Omschrijving	Nadat de Commercieel technisch medewerker houthandel de eisen van de klant en de mogelijkheden van het eigen bedrijf in de offerte heeft verwerkt, onderhandelt hij met de klant over de inhoud van de offerte om de opdracht binnen te halen. Hij houdt zijn gevoelens onder controle en blijft, ook onder spanning, objectief in het beoordelen van de situatie.		
Gewenst resultaat	De klant is ervan overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Onderhandelen 	Hij gebruikt onderhandelings technieken om de klant te overtuigen van de aantrekkelijke prijs/kwaliteitverhouding en speelt in op de gevoelens van de klant, zodat de klant instemt en tot koop overgaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van onderhandelings techniek en • Stellen van open en gesloten vragen • Toepassen van commerciële gesprekstechnieken • Toepassen van luistervaardigheden • Toepassen van mensenkennis • Toepassen van presentatietechnieken • Toepassen van verkooptechnieken en –argumenten
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	Hij bespreekt alle onderwerpen gedurende de onderhandeling in het juiste tempo en in een logische volgorde voor de klant door te controleren of de boodschap goed is overgekomen bij de klant middels het afgesprokene mondeling samen te vatten, waarbij hij door zijn deskundige gedrag vertrouwen bij de klant toont, zodat de overstemming voor beide partijen duidelijk is.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Gevoelens onder controle houden 	Hij houdt zijn gevoelens tijdens de onderhandeling met de klant onder controle en blijft onder druk en spanning objectief in het beoordelen van compromissen en gericht op zijn doel, zodat de onderhandeling met de klant niet escaleert en er een goed resultaat voor beide partijen is na afloop van de onderhandeling.	
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Successen willen boeken • Geestdrift tonen 	Hij is bijzonder gemotiveerd om een akkoord te krijgen op de offerte en de klant binnen te halen, waarbij hij doorzettingsvermogen en vastberadenheid toont en zich niet laat ontmoedigen bij tegenslagen, zodat hij zich succesvol voelt, resultaten boekt en zijn targets haalt.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert kansen en ziet mogelijkheden tijdens klantgesprekken en grijpt deze aan om te komen tot een voor beide partijen aantrekkelijke commerciële overeenstemming.	

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren**1.3 werkproces: Relaties beheren**

Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel onderhoudt en beheert relaties met klanten en leveranciers met als doel om goed op de hoogte te zijn van ervaringen, wensen en behoeften. Hij administreert de zakelijke contacten en de daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem. Consequenties van deze contacten en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening communiceert de Commercieel technisch medewerker houthandel aan de leidinggevende en de betrokken medewerkers.		
Gewenst resultaat	Een goed onderhouden relatie met klanten en leveranciers. Zakelijke contacten en eventuele afspraken zijn nauwkeurig vastgelegd. en de (mogelijke) consequenties hiervan zijn gecommuniceerd aan belanghebbenden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Proactief informeren	Hij zorgt er zelf voor dat zijn leidinggevende en betrokken collega's op de hoogte zijn van consequenties van het klantcontact en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening aan de klant, zodat de medewerkers met de meest recente kennis hun werk voor de klant kunnen uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none">Onderhouden van klantcontacten en relatienetwerkOnderhouden van relatiebeheersysteemToepassen van luistervaardighedenToepassen van mensenkennis
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none">Relaties opbouwen op verschillende niveausRelatienetwerk onderhouden en benutten	Hij investeert in duurzame relaties door contacten te onderhouden met verschillende typen interne en externe klanten en leveranciers, zodat zakelijke afspraken in het belang van de het bedrijf en de afdeling gemaakt kunnen worden.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	Hij doet nauwkeurig verslaglegging van zakelijke contacten en de eventuele daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem en gebruikt hierbij een correcte spelling en grammatica, zodat alle benodigde informatie over de klant te allen tijde geraadpleegd kan worden door betrokken medewerkers en de leidinggevende.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	Hij is gedurende het relatiebeheer alert op ervaringen, wensen en behoeften van de klant, ook als de klant deze niet expliciet maakt, zodat hij kansen maar ook bedreigingen tijdig kan vertalen naar concrete acties.	

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren			
1.4 werkproces: Klachten afhandelen			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen en gaat na met welke oplossing de klant tevreden kan worden gesteld. Hij houdt zijn gevoelens onder controle en blijft, ook onder spanning, objectief in het benaderen van de klant en overlegt met de leidinggevende zijn voorstel over de klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure of delegeert dit. Hij administreert de klacht in het systeem.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	Hij blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van klachtafhandelingsprocedures Kunnen omgaan met verschillende typen klanten Stellen van open en gesloten vragen Toepassen van luistervaardigheden Toepassen van mensenkennis
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij doet nauwkeurig verslaglegging van de klacht in het relatiebeheersysteem en beschrijft correct en nauwkeurig op welke wijze de klacht is afgehandeld, zodat de benodigde informatie over de klacht te allen tijde geraadpleegd kan worden door betrokken medewerkers en de leidinggevende.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, vraagt door indien de klacht niet duidelijk is en bedenkt een passende oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden, zodat hij over kan gaan tot het afhandelen van de klacht.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Gevoelens onder controle houden Constructief omgaan met kritiek 	Hij houdt zijn gevoelens tijdens de behandeling van de klacht met de klant onder controle en blijft onder druk en spanning objectief in het beoordelen en afhandelen van de klacht doel, zodat de communicatie met de klant niet escaleert en de klant tevreden is over de afhandeling.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert bedrijfsprocedures en wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en het bedrijf, zodat	

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren**1.4 werkproces: Klachten afhandelen**

	<ul style="list-style-type: none">Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen	klachten op een eenduidige wijze afgehandeld en geadministreerd worden.	
--	---	---	--

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren**1.5 werkproces: Acquisitie-activiteiten uitvoeren**

Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel onderzoekt de markt en benadert potentiële klanten via verschillende wegen (telefonisch, per mail, etc). Hij bereidt het acquisitiegesprek voor door zich te verdiepen in het bedrijf. Tijdens gesprekken met de klant brengt hij de organisatie en het assortiment onder de aandacht en onderzoekt of de klant interessant is voor de organisatie en/of tot de doelgroep van de organisatie behoort. Wanneer hij de klant als passend kwalificeert, probeert hij de klant over te halen om een vervolgspraak te maken. Als de gesprekspartner behoefte heeft aan meer informatie, dan start hij een verkoop- of adviesgesprek.		
Gewenst resultaat	De potentiële klant heeft passende informatie of een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte. De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken	Hij maakt een goede (eerste) indruk op de klant, neemt de ruimte in het gesprek om het bedrijf en het product-/dienstenassortiment onder de aandacht te brengen van de klant en gebruikt hierbij argumenten waarvan hij weet dat de klant er gevoelig voor is, zodat de klant verleid wordt tot een afspraak voor een vervolgsprek en/of –actie.	<ul style="list-style-type: none">• Gebruiken van (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen• Kennis van markt-, product-, klant- en organisatieontwikkelingen• Kennis van marktonderzoekmethodes• Toepassen van presentatietechnieken• Verwerven van inzicht in trends en ontwikkelingen
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	Hij presenteert zich tijdens acquisitie-activiteiten als een kundige en betrouwbare verkoper met een onlosmakelijk daarmee verbonden vakspecialisatie kennis van de houthandel en kan informatie in heldere taal uitleggen, zodat de klant een goede indruk overhoudt van de Commercieel technisch medewerker houthandel en het bedrijf dat hij respresenteert, en die in een toekomstige situatie wederom ingeschakeld kan worden.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none">• Informatie achterhalen• Openstaan voor nieuwe informatie	Hij verzamelt met behulp van diverse bronnen uitgebreid informatie voor commerciële vraagstukken en bestudeert ontwikkelingen en trends in de markt, zodat hij en het bedrijf kan inspelen op signalen uit de markt.	
Gedrevenheid en ambitie tonen	<ul style="list-style-type: none">• Successen willen boeken	Hij is gedreven en enthousiast bij het informeren en adviseren van de klant en wil hierin succesvol zijn en resultaten boeken,	

Kerntaak 1 Verkopen en adviseren			
1.5 werkproces: Acquisitie-activiteiten uitvoeren			
		<p>waardoor hij zijn doorzettingsvermogen toont als het verkoopgesprek de verkeerde kant op dreigt te gaan, zodat hij uiteindelijk de klant binnenhaalt en zaken kan doen.</p>	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten 	<p>Hij weet wat concurrenten en potentiële bedrijven doen en hoe zij zich in de markt bewegen, en ziet en creëert kansen om nieuwe zakelijke initiatieven te starten, zodat hij tijdig op markttrends en marktfactoren kan inspelen die belangrijk voor het bedrijf zijn.</p>	

Kerntaak 3 Productiegegevens en productieplanningen samenstellen en afstemmen

Proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 3 Productiegegevens en productieplanningen samenstellen en afstemmen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Verzamelen en delen van informatie					X						X					X				
3.2	Technische schetsen maken																				
3.3	Productiegegevens maken																				
3.4	Productieplanningen opstellen																				
3.5	Productiegegevens en productieplanningen overdragen aan productie																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 3 Productiegegevens en productieplanningen samenstellen en afstemmen			
3.1 werkproces: Verzamelen en delen van informatie			
Omschrijving	<p>De Commercieel technisch medewerker houthandel verzamelt en interpreteert informatie die voortkomt uit een opdracht voor het fabriceren van timmerproducten (zoals gevelelementen, houtskeletbouwelementen en trappen). Hij maakt hierbij gebruik van zijn kennis van de nieuwste ontwikkelingen binnen het vak.</p> <p>Hij voert intern overleg (bijvoorbeeld met zijn leidinggevende en/of productie leider) over de te maken productiegegevens (zoals werktekeningen, productiestaten en CNC-programma's) die nodig zijn voor calculatie en productie. Hij adviseert daarbij ook over bijvoorbeeld de maakbaarheid van het product. Bij onduidelijkheden in de opdracht overlegt hij met de klant.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De benodigde informatie is verzameld en geïnterpreteerd.</p> <p>Overige betrokkenen beschikken over alle informatie.</p>		
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 Commercieel technisch medewerker houthandel stemt tijdens het verzamelen en interpreteren van informatie de opdracht af met zijn leidinggevende en/of productie leider, doet reële, uitvoerbare voorstellen en vraagt om uitleg en aanvullende informatie bij klant of leidinggevende als de opdracht niet helder is, zodat alle betrokkenen over de benodigde informatie beschikken.	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van gegevens Beheersen van een moderne vreemde taal Bewaken van procedures en voorschriften Gebruiken van informatiebronnen Kennis van hout en plaatmateriaal Kennis van informatiebronnen Stellen van open en gesloten vragen Toepassen van communicatievaardigheid en Verwerven van inzicht in trends en ontwikkelingen Verzamelen van informatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De Commercieel technisch medewerker houthandel neemt tijdens het verzamelen en delen van informatie de opdracht nauwkeurig door, signaleert fouten of ontbrekende gegevens, zodat hij tot de juiste conclusie over een voor de opdracht geschikte en uitvoerbare werkwijze kan komen.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De Commercieel technisch medewerker houthandel neemt initiatieven tot het onderhouden van zijn vakkennis en vaardigheden en verdiept zich zelfstandig in de nieuwste ontwikkelingen binnen zijn vakgebied, zodat hij dit in zijn werk kan toepassen.	

Kerntaak 4 Calculeren en offren

Proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 4 Calculeren en offren		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																					
4.1	Werkzaamheden voor calculeren en offren voorbereiden					x						x					x				
4.2	Calculaties maken					x						x		x						x	
4.3	Offertes opstellen										x	x								x	
4.4	Offertetermijnen bewaken	x													x						
4.5	Nacalculaties maken										x	x		x						x	
4.6	Ordertrajecten verzorgen					x												x			

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 4 Calculeren en offrenen			
4.1 werkproces: Werkzaamheden voor calculeren en offrenen voorbereiden			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel verzamelt en interpreteert alle relevante informatie over de te fabriceren producten. Hij maakt hierbij gebruik van zijn kennis van de nieuwste ontwikkelingen binnen het vak. Hij voert intern overleg (bijvoorbeeld met zijn leidinggevende en productie leider) over de te maken calculaties en offertes. Bij onduidelijkheden overlegt hij met de klant.		
Gewenst resultaat	Alle benodigde informatie is verzameld en geïnterpreteerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Hij stemt tijdens de voorbereiding van het calculeren en offrenen de opdracht af met de leidinggevende en vraagt om uitleg en aanvullende informatie bij de klant als de opdracht niet helder is, zodat hij de opdracht op basis van volledige en juiste informatie kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van gegevens Beheersen van een moderne vreemde taal Bewaken van procedures en voorschriften Kennis van bewerkingsmogelijkheden Kennis van hout en plaatmateriaal Kennis van informatiebronnen Stellen van open en gesloten vragen Toepassen van luistervaardigheden Verwerven van inzicht in trends en ontwikkelingen Verzamelen van informatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij neemt tijdens de voorbereiding van het calculeren en offrenen de gegevens nauwkeurig door, signaleert fouten of ontbrekende gegevens, zodat hij de juiste en volledige informatie heeft voor het maken van de calculatie en de offerte.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Hij neemt initiatieven tot het onderhouden van zijn vakkennis en vaardigheden en verdiept zich zelfstandig in de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van calculeren en offrenen, zodat hij dit in zijn werk kan toepassen.	

Kerntaak 4 Calculeren en offren			
4.2 werkproces: Calculaties maken			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel berekent de kostprijs van de producten aan de hand van de kostenopbouw. Hij maakt hiertoe berekeningen van de kosten. Verder berekent hij de doorlooptijd van de totale opdracht. Vervolgens bespreekt hij met zijn leidinggevende en/of met de afdeling verkoop het resultaat en de door hem gemaakte keuzes in dit calculatieproces. Hij archiveert en beheert de calculaties.		
Gewenst resultaat	Een calculatie op basis waarvan een offerte kan worden opgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij bespreekt de door hem gemaakte calculatie met zijn leidinggevende, zodat de calculatie kan worden geaccordeerd.	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van gegevens Beheersen van een moderne vreemde taal Beheren van archieven Berekenen van kostprijs en winstmarge Bewaken van procedures en voorschriften Kennis van archief- en beheersystemen Kennis van de markt Kennis van hout en plaatmateriaal Kennis van kostenbepaling Kennis van meubel- en timmerproducten Lezen van tekeningen Stellen van open en gesloten vragen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij berekent zorgvuldig de kosten van de in te zetten materialen, materieel, afzonderlijke bewerkingen, loon, uit te besteden werk en algemene bedrijfskosten, merkt fouten tijdig op, zodat de kostprijs van het te fabriceren product kan worden vastgesteld.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Verbanden leggen 	Hij genereert bij het calculeren de gegevens uit beschikbare informatie en ziet de onderlinge samenhang tussen zaken, zodat de calculatie volgens de wensen van de klant kan worden gerealiseerd.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	Hij benut bij het calculeren de mogelijkheden om kosten te reduceren en maakt een te verantwoorden afweging tussen kosten en baten, zodat hij een voor zijn bedrijf zo gunstig mogelijke calculatie kan maken.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich bij het calculeren, en het archiveren en beheren van de calculaties aan procedures en voorschriften, zodat de calculaties volgens opdracht worden gemaakt en aangeleverd.	

Kerntaak 4 Calculeren en offrenen

4.3 werkproces: Offertes opstellen

Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel stelt (tijdens of na het verkoopgesprek) op basis van de door de klant en/of collega aangedragen gegevens en de uitgevoerde calculatie een offerte op. Hij stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Voor het vaststellen van de leveringsvoorwaarden controleert de Commercieel technisch medewerker houthandel in het systeem of de producten op voorraad zijn. Wanneer er informatie ontbreekt achterhaalt hij deze, indien mogelijk, bij de klant en/of een collega. Hij biedt de offerte ter controle aan de leidinggevende aan. Hij geeft op verzoek van de klant persoonlijk een toelichting op de offerte. Vervolgens archiveert en beheert hij de offertes.		
Gewenst resultaat	Een overzichtelijke offerte die de klant alle benodigde informatie verschaft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formuleren	Hij stelt een correct geformuleerde offerte op en gebruikt hierbij een correcte spelling en grammatica, zodat het voor zowel de klant als het eigen bedrijf duidelijk is waar de projectwerkzaamheden uit bestaan.	<ul style="list-style-type: none">Beheersen van een moderne vreemde taalBeheren van archievenBerekenen van kostprijs en winstmargeBewaken van procedures en voorschriftenKennis van de marktKennis van hout en plaatmateriaalKennis van kostenbepalingKennis van meubel- en timmerproductenKennis van prijsbepaling
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij past bij het opstellen van de offerte zijn technisch inzicht in materialen en producten toe, zodat er tijdens de uitvoering geen situaties met onverwachte kosten zullen optreden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	Hij stelt een offerte op zonder daarbij het bedrijfsbelang uit het oog te verliezen en waarbij hij weet wat de financiële consequenties van bijvoorbeeld kortingen in de offerte zijn, zodat acceptatie van de offerte een zakelijk positief, maar in ieder geval geen negatief gevolg voor het bedrijf heeft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij hanteert bij het opstellen, archiveren en beheren van een offerte de door het bedrijf gebruikte procedures en voorschriften, zodat de offerte volgens afspraak wordt opgesteld.	

Kerntaak 4 Calculeren en offren			
4.4 werkproces: Offertetermijnen bewaken			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel bewaakt de offertetermijn en onderneemt tijdig actie bij overschrijding van deze termijn. Ook als de klant niet ingaat op een offerte, benadert hij de klant om de reden daarvan te achterhalen.		
Gewenst resultaat	De aandacht van de klant is op de offerte gevestigd, ook als is de klant nog niet voornemens de offerte is te accepteren. De Commercieel technisch medewerker houthandel heeft bij het niet accepteren van de offerte door de klant de beweegredenen/beslisredenen van de klant achterhaalt en kan hier lering van trekken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen Acties en activiteiten initiëren 	Hij onderneemt tijdig actie bij naderende overschrijding van de offertetermijn, zodat de aandacht van de klant nogmaals gevestigd wordt op het bestaan van het offerrende bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van gegevens Beheren van archieven Bewaken van procedures en voorschriften Kennis van voortgangsbewaking Toepassen van gesprekstechnieken
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen Vanuit meerdere invalshoeken kijken 	Hij achterhaalt de reden van weigering van de offerte bij de klant, verzamelt informatie van collega's of collega-bedrijven inzake dezelfde redenen en bestudeert deze informatie tesamen met gebeurtenissen en trends die hij in zijn werkomgeving ziet, zodat hij en zijn leidinggevenden door dit brede perspectief inzicht krijgen over de koers die het bedrijf blijft varen dan wel besluit in te slaan.	

Kerntaak 4 Calculeren en offren

4.5 werkproces: Nacalculaties maken

Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel berekent o.a. de daadwerkelijke materiaalkosten, materieelkosten, kosten van de afzonderlijke bewerkingen, loonkosten, kosten van eventueel uit te besteden werk en de doorlooptijd van de totale opdracht. Hij houdt hierbij rekening met algemene bedrijfskosten. Hij vergelijkt deze nacalculatie met de (eerder gemaakte) calculatie, maakt een verschilanalyse en rapporteert deze aan zijn leidinggevende. Hij archiveert en beheert de calculaties.		
Gewenst resultaat	Een vergelijking tussen de calculatie en werkelijk gemaakte kosten met als doel aan te tonen of er winst dan wel verlies is gemaakt, en of er inschattingfouten zijn gemaakt in de te gebruiken kengetallen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporteren	Hij verwerkt de resultaten van de verschilanalyse nauwkeurig in een schriftelijk verslag aan zijn leidinggevende, zodat deze informatie voor het bedrijf beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none">Analyseren van gegevensBeheersen van een moderne vreemde taalBeheren van archievenBerekenen van kostprijs en winstmargeBewaken van procedures en voorschriftenKennis van de marktKennis van hout en plaatmateriaalKennis van kostenbepalingKennis van prijsbepalingLeggen van verbandenLezen van tekeningenToepassen van kengetallen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Hij berekent zorgvuldig de daadwerkelijke kosten van ingezette materialen, materieel, afzonderlijke bewerkingen, loon, uit te besteden werk en algemene bedrijfskosten, zodat de daadwerkelijke kosten van het gefabriceerde product kunnen worden vastgesteld.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none">Informatie genereren uit gegevensVerbanden leggen	Hij genereert gegevens uit de calculatie en nacalculatie, en legt hiertussen verbanden, zodat hij een juiste verschilanalyse kan maken.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hij houdt zich bij het nacalculeren, en archiveren en beheren van de nacalculaties aan procedures en voorschriften, zodat de nacalculaties volgens opdracht worden gemaakt en aangeleverd.	

Kerntaak 4 Calculeren en offren**4.6 werkproces: Ordertrajecten verzorgen**

Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel verzorgt het tijdig en zorgvuldig overdragen van bestellingen en gegevens over eventuele houtbewerkingen. Hij signaleert eventuele problemen in het ordertraject en communiceert deze naar de commerciële buitendienst. In overleg wordt hiervoor een oplossing gekozen. Vervolgens zal in veel gevallen de buitendienst het probleem en/of de oplossing met de klant bespreken.		
Gewenst resultaat	Betrokken interne partijen zijn op de hoogte van de planning en de inhoud van de order. Afwijkingen worden met de klant gecommuniceerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	Hij raadpleegt de commerciële buitendienst bij eventuele problemen gedurende het ordertraject, zodat zij in overleg voor een oplossing van het probleem kiezen en het bedrijf met een eenduidig gezicht naar buiten treedt.	<ul style="list-style-type: none">Beheren van archievenBewaken van procedures en voorschriftenKennis van voortgangsbewakingToepassen van gesprekstechnieken
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	Hij plant activiteiten, tijd en middelen om het ordertraject naar tevredenheid van de klant en het eigen bedrijf te laten verlopen, bewaakt de voortgang van de order, bedenkt oplossingen voor problemen rondom het orderverloop, zodat het ordertraject naar tevredenheid van de klant en het eigen bedrijf verloopt.	

Kerntaak 5 Inkopen

Proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 5 Inkopen		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																					
5.1	Inkooporders/bestelorders voorbereiden					x						x		x			x				
5.2	Inkoop/bestellingen realiseren	x										x									
5.3	Inkoopprocessen/leveringsprocessen bewaken																	x		x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel technisch medewerker houthandel

Kerntaak 5 Inkopen			
5.1 werkproces: Inkooporders/bestelorders voorbereiden			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel bepaalt wat hij moet bestellen (materialen en/of diensten) aan de hand van de productiegegevens. Hij verzamelt en interpreteert alle relevante informatie over de te bestellen materialen en diensten. Hij maakt hierbij gebruik van zijn kennis van de nieuwste ontwikkelingen binnen het vak. Bij onduidelijkheden overlegt hij met de klant en/of met zijn leidinggevende. Van de te bestellen materialen en/of diensten maakt hij een overzicht.		
Gewenst resultaat	Een overzicht van de materialen en/of diensten die besteld moeten worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	Hij stemt tijdens de voorbereiding van de bestelorders de opdracht af met de klant en/of leidinggevende, zodat hij de opdracht op basis van volledige en juiste informatie kan uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van gegevens Beheersen van een moderne vreemde taal Berekenen van kostprijs en winstmarge Bewaken van procedures en voorschriften Gebruiken van informatiebronnen Kennis van bewerkingsmogelijkheden Kennis van het uitbesteden van werk Kennis van hout en plaatmateriaal Kennis van inkoopdocumenten Kennis van leverings- en betalingsvoorwaarden Kennis van wet- en regelgeving m.b.t. hout en plaatmateriaal Stellen van open en gesloten vragen Verwerven van inzicht in trends en ontwikkelingen Verzamelen van informatie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij neemt tijdens de voorbereiding van de bestelorders de gegevens nauwkeurig door, zodat hij de benodigde materialen en/of diensten kan bestellen.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Informatie uiteenrafelen Conclusies trekken 	Hij analyseert de beschikbare productiegegevens grondig, brengt structuur aan in de veelheid van deze informatie en maakt hieruit een logische gevolgtrekking, zodat hij tot een verantwoorde afweging kan komen met betrekking tot de te bestellen materialen en/of diensten.	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	Hij neemt initiatieven tot het onderhouden van zijn vakkennis en vaardigheden en verdiept zich zelfstandig in de nieuwste ontwikkelingen in zijn vakgebied, zodat hij dit in zijn werk kan toepassen.	

Kerntaak 5 Inkopen			
5.2 werkproces: Inkoop/bestellingen realiseren			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel bestelt bij leveranciers materialen en diensten voor het uit te voeren werk. Hij bespreekt met de leverancier de leveringstijden, de te leveren aantallen en eventuele tijdelijke opslag. Zo nodig overlegt hij met zijn leidinggevende. De Commercieel technisch medewerker houthandel maakt de uiteindelijke leveringsafspraken.		
Gewenst resultaat	De bestelling is geplaatst.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	Hij bestelt materialen en diensten en neemt binnen de eigen bevoegdheden beslissingen bij het maken van leveringsafspraken, zodat hij een optimale leveringsafpraak weet te regelen.	<ul style="list-style-type: none"> Berekenen van kostprijs en winstmarge Kennis van bewerkingsmogelijkheden Kennis van de markt Kennis van het uitbesteden van werk Kennis van hout en plaatmateriaal Kennis van hout en plaatmateriaal dat in de bouw wordt toegepast Kennis van materialen bestellen Kennis van meubel- en timmerproducten Kennis van onderhandelingstechniek en Verwerven van inzicht in trends en ontwikkelingen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Als de leverancier de bestelde materialen en diensten niet kan leveren, kan hij dit probleem vertalen vanuit zijn vakmatige kennis en alternatieve materialen en/of diensten bestellen, zodat deze materialen en diensten op tijd kunnen worden geleverd.	

Kerntaak 5 Inkopen			
5.3 werkproces: Inkoopprocessen/leveringsprocessen bewaken			
Omschrijving	De Commercieel technisch medewerker houthandel regelt dat de bestelde materialen en diensten voor het uit te voeren werk op tijd aanwezig zijn. Hij archiveert en beheert de bestelafspraken met leveranciers, de verwerkte bestelformulieren en binnengekomen orderbonnen.		
Gewenst resultaat	De materialen en diensten zijn op tijd aanwezig op de juiste locatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	Hij regelt dat de gewenste materialen en diensten in passende hoeveelheid aanwezig zijn en bewaakt de voortgang met betrekking tot levering, zodat het uit te voeren werk geen vertraging oploopt en er geen onnodige voorraad of tekort ontstaat.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheren van archieven • Bewaken van procedures en voorschriften • Kennis van archief- en beheersystemen • Kennis van bewerkingsmogelijkheden • Kennis van inkoopdocumenten • Kennis van inkoopkwaliteiten materialen • Kennis van leverings- en betalingsvoorwaarden • Kennis van planningsprogramma's • Kennis van vervoersdocumenten
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij hanteert bij het bewaken, archiveren en beheren van leveringsprocessen de door het bedrijf gebruikte procedures en richtlijnen, zodat belanghebbenden op elk gewenst moment over de bestelgegevens kunnen beschikken.	