



Landelijke
Kwalificaties MBO

Assistent-manager internationale handel

Crebonummer:	22145, 90933, 90932
Sector:	Handel
Branche:	Groothandel/internationale handel
Opleidingsdomein:	Handel en ondernemerschap
Geldig vanaf:	1 augustus 2012

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	12
4 Beschrijving van de kwalificaties	13
4.1 Assistent-manager internationale handel binnendienst	
4.2 Assistent-manager internationale handel buitendienst	
5 Beschrijving van de kerntaken	17
5.1 Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt	
5.2 Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)	
5.3 Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)	
5.4 Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)	26
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)	27
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop	28
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	29
1 Inleiding	29
2 Kwalificaties	29
2.1 Assistent-manager internationale handel binnendienst	30
2.2 Assistent-manager internationale handel buitendienst	54
3 Certificeerbare eenheden	75
Deel D: Verantwoording	76
1 Inleiding	76
2 Proces- en inhoudsinformatie	77
2.1 Betrokkenen	77
2.2 Verwantschap	79
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	80
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	84
2.5 Discussiepunten	88
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	89
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	90

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Assistent-manager internationale handel. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

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

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

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

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

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Assistent-manager internationale handel

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

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

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

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

De binnendienstmedewerker opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant. Zijn specialisatie ligt op het gebied van de te exporteren producten. Als assistent-manager internationale handel binnendienst heeft hij tevens de taak om de afhandeling van de verkoop uit te voeren, waaronder het coördineren van het transport. De buitendienstmedewerker gaat naar de klanten toe en is daarom ook geregeld in het buitenland. Hij heeft als specifieke taak de exportmogelijkheden te onderzoeken. Van de assistent-manager internationale handel buitendienst wordt verwacht dat hij goed kan inspelen op de situatie bij de klant en de serviceverlening daarop afstemt.

De assistent-manager internationale handel heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en behalen van targets. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op.

Zoals gezegd heeft hij een klantgerichte houding, maar houdt daarbij ook het organisatiebelang in de gaten. Hij is daarvoor op de hoogte van de concurrenten van de organisatie.

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

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

Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Handel 2011 – 2012

Handel

Niveau 4	<div>Ondernemer detailhandel</div> <div>Kwalificatie niveau 4</div> <div><ul style="list-style-type: none">Ondernemer detailhandel<ul style="list-style-type: none">Certificeerbare Eenheid Ondernemerschap</div>	<div>Manager handel</div> <div>Kwalificaties niveau 4</div> <div><ul style="list-style-type: none">AfdelingsmanagerFiliaalmanagerManager wonenVestigingsmanager groothandel</div>	<div>Assistent-manager internationale handel</div> <div>Kwalificaties niveau 4</div> <div><ul style="list-style-type: none">Assistent-manager internationale handel binnendienstAssistent-manager internationale handel buitendienst</div>	<div>Commercieel medewerker</div> <div>Kwalificatie niveau 4</div> <div><ul style="list-style-type: none">(Junior) accountmanager</div>	<div>Logistiek supervisor</div> <div>Kwalificatie niveau 4</div> <div><ul style="list-style-type: none">Logistiek supervisor</div>	<div>Interieur adviseur</div> <div>Kwalificatie niveau 4</div> <div><ul style="list-style-type: none">Interieuradviseur</div>
Niveau 3	<div>Verkoopspecialist</div> <div>Kwalificaties niveau 3</div> <div><ul style="list-style-type: none">Verkoopspecialist dhEerste verkoperVerkoopadviseur wonenVerkoopspecialist modeVerkoopspecialist elektrotechnische dhVerkoopmedewerker showroom</div>			<div>Commercieel medewerker</div> <div>Kwalificaties niveau 3</div> <div><ul style="list-style-type: none">Commercieel medewerker binnendienstCommercieel medewerker buitendienst</div>	<div>Logistiek teamleider</div> <div>Kwalificatie niveau 3</div> <div><ul style="list-style-type: none">Logistiek teamleider</div>	<div>Woningstofleerder</div> <div>Kwalificatie niveau 3</div> <div><ul style="list-style-type: none">Allround woningstofleerder</div>
Niveau 2	<div>Verkoper</div> <div>Kwalificatie niveau 2</div> <div><ul style="list-style-type: none">Verkoper detailhandel<ul style="list-style-type: none">Certificeerbare Eenheid Kassamedewerker</div>			<div>Balie-/shopmedewerker</div> <div>Kwalificatie niveau 2</div> <div><ul style="list-style-type: none">Balie-/shopmedewerker</div>	<div>Logistiek medewerker</div> <div>Kwalificatie niveau 2</div> <div><ul style="list-style-type: none">Logistiek medewerker</div>	<div>Woningstofleerder</div> <div>Kwalificatie niveau 2</div> <div><ul style="list-style-type: none">Basis woningstofleerder</div>
Niveau 1	<div>Aankomend verkoopmedewerker</div> <div>Kwalificatie niveau 1</div> <div><ul style="list-style-type: none">Aankomend verkoopmedewerker</div>				<div>Assistent logistiek medewerker</div> <div>Kwalificatie niveau 1</div> <div><ul style="list-style-type: none">Assistent logistiek medewerker</div>	

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

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

- *Assistent-manager internationale handel binnendienst*
- *Assistent-manager internationale handel buitendienst*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Bestuur van Kenniscentrum Handel Op: 16-12-2010 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Assistent-manager internationale handel binnendienst - 4 Assistent-manager internationale handel buitendienst - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	Nee Wanneer een beroepsbeoefenaar als zelfstandig ondernemer wil starten moet hij/zij zich bekwamen in het ondernemerschap. Dit kan via een kwalificatie die (mede) gericht is op ondernemerschap. Het kan ook via aanvullende scholing, bijvoorbeeld door het behalen van de certificeerbare eenheid Ondernemerschap. Deze is opgenomen in het kwalificatiedossier Ondernemer detailhandel. Meer informatie is te vinden op de website www.kwalificatiesmbo.nl .
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Engels	In overeenstemming met het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB zijn voor alle kwalificaties op niveau 4 de vastgestelde referentieniveaus Engels van toepassing: <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl . De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> • Competentieprofiel COMINTER (01-08-2007) • Adviesdocument Internationalisering (02-06-2009) • Medewerker export binnendienst (23-12-2004) • Medewerker export buitendienst (23-12-2004)

2.3 Typering beroepengroep

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

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

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

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

De binnendienstmedewerker opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant. Zijn specialisatie ligt op het gebied van de te exporteren producten. Als assistent-manager internationale handel binnendienst heeft hij tevens de taak om de afhandeling van de verkoop uit te voeren, waaronder het coördineren van het transport. De buitendienstmedewerker gaat naar de klanten toe en is daarom ook geregeld in het buitenland. Hij heeft als specifieke taak de exportmogelijkheden te onderzoeken. Van de assistent-manager internationale handel buitendienst wordt verwacht dat hij goed kan inspelen op de situatie bij de klant en de serviceverlening daarop afstemt.

De assistent-manager internationale handel heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en behalen van targets. Hij laat een motiverende beroepshouding zien en is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op.

Zoals gezegd heeft hij een klantgerichte houding, maar houdt daarbij ook het organisatiebelang in de gaten. Hij is daarvoor op de hoogte van de concurrenten van de organisatie.

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

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

2.4 Loopbaanperspectief

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

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

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

Zie voor doorstroombmogelijkheden in het hbo-onderwijs:

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

2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van Kenniscentrum Handel 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel'. Hierin wordt voor elke kwalificatie per cwi-regio aangegeven wat het middellange perspectief is voor het aantal beschikbare BPV-plaatsen en het vinden van een baan na diplomering.</p> <p>Uit de publicatie 'Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011 (2010) is op te maken dat het arbeidsmarktperspectief voor de assistent-manager internationale handel binnendienst en buitendienst is voldoende voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Dit betekent dat de deelnemers na afronding van hun opleiding redelijk gemakkelijk een baan kunnen vinden op het niveau van hun behaalde diploma. Uit deze publicatie is verder op te maken dat voor de BBL- en BOL- deelnemers het aantal beschikbare BPV-plaatsen in evenwicht is met de vraag.</p> <p>Het meest recente rapport (met daarin ook de situatie per cwi-regio) is te downloaden op www.kchandel.nl, via de knop 'Feiten en cijfers'. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op www.kansopstage.nl en www.stagemarkt.nl. Ook wordt verwezen naar het bedrijvenregister van Kenniscentrum Handel (www.kchandel.nl) waarin alle beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>De aanscherping van nationale en internationale wet- en regelgeving op aspecten als douaneafhandeling, hygiëne, milieu en aansprakelijkheid vragen van de assistent-manager internationale handel een attente houding. Hij moet up-to-date zijn én blijven met betrekking tot veranderende wet- en regelgeving door zich blijvend te verdiepen in vakliteratuur en continu een lerende houding aan te nemen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Nieuwe handelspartners in Oost-Europa, Zuid-Amerika, Afrika en Azië vragen van de assistent-manager internationale handel andere talenkennis en kennis van de cultuur van deze handelsregio's. Het is dus van belang dat de assistent-manager internationale handel zich blijft ontwikkelen, zodat hij kan handelen met handelspartners uit deze nieuwe regio's. Hij zal zijn talenkennis en taalvaardigheid, maar ook zijn inzicht in culturen moeten verbreden wanneer zijn organisatie besluit nieuwe exportmarkten te betreden.</p> <p>De prijs van het transport en de oorsprong van producten worden van steeds groter belang voor de prijsbepaling van de producten. Bij het ontwikkelen van exportbeleid is dit een belangrijk aspect om rekening mee te houden voor de assistent-manager internationale handel. In o.a. gesprekken met klanten en het uitstippelen van exportbeleid zal dit steeds belangrijker punt worden.</p> <p>Toenemende complexiteit van producten en snellere productverandering door technologische ontwikkelingen vragen van de assistent-manager internationale handel een actieve houding om bij te blijven op het gebied van trends en ontwikkelingen. Het bijhouden van vakliteratuur en bezoeken van beurzen is hiervoor een 'must'.</p> <p>Automatisering van bedrijfsprocessen vragen van de assistent-manager internationale handel tevens een lerende houding: hij zal bereid moeten zijn om bij te leren om goed te kunnen functioneren in de organisatie, aangezien door automatisering bedrijfsprocessen zullen verdwijnen, aangepast worden of nieuwe bedrijfsprocessen ontstaan. De automatisering heeft ook invloed op de</p>

	<p>communicatiewijze met klanten, tussenpersonen en leveranciers: e-mail, Skype, etc. worden steeds meer gemeengoed.</p> <p>Ook de verandering in de samenleving in binnen- en buitenland (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie), politieke verschuivingen en de invloed daarvan op klanten en klantbehoeften vraagt van de assistent-manager internationale handel een open, klantgerichte en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen moeten aanpassen om een goede handelspartner kunnen blijven voor klanten.</p>
--	---

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

Legenda:

K1: Assistent-manager internationale handel binnendienst

K2: Assistent-manager internationale handel buitendienst

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt			
	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit	x	x
	1.2 Brengt exportmarkten in kaart		x
	1.3 Maakt een exportplan per regio/per land		x
	1.4 Selecteert tussenpersonen		x
Kerntaak 2: Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)			
	2.1 Voert acquisitieactiviteiten uit		x
	2.2 Voert het verkooptraject uit	x	x
	2.3 Voert het offertetraject uit	x	x
	2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten	x	x
Kerntaak 3: Koopt in het buitenland in (importeren)			
	3.1 Selecteert potentiële leveranciers	x	
	3.2 Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject	x	
	3.3 Handelt de inkoop (import) af	x	
	3.4 Evalueert het aanbestedingstraject	x	
Kerntaak 4: Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop			
	4.1 Voert de import- en exportadministratie uit	x	
	4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders	x	x
	4.3 Behandelt klachten	x	x

4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Assistent-manager internationale handel binnendienst*
- *Assistent-manager internationale handel buitendienst*

4.1 Assistent-manager internationale handel binnendienst

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.</p> <p>De assistent-manager internationale handel 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 assistent-manager internationale handel 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 assistent-manager internationale handel 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 assistent-manager internationale handel 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 rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits en een MVT naar keuze.</p>

4.2 Assistent-manager internationale handel buitendienst

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De assistent-manager internationale handel werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening.</p> <p>De assistent-manager internationale handel 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 assistent-manager internationale handel 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 assistent-manager internationale handel 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 assistent-manager internationale handel 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 rekenen	<p>In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 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 beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p>
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.

	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits en een MVT naar keuze.
--	---

5. Beschrijving van de kerntaken

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

5.1 Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt

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

onzekerheden. Een kritische blik met een open houding is hiervoor noodzakelijk.

De assistent-manager internationale handel zorgt echter wel dat hij binnen de beleidskaders werkt, die zijn voortgevloeid uit het exportbeleid van de organisatie. Het exportplan moet immers leiden tot het behalen van de exportdoelstellingen.

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

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

waardoor hij met deze kennis in het contact beter op de klant kan aansluiten en de klant voor zich kan winnen.

De volgorde van de werkprocessen is afhankelijk van de organisatie en branche, waar de assistent-manager internationale handel werkzaam is. In enkele gevallen worden offertes vooraf aan het verkoopgesprek gemaakt.

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

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

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

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

leveranciers interpreteert vanuit verschillende invalshoeken en rekening houdt met cultuurverschillen bij het maken van afspraken.	
--	--

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

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop	Werkprocessen bij kerntaak 4						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De assistent-manager internationale handel binnendienst voert de administratie rondom import en export uit. Hij verzamelt alle benodigde documenten en onderhoudt daarover contact met interne en externe betrokkenen. Hij controleert offertes en orderbevestigingen, stelt documenten op en maakt deze definitief, controleert de geldigheid van documenten en verzorgt, wanneer nodig, documenten voor anderen en zorgt voor legalisering of certificering van facturen. Wanneer de gegevens niet correct en/of onuitvoerbaar zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant, en kijkt samen naar oplossingen. Wanneer de (nieuwe) gegevens uitvoerbaar zijn, neemt hij deze op in het verkoopcontract of de orderbevestiging. Hij bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn.</p> <p>De assistent-manager internationale handel coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders op basis van de afspraken in het contract. Hij benadert collega's/dienstverleners voor het uitvoeren van het contract. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met klanten, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in.</p> <p>De assistent-manager internationale handel ontvangt klachten van klanten. Op basis van zijn inschatting over de ernst en de inhoud van de klacht gaat hij na door wie en op welke manier de klacht kan worden behandeld. Als voorwerk voor zijn leidinggevende of juridische afdeling onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en de gevolgen van de klacht voor de organisatie en adviseert hij oplossingsmogelijkheden. Hij bespreekt en bepaalt met zijn leidinggevende het voorstel dat aan de klant wordt gedaan en neemt daarna de nodige acties om de klacht af te handelen en/of het voorstel te bespreken met de klant. Hij registreert de klacht en de afhandeling daarvan in het informatiesysteem van het bedrijf.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De assistent-manager internationale handel hanteert de betalings- en leveringscondities, exportlicenties en internationale wet- en regelgeving bij het uitvoeren van deze werkzaamheden.</p> <p>De assistent-manager internationale handel besteedt in voorkomende gevallen het regelen van transport uit aan een afdeling Logistiek/Expeditie of een extern bedrijf, maar hij moet wel volledig op de hoogte van het transport zijn, aangezien hij verantwoordelijk is voor de uitvoering van het traject.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1015 304 1075 371">4.1</td><td data-bbox="1082 304 1469 371">Voert de import- en exportadministratie uit</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 380 1075 448">4.2</td><td data-bbox="1082 380 1469 448">Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders</td></tr> <tr> <td data-bbox="1015 456 1075 501">4.3</td><td data-bbox="1082 456 1469 501">Behandelt klachten</td></tr> </table>	4.1	Voert de import- en exportadministratie uit	4.2	Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders	4.3	Behandelt klachten
4.1	Voert de import- en exportadministratie uit						
4.2	Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders						
4.3	Behandelt klachten						

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Onderzoekt de exportmarkt

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen			
Werkprocessen																													
1.1	Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit													■ ■															
1.2	Brengt exportmarkten in kaart													■ ■							■ ■				■ ■				
1.3	Maakt een exportplan per regio/per land																	■ ■			■ ■				■ ■	■ ■			
1.4	Selecteert tussenpersonen													■ ■											■ ■				














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

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Voert acquisitieactiviteiten uit																										
2.2	Voert het verkooptraject uit																										
2.3	Voert het offertetraject uit																										
2.4	Evalueert verkoop- en offertetrajecten																										

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

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initieren	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 verwach- tingen van de “klant” richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Selecteert potentiële leveranciers					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>													
3.2	Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>									
3.3	Handelt de inkoop (import) af					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>									
3.4	Evalueert het aanbestedingstraject																								<input checked="" type="checkbox"/>		

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

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



Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

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

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

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

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

2.1 Assistent-manager internationale handel binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		
1.1 werkproces: Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel voert field- en/of deskresearch uit in opdracht van zijn leidinggevende of om op eigen initiatief informatie te verzamelen voor het exportplan. Met bestaande informatiebronnen beantwoordt hij het vraagstuk of hij bepaalt welke informatie hij nog moet achterhalen met fieldresearch. Hij verzamelt, analyseert en selecteert commerciële informatie en (internationale) regelgeving om met name ontwikkelingen op de markt en kansen voor internationale handel te signaleren. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem van het bedrijf.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Relevante, betrouwbare en up-to-date marktinformatie ten behoeve van de besluitvorming is beschikbaar. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r) ICT-systemen hanteren Informatieve teksten lezen (t) Marketingbeleid beoordelen/toepassen Marktonderzoek beoordelen/uitvoeren Marktwerving en -ontwikkeling signaleren/beoordelen Marktgegevens verzamelen/gebruiken Statistische berekeningen uitvoeren 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken Verbanden leggen 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Analyseert, combineert en controleert de beschikbare relevante informatie van verschillende bronnen, zodat een actueel en betrouwbaar beeld ontstaat over de kansen en bedreigingen voor het bedrijf.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel binnendienst

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		
2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel achterhaalt in verkoopgesprekken de specifieke behoeften en wensen van de klant. Op basis van de behoefte en wensen van de klant, de mogelijkheden van het assortiment/dienstenpakket en exportgerelateerde zaken bepaalt hij een aanbod aan de klant. Hij informeert met behulp van vak- en assortimentskennis de klant over toepassing, eigenschappen en verwerking van het product of dienst. Hij adviseert de klant over het product of de dienst, weegt alternatieven af voor de klant en speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van betaling- en leveringscondities met betrekking tot de export.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van de behoeften van de klant en assortiment/dienstenpakket, mogelijkheden van het bedrijf en exportgerelateerde zaken heeft de assistent-manager internationale handel een commercieel aantrekkelijk en passend aanbod aan de klant gedaan. De cultuurverschillen tussen de assistent-manager internationale handel en de klant vormen geen belemmering in het verkooptraject. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis gebruiken Benadering van afnemers/klanten bij (telefonische) verkoopactiviteit kiezen Beursdeelname voorbereiden Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Communicatievaardigheden toepassen Documentatie beoordelen/verstrekken Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t) Exportkosten doorrekenen (r) Exportprijs berekenen (r) Informatie uitwisselen (t) Inkoopmotieven afnemers/klanten inschatten Invloedsfactoren verkoopgesprek beoordelen Kennis van basismodellen internationale communicatiestrategieën toepassen Klantencontact 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Onderhandelen 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Stuurt in het gesprek aan op het verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen, die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het aanbod.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment en export, zodat de klant een

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

<ul style="list-style-type: none"> • Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t) • Marketingbeleid beoordelen/toepassen • Omgaan met cultuur-, taal- en omgangsverschillen • Onderhandelingstechnieken toepassen • Potentiële afnemers/klanten adviseren • Potentiële afnemers/klanten informeren • Productspecificaties gebruiken • Productspecificaties gebruiken (r) • Telefoonrendement berekenen (r) • Zakelijke telefoongesprekken voeren 		juist en passend advies kan worden verstrekt.
	Omgaan met verandering en aanpassen <ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past de benadering en omgang met klanten aan, zodat een vertrouwensrelatie met de klant kan worden opgebouwd.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Sluit met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Signaleert en ontplooit kansen voor (bij)verkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant tot (grotere) aankoop overgaat.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel maakt op basis van de behoefte van de klant en de mondelinge afspraken met de klant een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Voordat hij de offerte aan de klant aanbiedt, laat hij de offerte door een collega en/of leidinggevende controleren. Hij bespreekt de offerte met de klant. Hij bewaakt de aangegeven termijn in de offerte en belt wanneer nodig de klant na. Na het ontvangen van de order, bestelling en/of ondertekende offerte, maakt hij een orderbevestiging en legt dit vast in het informatiesysteem.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• De offerte is in overeenstemming met de afspraken met de klant, eisen van de organisatie en uitvoerbaarheid.• Een commercieel aantrekkelijke en technisch correcte offerte (rekeninghoudend met exportgerelateerde zaken).• Offertetraject wordt continu bewaakt, tijdige bijgestuurd en correct gedocumenteerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis gebruiken• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen• Calculaties maken (r)• Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r)• Exportprijs berekenen (r)• Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• ICT-systemen hanteren• Incoterms toepassen• Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen• Internationale betalingswijzen toepassen• Inzicht in juridische aspecten toepassen• Marketingbeleid beoordelen/toepassen• Offerte beoordelen/opstellen• Offertes beoordelen/opstellen• Offertestructuur kiezen• Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerken en overleggen• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij het opstellen van een offerte, vraagt advies en legt een concept van de offerte voor, zodat binnen de onderneming eenduidige en uitvoerbare offertes worden opgesteld.
	<ul style="list-style-type: none">• Formuleren en rapporteren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de export correct beschreven zijn en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden opgenomen zijn.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

<ul style="list-style-type: none">• Soorten prijskortingen toepassen• Uiteindelijke verkoopprijs bepalen (r)• Wisselkoersrisico bepalen/berekenen• Zakelijke correspondentie voeren (t)	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies, invloed van oorsprongscriteria, etc. en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte (wettelijk) uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stuurt en bewaakt het offertetraject, zodat de termijnen niet verstrijken en de offerte kan worden omgezet in een orderbevestiging.
	<p>Bedrijfsmatig handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen• Kostenbewust handelen	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont begrip van de financiële berekeningen in de offerte en wat de invloed daarvan is op de organisatie en kijkt naar mogelijkheden om de meest concurrerende offerte op te stellen, die voldoet aan de gestelde wet- en regelgeving.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel 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 aftersalestraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en uitvoering van de acquisitie, verkoop-, offerte- en ordertraject.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Op basis van evaluatie worden kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject gedaan, die passen bij de situatie en de organisatie.• Het aftersalestraject 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.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)• ICT-systemen hanteren• Informatie uitwisselen (t)• Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen• Klanttevredenheid evalueren• Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen• Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)• Verkoopprognoses maken (r)• Verschillenanalyse uitvoeren• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Verbanden leggen	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Maakt logische gevolgtrekking uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf, zodat de dienstverlening op bepaalde punten verbeterd kan worden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De assistent-manager internationale handel binnendienst:

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

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

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel binnendienst

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		
3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel binnendienst analyseert, beoordeelt en selecteert potentiële leveranciers van het product en/of de dienst, die aan de vraag van de exportorganisatie kunnen voldoen. Hij onderzoekt hiervoor de oorsprongscriteria van het product en/of de leveranciersbetrouwbaarheid. Door verschillende bronnen te raadplegen, zoals het handelsregister, het internet of zijn eigen netwerk van relaties, beschrijft hij per leverancier ondermeer de kwaliteit, de prijs, de leveringsvoorwaarden en de betrouwbaarheid van de leverancier. Wanneer hij nieuwe informatie gevonden heeft over een bepaalde leverancier, werkt hij de leverancierslijst bij. Uit de leverancierslijst selecteert hij, in samenspraak met zijn collega en/of leidinggevende, de meest geschikte leveranciers voor een aankooporder en stuurt deze een offerteverzoek.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De leverancierslijst is up-to-date met nieuwe leveranciers en/of informatie Een passende selectie uit de leverancierslijst op basis van de eisen uit de aankooporder 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen Kennis van internationale informatiebronnen toepassen Leveranciersbetrouwbaarheid onderzoeken/bepalen Informatieve teksten lezen (t) Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen Selectie- en gunningscriteria opstellen/evalueren Zakelijke correspondentie voeren (t) 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Legt zijn selectie van leveranciers aan een collega en/of leidinggevende voor, bespreekt de voor- en nadelen van de leverancier, zodat de keuze van de leverancier draagvlak kent binnen de onderneming.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Gebruikt de kennis die relevant is voor de selectie van leveranciers zoals de klantvraag, leveringsvoorwaarden, kwaliteit van het product of bedrijfsgegevens van de leveranciers om de geschikte leveranciers te selecteren.

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers

	<p>Analyseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Gegevens controleren en aannames toetsen• Conclusies trekken• Verbanden leggen	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controleert of gegevens up-to-date en betrouwbaar zijn, verwerkt deze informatie en analyseert op basis van de beschikbare informatie welke leveranciers in aanmerking kunnen komen voor een aankooporder, zodat de meest geschikte leveranciers geselecteerd worden.
--	--	---

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

3.2 werkproces: Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel binnendienst verzamelt en analyseert verschillende offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. Op basis van deze offertes maakt hij in opdracht en/of overleg van zijn leidinggevende een selectie van leveranciers. Hij organiseert (onderhandelings)gesprekken tussen de leveranciers en zijn leidinggevende. Voorafgaand aan het gesprek, bepaalt hij met zijn leidinggevende de doelstelling van het gesprek, welke informatie moet worden achterhaald en welke onderhandelingstrategie passend is. Op basis van de offerte en het resultaat van het gesprek adviseert hij zijn leidinggevende op welk aanbod in te gaan.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Het voorwerk en het advies van de assistent-manager internationale handel zijn een goede ondersteuning voor het nemen van een besluit door de leidinggevende.• Gesprekken met leveranciers zijn goed voorbereid.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis gebruiken• Belangenorganisatie op het gebied van internationale handel raadplegen• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen• Contracten beoordelen/opstellen• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)• Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)• ICT-systemen hanteren• Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen• Inzicht in aanbestedingstraject toepassen• Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen• Leveranciersovereenkomsten beoordelen/opstellen/naleven• Informatieve teksten lezen (t)• Offertes beoordelen/opstellen• Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen• Selectie- en gunningscriteria opstellen/evalueren	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Proactief informeren	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Draagt zelf ideeën aan voor de aanpak van het (onderhandelings)gesprek zodat zijn leidinggevende de onderhandelingen met de leverancier kan voorbereiden en deze zo efficiënt mogelijk verlopen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none">• Verzamelt, deelt informatie en adviseert over het aanbestedingstraject en leveranciers met zijn leidinggevende, zodat deze kan bepalen welke leverancier het beste aansluit bij het aanbestedingsverzoek.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De assistent-manager internationale handel binnendienst:

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

3.2 werkproces: Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject

<ul style="list-style-type: none">Kennis van internationale aanbestedingsvormen toepassen		<ul style="list-style-type: none">Analyseert uit de gegevens van de offertes en reeds beschikbare informatie welke leveranciers het best aansluiten bij het aanbestedingsverzoek, zodat ze uitgenodigd kunnen worden voor een onderhandelingsgesprek.
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenMensen en middelen organiseren	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">Plant en organiseert het onderhandelingsgesprek tussen de leverancier en zijn leidinggevende, zodat de onderhandelingen over de offerte vlot en efficiënt verlopen.

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		
3.3 werkproces: Handelt de inkoop (import) af		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel binnendienst maakt op basis van de leverancierskeuze en gemaakte afspraken een contract op voor de leverancier. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met de leverancier, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in. Wanneer hij twijfelt over de juiste aanpak raadpleegt hij zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Goede bewaking van de orderafhandeling door de leverancier Tijdige communicatie met betrokkenen over de orderafhandeling 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Exportprijs berekenen (r) Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen Inzicht in aanbestedingstraject toepassen Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen Leveranciersovereenkomsten beoordelen/opstellen/naleven Productspecificaties gebruiken (r) Uiteindelijke verkoopprijs bepalen (r) 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen Proactief informeren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Zorgt dat betrokkenen bij de orderafhandeling door de leverancier tijdig worden geïnformeerd, betreft hen, waar mogelijk, bij te maken keuzes en vraagt tijdig hulp, zodat de orderafhandeling volgens afspraak en binnen de tijd plaatsvindt.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Stelt een volledig en correct contract met de gemaakte afspraken op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de import juist zijn, een planning is opgenomen en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden gebruikt zijn, zodat voor alle betrokken de afspraken duidelijk zijn.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De assistent-manager internationale handel binnendienst:

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		
3.3 werkproces: Handelt de inkoop (import) af		
		<ul style="list-style-type: none">• Bewaakt continu de voortgang van de orderafhandeling aan de hand van de afspraken in het contract, zodat tijdige bijsturing mogelijk is.

Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)		
3.4 werkproces: Evalueert het aanbestedingstraject		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel binnendienst evalueert na afloop het aanbestedingsproces. Hij legt vast hoe het aanbestedingsproces is verlopen. Hij analyseert wat de verbeterpunten kunnen zijn in de aanbesteding en werkt de leverancierslijst bij met relevante gegevens.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De evaluatie leidt tot verbeterpunten voor de toekomst. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Selectie- en gunningscriteria opstellen/evalueren Internationale crediteurenlijst bijwerken 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Signaleert tijdens de evaluatie van het aanbestedingstraject verbeterpunten en zakelijke kansen, zodat bij volgende trajecten kosten kunnen worden bespaard en/of meer winst kan worden behaald.

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

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel binnendienst

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		
4.1 werkproces: Voert de import- en exportadministratie uit		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel binnendienst voert de administratie rondom import en export uit. Hij verzamelt alle benodigde documenten en onderhoudt daarover contact met interne en externe betrokkenen. Hij controleert offertes en orderbevestigingen, stelt documenten op en maakt deze definitief, controleert de geldigheid van documenten en verzorgt, wanneer nodig, documenten voor anderen en zorgt voor legalisering of certificering van facturen. Wanneer de gegevens niet correct en/of onuitvoerbaar zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant, en kijkt samen naar oplossingen. Wanneer de (nieuwe) gegevens uitvoerbaar zijn, neemt hij deze op in het verkoopcontract of de orderbevestiging. Hij bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Alle benodigde documenten voor de import en export zijn geadministreerd. • De import- en exportdocumenten zijn gecontroleerd op juistheid, zijn uitvoerbaar en voldoen aan de wettelijke normen. • Facturen zijn gecertificeerd volgens de wettelijke normen. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Aangifte in-/uitvoer digitaal verwerken • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen • Calculaties maken (r) • Contact onderhouden met tussenpersonen/buitenlandse klanten • Exportadministratie beoordelen/verzorgen • Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r) • Exportdocumenten beoordelen/invullen/opstellen • Exportkosten doorrekenen (r) • Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen • Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) • ICT-systemen hanteren • Incoterms toepassen • Informatie uitwisselen (t) • Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Controleert snel en nauwkeurig of de aangeleverde documenten voor de offertes en orderbevestiging correct en volgens de wettelijke eisen zijn ingevuld, begrijpt de export- en importdocumenten en -procedures en past deze goed toe, zodat de administratie aan de kwaliteitseisen en wettelijke eisen voldoet.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <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,</p>

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		
4.1 werkproces: Voert de import- en exportadministratie uit		
<ul style="list-style-type: none"> • Naar instructies luisteren (t) • Verkoopcontract beoordelen/opstellen • Wisselkoersrisico bepalen/berekenen • Zakelijke correspondentie voeren (t) 		zodat de import en/of export volgens wettelijke normen uitgevoerd wordt.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Spreekt de bij de import en/of export betrokken personen aan om de benodigde documenten op te leveren, zodat de benodigde documenten compleet, juist en tijdig beschikbaar zijn.

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		
4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders op basis van de afspraken in het contract. Hij benadert collega's/dienstverleners voor het uitvoeren van het contract. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met klanten, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De geaccordeerde offertes worden volgens afspraak uitgevoerd. Problemen worden naar tevredenheid van klant en eigen organisatie opgelost. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Exportadministratie beoordelen/verzorgen Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r) Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Incoterms toepassen Informatie uitwisselen (t) Internationale betalingswijzen toepassen Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen Instructies lezen (t) Transportverzekering beoordelen/kiezen Verkoopcontract beoordelen/opstellen Voorraadbeheer en -administratie controleren/uitvoeren Wisselkoersrisico bepalen/berekenen Inzicht in het regelen van internationaal transport Ordertraject verwerken/controleren/bewaken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Betrekt 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.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de uitvoering van de orders en de noodzakelijke stappen en documenten daarvoor, onthoudt de informatie en verwerkt dit in de uitvoering, zodat de order volgens afspraak wordt uitgevoerd.

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

4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders

	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gaat na wat nodig is om de gemaakte afspraken uit een offerte na te komen en vraagt hiervoor mensen, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen, zodat de uitvoering van de gemaakte afspraken efficiënt verlopen.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lost knelpunten tijdens de uitvoering van de offertes op naar tevredenheid van de klant, dienstverleners en de organisatie, zodat de kwaliteit van de dienstverlening behouden blijft.

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

4.3 werkproces: Behandelt klachten

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel ontvangt klachten van klanten. Op basis van zijn inschatting over de ernst en de inhoud van de klacht gaat hij na door wie en op welke manier de klacht kan worden behandeld. Als voorwerk voor zijn leidinggevende of juridische afdeling onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en de gevolgen van de klacht voor de organisatie en adviseert hij oplossingsmogelijkheden. Hij bespreekt en bepaalt met zijn leidinggevende het voorstel dat aan de klant wordt gedaan en neemt daarna de nodige acties om de klacht af te handelen en/of het voorstel te bespreken met de klant. Hij registreert de klacht en de afhandeling daarvan in het informatiesysteem van het bedrijf.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klacht is volgens de procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening is gehouden met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Klachten behandelen Klachtenbeleid beoordelen/toepassen Instructies lezen (t) Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t) Naar instructies luisteren (t) Productaansprakelijkheid regelen Service verlenen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende, informeert collega's en leidinggevende over de klacht en de wijze van afhandeling, zodat zij goed geïnformeerd zijn.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing binnen een afgesproken bandbreedte, waarin beide partijen zich kunnen vinden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De assistent-manager internationale handel binnendienst:

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		
4.3 werkproces: Behandelt klachten		
		<ul style="list-style-type: none">• Reageert op een rustige en professionele wijze op de klant, zodat escalatie van de situatie kan worden voorkomen en bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, maar houdt daarbij rekening met het belang van de organisatie, zodat de klacht volgens de eisen van de organisatie wordt afgehandeld.

2.2 Assistent-manager internationale handel buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		
1.1 werkproces: Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel voert field- en/of deskresearch uit in opdracht van zijn leidinggevende of om op eigen initiatief informatie te verzamelen voor het exportplan. Met bestaande informatiebronnen beantwoordt hij het vraagstuk of hij bepaalt welke informatie hij nog moet achterhalen met fieldresearch. Hij verzamelt, analyseert en selecteert commerciële informatie en (internationale) regelgeving om met name ontwikkelingen op de markt en kansen voor internationale handel te signaleren. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem van het bedrijf.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Relevante, betrouwbare en up-to-date marktinformatie ten behoeve van besluitvorming is beschikbaar. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r) ICT-systemen hanteren Informatieve teksten lezen (t) Marktonderzoek beoordelen/uitvoeren Marktwerving en -ontwikkeling signaleren/beoordelen Marktgegevens verzamelen/gebruiken Statistische berekeningen uitvoeren 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken Verbanden leggen 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Analyseert, combineert en controleert de beschikbare relevante informatie van verschillende bronnen, zodat een actueel en betrouwbaar beeld ontstaat over de kansen en bedreigingen voor het bedrijf.

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		
1.2 werkproces: Brengt exportmarkten in kaart		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel buitendienst maakt een voorselectie van exportmarkten op basis van de missie van het bedrijf, het product en/of de opdracht van zijn leidinggevende. Hij brengt met een SWOT-analyse deze exportmarkten in kaart. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn collega's en/of leidinggevende en brengt een advies uit voor de keuze van een exportmarkt.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een voorselectie van exportmarkten, die past bij de missie, product en/of opdracht van de organisatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis gebruiken Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Exportlandendocument beoordelen/invullen/opstellen Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r) Informatie uitwisselen (t) Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) SWOT-analyse opstellen/analyse opstellen Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen om exportlanden verzamelen en duiden Exportplan opstellen/beoordelen/uitvoeren 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie uiteenrafelen Conclusies trekken Verbanden leggen 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Laat in een SWOT-analyse zien hoe informatie over exportmarkten samenhangt met de bedrijfsmissie en/of assortiment, zodat logische conclusies worden getrokken voor mogelijke exportmarkten.
	Omgaan met verandering en aanpassen <ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Verwerkt in de SWOT-analyse en het advies de invloed van verschillen in cultuur, taal en achtergrond van de spelers in de exportmarkt, zodat hiermee rekening wordt gehouden bij de keuze voor de exportmarkt.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Verzamelt actief kennis over marktontwikkelingen, concurrenten en de eigen organisatie om kansen en bedreigingen in de exportmarkt te zien en

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		
1.2 werkproces: Brengt exportmarkten in kaart		
		maakt met de SWOT-analyse en advies anderen in de organisatie daarop attent, zodat kansen benut kunnen worden.

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

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel buitendienst maakt een exportplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en uitbreiden van exportactiviteiten naar de geselecteerde exportmarkt. Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te verwachten kosten en baten voor de activiteiten aan te geven. Hij betreft hierin tevens de strategie van het bedrijf en 'good practices'. Desgewenst voert hij benchmarks uit. Hij bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportplan en de mogelijke uitvoering daarvan en past waar nodig zijn plannen aan.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">Een uitvoerbaar en realistisch exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Artikel- en assortimentskennis gebruikenBinnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassenCalculaties maken (r)Deelnemen aan discussie en overleg (t)Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)Inzicht in exportmarketing tonenInzicht in verkoopstrategie toepassenMarketingbeleid beoordelen/toepassenOmgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillenVerkoopprognoses maken (r)Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)Exportplan opstellen/beoordelen/uitvoerenVerkoop-/inkoopstrategie interpreteren	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">Doelen en prioriteiten stellenMensen en middelen organiseren	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Brengt activiteiten in kaart om zicht te krijgen op benodigde mensen en middelen voor de uitvoering van exportplan en stelt de nodige prioriteiten en doelstellingen, zodat het exportplan efficiënt uitgevoerd kan worden.
	Omgaan met verandering en aanpassen <ul style="list-style-type: none">Met diversiteit (tussen mensen) omgaan	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Beschrijft in het exportplan ook de invloed van de cultuur en taal, waar rekening mee gehouden moet worden bij het bepalen van de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en het uitbreiden van de exportactiviteiten.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">Kansen en mogelijkheden benutten	De assistent-manager internationale handel buitendienst:

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt

1.3 werkproces: Maakt een exportplan per regio/per land

		<ul style="list-style-type: none">Bepaalt kansen en bedreigingen voor de organisatie en verwerkt in het exportplan de kansen en oplossingen voor bedreigingen in concrete acties, zodat het exportplan een middel is om kansen en mogelijkheden te benutten.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none">Beschrijft in het exportplan de te verwachten kosten en baten en maakt gebruik van (financiële) informatie om het exportplan te staven en te evalueren.

Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt		
1.4 werkproces: Selecteert tussenpersonen		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel buitendienst assisteert zijn leidinggevende bij het selecteren en screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersoon in aanmerking komen om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersoon moet voldoen en verzamelt voor deze punten informatie over de potentiële tussenpersoon. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Een selectie van tussenpersonen die voldoet aan de eisen/wensen van de organisatie Bij de screening van tussenpersonen is rekening gehouden met de meerwaarde van de tussenpersonen voor de organisatie 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Contact onderhouden met tussenpersonen/buitenlandse klanten Informatie uitwisselen (t) Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen om exportlanden verzamelen en duiden Tussenpersonen selecteren/kiezen/beoordelen Inzicht in marktentreestategieën toepassen 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Conclusies trekken 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Analyseert op basis van de gestelde eisen en de beschikbare informatie in hoeverre de tussenpersoon passend is voor de organisatie, zodat hij hierover een beargumenteerd advies aan de leidinggevende kan geven.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden benutten 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Volgt actief ontwikkelingen bij de tussenpersonen, zoekt naar extra informatie over tussenpersonen en selecteert tussenpersonen, waarmee (nieuwe) activiteiten kunnen worden ondernomen, die de positie van de organisatie kunnen versterken.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel 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 kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel buitendienst

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		
2.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel buitendienst maakt een voorselectie van prospects aan de hand van het exportplan en/of opdracht van zijn leidinggevende. Hij verzamelt informatie over de prospects en legt dit vast in het informatiesysteem van het bedrijf. Hij legt contact met prospects (schriftelijk, telefonisch en/of face-to-face) en promoot in het contact het bedrijf, de producten en/of diensten. Na het contact selecteert hij prospects op aantrekkelijkheid voor het bedrijf en neemt hij contact op voor een vervolgspraak. Deze informatie verwerkt hij in het informatiesysteem.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Voorselectie van relevante prospects. • Op basis van aantrekkelijkheid van prospects zijn vervolgspraken gemaakt voor verkoopgesprekken. • Er is bij de prospect draagvlak gecreëerd voor een vervolgspraak/verder contact 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisitie voorbereiden • Acquisitiesprek voeren • Acquisitiesprek voorbereiden • Acquisitieplan opstellen/uitvoeren • Artikel- en assortimentskennis gebruiken • Bezoekfrequentie berekenen (r) • Break-even ordergrootte berekenen (r) • De rollen van de DMU inschatten • Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t) • Fasen van het acquisitietraject doorlopen • Informatie uitwisselen (t) • Kennis van basismodellen internationale communicatiestrategieën • Klanten categoriseren • Klantencontact • Koude (telefonische) acquisitie toepassen • KVVb-matrix maken • Marketingbeleid beoordelen/toepassen • Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen • Prospectbestand aanleggen • Prospects beoordelen 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Overeenstemming nastreven 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Benoemt duidelijk de mogelijkheden van de organisatie voor de prospect, heeft de leiding in het gesprek, komt actief met variërende argumenten, feiten en voorbeelden en streeft naar een toezegging van de prospect, zodat draagvlak wordt gecreëerd voor het maken van een vervolgspraak.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> • Legt actief contact met prospects en investeert tijd en moeite om informatie te verkrijgen van en te geven aan de prospect, zodat een basis ontstaat voor verder contact.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.1 werkproces: Voert acquisitieactiviteiten uit

<ul style="list-style-type: none">• Telefoonscript schrijven• Warme acquisitie toepassen• Zakelijke correspondentie voeren (t)	<p>Analyseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Verbanden leggen	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analyseert de beschikbare informatie over mogelijke prospects, zodat een selectie van prospects ontstaat die aantrekkelijk is voor het bedrijf.
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Speelt met de acquisitieactiviteiten in op marktontwikkelingen, zodat geanticipeerd kan worden op de (veranderende) behoeften van prospects en de organisatie onderscheidend is in de markt.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel achterhaalt in verkoopgesprekken de specifieke behoeften en wensen van de klant. Op basis van de behoefte en wensen van de klant, de mogelijkheden van het assortiment/dienstenpakket en exportgerelateerde zaken bepaalt hij een aanbod aan de klant. Hij informeert met behulp van vak- en assortimentskennis de klant over toepassing, eigenschappen en verwerking van het product of dienst. Hij adviseert de klant over het product of de dienst, weegt alternatieven af voor de klant en speelt in op koop- en weerstandsignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van betaling- en leveringscondities met betrekking tot de export.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">• Op basis van de behoeften van de klant en assortiment/dienstenpakket, mogelijkheden van het bedrijf en exportgerelateerde zaken wordt een commercieel aantrekkelijk en passend aanbod aan de klant gedaan.• De cultuurverschillen tussen assistent-manager internationale handel en klant vormen geen belemmering in het verkooptraject.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis gebruiken• Benadering van afnemers/klanten bij (telefonische) verkoopactiviteit kiezen• Beursdeelname voorbereiden• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen• Documentatie beoordelen/verstrekken• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)• Exportkosten doorrekenen (r)• Exportprijs berekenen (r)• Informatie uitwisselen (t)• Inkoopmotieven afnemers/klanten inschatten• Invloedsfactoren verkoopgesprek beoordelen• Kennis van basismodellen internationale communicatiestrategieën toepassen• Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Onderhandelen	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stuurt in het gesprek aan op het verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen, die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het aanbod.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment en export, zodat de klant een juist en passend advies kan worden verstrekt.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen • Onderhandelingstechnieken toepassen • Potentiële afnemers/klanten adviseren • Potentiële afnemers/klanten informeren • Productspecificaties gebruiken • Productspecificaties gebruiken (r) • Telefoonrendement berekenen (r) • Zakelijke telefoongesprekken voeren 	<p>Omgaan met verandering en aanpassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <p>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.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De assistent-manager internationale handel 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>
	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleert en ontplooit kansen voor (bij)verkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek, zodat de klant tot (grotere) aankoop overgaat.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		
2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel maakt op basis van de behoefte van de klant en de mondelinge afspraken met de klant een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Voordat hij de offerte aan de klant aanbiedt, laat hij de offerte door een collega en/of leidinggevende controleren. Hij bespreekt de offerte met de klant. Hij bewaakt de aangegeven termijn in de offerte en belt wanneer nodig de klant na. Na het ontvangen van de order, bestelling en/of ondertekende offerte, maakt hij een orderbevestiging en legt dit vast in het informatiesysteem.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De offerte is in overeenstemming met de afspraken met de klant, eisen van de organisatie en uitvoerbaarheid. Een commercieel aantrekkelijke en technisch correcte offerte (rekeninghoudend met exportgerelateerde zaken). Offertetraject wordt continue bewaakt, tijdige bijgestuurd en correct gedocumenteerd. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis gebruiken Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Calculaties maken (r) Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r) Exportprijs berekenen (r) Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Incoterms toepassen Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen Inzicht in juridische aspecten toepassen Marketingbeleid beoordelen/toepassen Offerte beoordelen/opstellen Offertes beoordelen/opstellen Offertestructuur kiezen Omgaan met cultuur-, taal- en omgangsverschillen 	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen Kostenbewust handelen 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Toont begrip van de financiële berekeningen in de offerte en wat de invloed daarvan is op de organisatie en kijkt naar mogelijkheden om de meest concurrerende offerte op te stellen, die voldoet aan de gestelde wet- en regelgeving.
	Formulieren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de export correct beschreven zijn en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden opgenomen zijn.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

<ul style="list-style-type: none">• Soorten prijskortingen toepassen• Zakelijke correspondentie voeren (t)	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stuurt en bewaakt het offertetraject, zodat de termijnen niet verstrijken en de offerte kan worden omgezet in een orderbevestiging.
	<p>Samenwerken en overleggen</p> <ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken• Afstemmen	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Raadpleegt collega's en/of leidinggevende bij het opstellen van een offerte, vraagt advies en legt een concept van de offerte voor, zodat binnen de onderneming eenduidige en uitvoerbare offertes worden opgesteld.
	<p>Vakdeskundigheid toepassen</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies, invloed van oorsprongscriteria, etc. en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte (wettelijk) uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)		
2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten		
Omschrijving	<p>De assistent-manager internationale handel 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 aftersalestraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Op basis van zijn bevindingen doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en uitvoering van de acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject.</p>	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van evaluatie kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject, die passen bij de situatie en de organisatie. Het aftersalestraject 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. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen Klanttevredenheid evalueren Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r) Verkoopprognoses maken (r) Verschillenanalyse uitvoeren Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t) 	<p>Analyseren</p> <ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken Verbanden leggen 	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Maakt logische gevolgtrekking uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf, zodat de dienstverlening op bepaalde punten verbeterd kan worden.
	<p>Omgaan met verandering en aanpassen</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanpassen aan veranderde omstandigheden Omgaan met onduidelijkheid en onzekerheid 	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, begrijpt dat ontevredenheid kan worden veroorzaakt door cultuurverschillen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past daarop de benadering en omgang

Kerntaak 2 Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)

2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

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

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

Proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel buitendienst

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

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Assistent-manager internationale handel buitendienst

Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop		
4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders		
Omschrijving	De assistent-manager internationale handel coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders op basis van de afspraken in het contract. Hij benadert collega's/dienstverleners voor het uitvoeren van het contract. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport. Hij bewaakt, aan de hand van het contract, de voortgang van de order en communiceert daarover met klanten, collega's/dienstverleners en andere betrokkenen. Bij knelpunten grijpt hij in.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De geaccordeerde offertes worden volgens afspraak uitgevoerd. Problemen worden naar tevredenheid van de klant en eigen organisatie opgelost. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Exportadministratie beoordelen/verzorgen Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r) Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Incoterms toepassen Informatie uitwisselen (t) Internationale betalingswijzen toepassen Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen Instructies lezen (t) Transportverzekering beoordelen/kiezen Verkoopcontract beoordelen/opstellen Voorraadbeheer en -administratie controleren/uitvoeren Wisselkoersrisico bepalen/berekenen Inzicht in het regelen van internationaal transport Ordertraject verwerken/controleren/bewaken 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Proactief informeren 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Betrekt 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 voortijdig gesignaleerd en opgelost kunnen worden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Toont inzicht in de uitvoering van de orders en de noodzakelijke stappen en documenten daarvoor, onthoudt de informatie en verwerkt dit in de uitvoering, zodat de order volgens afspraak wordt uitgevoerd.

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

4.2 werkproces: Coördineert en verzorgt de uitvoering van de exportorders

	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Mensen en middelen organiseren• Voortgang bewaken	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stemt met de betrokken personen bij import en export af wie en hoe de gemaakte afspraken uit een offerte worden nagekomen, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen, zodat de uitvoering van de gemaakte afspraken efficiënt verlopen.
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De assistent-manager internationale handel buitendienst:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lost knelpunten tijdens de uitvoering van de offertes op naar tevredenheid van de klant, dienstverleners en de organisatie, zodat de kwaliteit van de dienstverlening behouden blijft.

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

4.3 werkproces: Behandelt klachten

Omschrijving	De assistent-manager internationale handel ontvangt klachten van klanten. Op basis van zijn inschatting over de ernst en de inhoud van de klacht gaat hij na door wie en op welke manier de klacht kan worden behandeld. Als voorwerk voor zijn leidinggevende of juridische afdeling onderzoekt hij de oorzaak van de klacht en de gevolgen van de klacht voor de organisatie en adviseert hij oplossingsmogelijkheden. Hij bespreekt en bepaalt met zijn leidinggevende het voorstel dat aan de klant wordt gedaan en neemt daarna de nodige acties om de klacht af te handelen en/of het voorstel te bespreken met de klant. Hij registreert de klacht en de afhandeling daarvan in het informatiesysteem van het bedrijf.	
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> De klacht is volgens de procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie. 	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t) ICT-systemen hanteren Informatie uitwisselen (t) Klachten behandelen Klachtenbeleid beoordelen/toepassen Instructies lezen (t) Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t) Naar instructies luisteren (t) Productaansprakelijkheid regelen Service verlenen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende, informeert collega's en leidinggevende over de klacht en de wijze van afhandeling, zodat zij goed geïnformeerd zijn.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	De assistent-manager internationale handel buitendienst: <ul style="list-style-type: none"> Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing binnen een afgesproken bandbreedte, waarin beide partijen zich kunnen vinden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De assistent-manager internationale handel buitendienst:

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

4.3 werkproces: Behandelt klachten

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

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is de verantwoordelijkheid van Kenniscentrum Handel, afdeling Educatieve Dienstverlening en Projecten. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van het dossier zijn zowel vertegenwoordigers uit de branche als het middelbaar beroepsonderwijs betrokken.

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

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

Vertegenwoordiging van:	Op voordracht van:	Rol:
Onafhankelijk voorzitter	Kenniscentrum Handel	
Bedrijfsleven Handel	CBW	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	CBW (tot september 2010)	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Fenedex	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	FNV	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	HBD	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Beroepsonderwijs Handel	MBO Raad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	MKB/Winkelraad	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Nederlands Verbond Groothandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	Raad Nederlandse Detailhandel	Adviserend
Bedrijfsleven Handel	SOG	Adviserend
Kwalificatiecommissie MITT	Kenniscentrum Handel	Toehorend
HBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend
VMBO	Kenniscentrum Handel	Toehorend

De klankbordgroepleden zijn vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en klein-, midden- en

grootwinkelbedrijven.

2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan het kwalificatiedossier assistent-manager internationale handel liggen de volgende beroepscompetentieprofielen:

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

Naast de beroepscompetentieprofielen vormt ook het internationale profiel COMINTER (2007) de basis voor het kwalificatiedossier assistent-manager internationale handel.

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

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

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

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

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

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

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

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

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

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

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

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

		Kwalificatie		
Kerntaak	Werkproces			Cominter

1. Onderzoekt de exportmarkt		assistent-manager internationale handel binnendienst	assistent-manager internationale handel buitendienst	
	1.1 Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit	X	X	X
	1.2 Brengt exportmarkten in kaart		X	X
	1.3 Maakt een exportplan per regio/per land		X	X
	1.4 Selecteert tussenpersonen	X		X
	1.5 Bezoekt de regio/het land			X
2. Verkoopt aan klanten in het buitenland (exporteren)				
	2.1 Voert acquisitieactiviteiten uit		X	X
	2.2 Voert het verkooptraject uit	X	X	X
	2.3 Voert het offertetraject uit	X	X	X
	2.4 Evalueert verkoop- en offertetrajecten	X	X	X
3. Koopt in het buitenland in (importeren)				
	3.1 Selecteert leveranciers	X		X
	3.2 Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject	X		X
	3.3 Handelt de inkoop (import) af	X		X
4. Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop				

	4.1 Voert de import- en exportadministratie uit	X		X
	4.2 Coördineert en verzorgt de uitvoering van de orders	X	X	X
	4.3 Behandelt klachten	X	X	X

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Assistent-manager internationale handel binnendienst

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel binnendienst zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie, tussenpersonen, leveranciers, afnemers, het benaderen en contacten onderhouden met klanten en andere relaties, het informeren van klanten en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden, het presenteren van verbetervoorstellen, het adviseren van klanten en aannemen/oplossen van klachten. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie, verzamelen van benodigde (markt)gegevens, verwerken van field- en deskresearch en controleren van export- en importgegevens. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het verzorgen van export- en importadministratie, offertes en benodigde formulieren, bijhouden van klantendossiers, het (schriftelijk) communiceren met klanten en externe relaties en beschrijven van resultaten van field- en deskresearch. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel binnendienst zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde:
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het door- en berekenen van kostprijs, kosten en verkooppotentie van de klant, het bepalen van de uiteindelijke verkoopprijs en het berekenen van de verkoopcijfers, rekeninghoudend met diverse variabelen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op informatie (rekenkundig) presenteren, verkoopprognoses bepalen, getalsmatige gegevens uit beleidsplannen interpreteren en combineren, aanbod en onderhandelingsruimte bepalen en alternatieven afwegen, rekeninghoudend met diverse variabelen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het beroep kent geen taken binnen het subdomein Meten en meetkunde.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op kwantitatieve marktinformatie en verkoopcijfers interpreteren en presenteren en productspecificaties gebruiken. Hiervoor geldt niveau 3F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>.

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel binnendienst zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taken zijn benoemd voor de assistent-manager internationale handel binnendienst:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, deelnemen aan bijeenkomsten en telefoneren)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen zakelijke correspondentie, voorstellen en verslagen met betrekking tot het vakgebied maken

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel binnendienst zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taken zijn benoemd voor de assistent-manager internationale handel binnendienst:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, deelnemen aan bijeenkomsten en telefoneren)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen zakelijke correspondentie, voorstellen en verslagen met betrekking tot het vakgebied maken

2.4.2 Assistent-manager internationale handel buitendienst

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel buitendienst zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 3F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Het subdomein Mondelinge taalvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie, tussenpersonen, leveranciers, afnemers, het benaderen en contacten onderhouden met klanten en andere relaties, het informeren van klanten en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden, het presenteren van het exportplan, het adviseren van klanten en aannemen/oplossen van klachten. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Leesvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het verwerken van ontwikkelingen op de markt, in de branche en in de organisatie, verzamelen van benodigde (markt)gegevens, verwerken van field- en deskresearch en controleren van exportgegevens. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Schrijfvaardigheid binnen dit beroep heeft betrekking op het verzorgen van input voor exportadministratie, offertes en benodigde formulieren, bijhouden van klantendossiers, het (schriftelijk) communiceren met klanten en externe relaties, beschrijven van resultaten van field- en deskresearch en opstellen SWOT-analyse/exportplan ten aanzien van het betreden van nieuwe exportmarkten of het verbeteren van resultaten op bestaande markten voor de directie van het bedrijf of andere belanghebbenden. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein Taalverzorging en taalbeschouwing zijn geen niveau en taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

Meer informatie over de taaltaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht taaltaken in de kwalificatiedossiers Handel' op www.kchandel.nl.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel buitendienst zich op het volgende niveau:

- Getallen: 3F
- Verhoudingen: 3F
- Meten en meetkunde:
- Verbanden: 3F

Toelichting:

Het subdomein Getallen heeft binnen dit beroep betrekking op het door- en berekenen van kostprijs, kosten en verkooppotentie van de klant, het bepalen van de uiteindelijke verkoopprijs en het berekenen van de verkoopcijfers, rekeninghoudend met diverse variabelen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein Verhoudingen heeft binnen dit beroep betrekking op informatie (rekenkundig) presenteren, verkoopprognoses bepalen, getalsmatige gegevens uit beleidsplannen interpreteren en combineren, aanbod en onderhandelingsruimte bepalen en alternatieven afwegen, rekeninghoudend met diverse variabelen. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het beroep kent geen taken binnen het subdomein Meten en meetkunde.

Het subdomein Verbanden heeft binnen dit beroep betrekking op kwantitatieve marktinformatie en verkoopcijfers interpreteren en presenteren en productspecificaties gebruiken. Hiervoor geldt niveau 3F.

Meer informatie over de rekentaken van dit beroep (gerelateerd aan subdomein en niveau) is te vinden in het document 'Overzicht rekentaken in de kwalificatiedossiers Handel' op <http://www.kchandel.nl/>

Moderne vreemde talen - Engels of Duits

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel buitendienst zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B2
- Lezen: B2
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taken zijn benoemd voor de assistent-manager internationale handel buitendienst:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen (op reis) en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, deelnemen aan bijeenkomsten en telefoneren)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen zakelijke correspondentie, voorstellen en verslagen met betrekking tot het vakgebied maken

Moderne vreemde talen - een MVT naar keuze

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Assistent-manager internationale handel buitendienst zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: B1

Toelichting:

De volgende taken zijn benoemd voor de assistent-manager internationale handel binnendienst:

- luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bv. in correspondentie en rapporten)
- gesprekken voeren: zaken regelen (op reis) en sociaal contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, deelnemen aan bijeenkomsten en telefoneren)
- spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties, informeren/adviseren van klant)
- schrijven: met standaardformuleringen zakelijke correspondentie, voorstellen en verslagen met betrekking tot het vakgebied maken

2.5 Discussiepunten

Bij de ontwikkeling en onderhoud van dit dossier zijn de volgende discussiepunten signaleerd. Wat betreft deze punten is er voor indiening 2011-2012 een besluit genomen en waar mogelijk verwerkt in het dossier:

- Voor schooljaar 2010-2011 is import onderdeel geworden van het dossier, door ook, naast de beroepscompetentieprofielen het internationale COMINTER-profiel als basis voor het dossier te hanteren. Door deze invoeging en ook eerdere opmerkingen over de naamgeving van 'medewerker' (in hoeverre passend voor een niveau 4-opleiding?) is de suggestie van docenten uit het panel door de PCBB overgenomen om het dossier Assistent-manager internationale handel te noemen.
- Opmerkingen over de volgorde in het verkoopproces (in de kerntaak staat het verkoopgesprek voor het maken van offertes, maar dit hoeft niet altijd te zijn) zijn gehoord: in de toelichting van de kerntaak is deze volgorde genuanceerd.
- Bij de reductie van de competenties is besloten om in de dossiers van Handel de competentie Leren te laten vervallen. Deze competentie is niet als essentieel voor de Handel aangeduid en komt voldoende aan de orde bij drievoudige kwalificering vanuit Leren, Loopbaan en Burgerschap.
- De kwaliteitsslag in de dossiers Handel heeft geen consequenties voor dit dossier gehad: bij de grote aanpassing voor vorig schooljaar zijn de punten van de kwaliteitsslag al in dit dossier verwerkt.
- De beroepsspecifieke taal- en rekeneisen zijn geëvalueerd: de resultaten geven geen aanleiding om de eisen te heroverwegen. Wel blijft de beheersing van de MVT een constant punt van zorg: deelnemers hebben moeite met het behalen van de eisen, die al lager zijn dan gewenst zijn voor het beroep. Verlaging leidt tot een slechte aansluiting met de arbeidsmarkt. Komend jaar zal dit aspect in breder verband (ook met betrekking tot andere beroepen) worden besproken binnen de PCBB.
- Tijdens het vertalen van de beroepsspecifieke eisen voor Nederlands en rekenen naar het Referentiekader Taal en het Referentiekader Rekenen is gediscussieerd over de vereiste niveaus van de subdomeinen. In de toelichting bij deze beroepseisen is aangegeven welke taal- dan wel rekentaken kenmerkend zijn voor het beroep en hoe deze zich verhouden tot het referentiekader. De beschreven niveaubepaling is indicatief. Op de website <http://www.kchandel.nl/> zijn alle reken- en taaltaken weergegeven samen met het subdomein en het niveau van deze taak. Het aangeven dat deze beroepseisen op een bepaald niveau staan, doet geen uitspraken over de mate waarin het gehele domein binnen deze gehele kwalificatie wordt afgedekt. De beschreven niveaus in deel D zijn een uitwerking van de beroepsspecifieke eisen: de generieke eisen voor het dossier zijn geldend voor het gehele mbo en doen uitspraken in hoeverre het gehele domein ontwikkeld moet worden binnen de opleiding.
- Ten behoeve van de taal- en rekenniveaus heeft er een evaluatie plaatsgevonden bij de opleidingen: het resultaat heeft geen aanleiding gegeven om de eisen te heroverwegen. Daarnaast heeft met de omzetting naar het Referentiekader alsnog een heroverweging plaatsgevonden.
- In de kolom vakkennis en vaardigheden zijn de taal- en rekentaken opgenomen: dit betreffen de taken met respectievelijk een (t) of (r) aangevuld ter herkenning.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De naamgeving van het dossier is aangepast.

De gegevens over het aanbod op de arbeidsmarkt en het aanbod van BPV-plaatsen voor BOL- en BBL-deelnemers zijn geactualiseerd.

Deel D (inclusief ontwikkel- en onderhoudsagenda) is geactualiseerd.

Ten behoeve van landelijke richtlijnen zijn de beroepsspecifieke eisen ten aanzien van Nederlands, rekenen en MVT naar deel D verplaatst. Voor Nederlands en rekenen zijn de eisen omgezet naar de Referentiekaders taal en rekenen.

De kolom vakkennis en vaardigheden is aangepast: door de opname van werkwoorden is duidelijker wat bedoeld wordt. Daarbij zijn de taal- en rekentaken opgenomen in de kolom: deze zijn te herkennen aan een (t) of (r) achter de taak.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

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

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