

## 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	<p>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.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>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.</p>
Complexiteit	<p>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.</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"> <li>• het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren.</li> <li>• het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven.</li> </ul> <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>

## 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**

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de exportmarkt</b>		
<b>1.1 werkproces: Voert field- en/of deskresearch naar marktontwikkelingen uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante, betrouwbare en up-to-date marktinformatie ten behoeve van de besluitvorming is beschikbaar.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>• Marketingbeleid beoordelen/toepassen</li> <li>• Marktonderzoek beoordelen/uitvoeren</li> <li>• Marktwerving en -ontwikkeling signaleren/beoordelen</li> <li>• Marktgegevens verzamelen/gebruiken</li> <li>• Statistische berekeningen uitvoeren</li> </ul>	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert, combineert en controleert de beschikbare relevante informatie van verschillende bronnen, zodat een actueel en betrouwbaar beeld ontstaat over de kansen en bedreigingen voor het bedrijf.</li> </ul>

## 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**

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

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

### 2.2 werkproces: Voert het verkooptraject uit

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

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

### 2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

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

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

### 2.3 werkproces: Voert het offertetraject uit

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



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

### 2.4 werkproces: Evalueert verkoop- en offertetrajecten

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op basis van evaluatie worden kansrijke verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, offerte- en ordertraject gedaan, die passen bij de situatie en de organisatie.</li><li>• Het 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.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Informatie uitwisselen (t)</li><li>• Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen</li><li>• Klanttevredenheid evalueren</li><li>• Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen</li><li>• Verkoopcijfers presenteren en interpreteren (r)</li><li>• Verkoopprognoses maken (r)</li><li>• Verschillenanalyse uitvoeren</li><li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li></ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën, zodat hij juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.</li></ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li><li>• Verbanden leggen</li></ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt logische gevolgtrekking uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf, zodat de dienstverlening op bepaalde punten verbeterd kan worden.</li></ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De 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"><li>Houdt de tevredenheid van de klant in de gaten en onderneemt actie zodra hij signalen opvangt van ontevredenheid of vragen, zodat de dienstverlening van het bedrijf kwalitatief goed blijft.</li></ul>
	<p>Omgaan met verandering en aanpassen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Met diversiteit (tussen mensen) omgaan</li><li>Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li></ul>	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Heeft inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, begrijpt dat ontevredenheid kan worden veroorzaakt door cultuurverschillen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past daarop de benadering en omgang met klanten aan, zodat beter op de wensen van de klant kan worden ingesprongen.</li></ul>

### Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

#### Proces-competentie-matrix 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**

<b>Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)</b>		
<b>3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers</b>		
<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De leverancierslijst is up-to-date met nieuwe leveranciers en/of informatie</li> <li>Een passende selectie uit de leverancierslijst op basis van de eisen uit de aankooporder</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen</li> <li>Kennis van internationale informatiebronnen toepassen</li> <li>Leveranciersbetrouwbaarheid onderzoeken/bepalen</li> <li>Informatieve teksten lezen (t)</li> <li>Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen</li> <li>Selectie- en gunningscriteria opstellen/evalueren</li> <li>Zakelijke correspondentie voeren (t)</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Legt zijn selectie van leveranciers aan een collega en/of leidinggevende voor, bespreekt de voor- en nadelen van de leverancier, zodat de keuze van de leverancier draagvlak kent binnen de onderneming.</li> </ul>
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruikt de kennis die relevant is voor de selectie van leveranciers zoals de klantvraag, leveringsvoorwaarden, kwaliteit van het product of bedrijfsgegevens van de leveranciers om de geschikte leveranciers te selecteren.</li> </ul>

### Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

#### 3.1 werkproces: Selecteert potentiële leveranciers

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

### Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)

#### 3.2 werkproces: Verzamelt informatie in het aanbestedingstraject

<b>Omschrijving</b>	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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het voorwerk en het advies van de assistent-manager internationale handel zijn een goede ondersteuning voor het nemen van een besluit door de leidinggevende.</li><li>• Gesprekken met leveranciers zijn goed voorbereid.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Artikel- en assortimentskennis gebruiken</li><li>• Belangenorganisatie op het gebied van internationale handel raadplegen</li><li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen</li><li>• Contracten beoordelen/opstellen</li><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• Getalsmatige branche-informatie lezen en interpreteren (r)</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen</li><li>• Inzicht in aanbestedingstraject toepassen</li><li>• Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen</li><li>• Leveranciersovereenkomsten beoordelen/opstellen/naleven</li><li>• Informatieve teksten lezen (t)</li><li>• Offertes beoordelen/opstellen</li><li>• Omgaan met cultuur-, taal- en omgangverschillen</li><li>• Selectie- en gunningscriteria opstellen/evalueren</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Proactief informeren</li></ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Draagt zelf ideeën aan voor de aanpak van het (onderhandelings)gesprek zodat zijn leidinggevende de onderhandelingen met de leverancier kan voorbereiden en deze zo efficiënt mogelijk verlopen.</li></ul>
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li><li>• Expertise delen</li></ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Verzamelt, deelt informatie en adviseert over het aanbestedingstraject en leveranciers met zijn leidinggevende, zodat deze kan bepalen welke leverancier het beste aansluit bij het aanbestedingsverzoek.</li></ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De 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"><li>Kennis van internationale aanbestedingsvormen toepassen</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Analyseert uit de gegevens van de offertes en reeds beschikbare informatie welke leveranciers het best aansluiten bij het aanbestedingsverzoek, zodat ze uitgenodigd kunnen worden voor een onderhandelingsgesprek.</li></ul>
	<p>Plannen en organiseren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Activiteiten plannen</li><li>Mensen en middelen organiseren</li></ul>	<p>De assistent-manager internationale handel binnendienst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Plant en organiseert het onderhandelingsgesprek tussen de leverancier en zijn leidinggevende, zodat de onderhandelingen over de offerte vlot en efficiënt verlopen.</li></ul>

<b>Kerntaak 3 Koopt in het buitenland in (importeren)</b>		
<b>3.3 werkproces: Handelt de inkoop (import) af</b>		
<b>Omschrijving</b>	De 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goede bewaking van de orderafhandeling door de leverancier</li> <li>Tijdige communicatie met betrokkenen over de orderafhandeling</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen</li> <li>Exportprijs berekenen (r)</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Inkoop-/verkoopbeleid evalueren/toepassen</li> <li>Inzicht in aanbestedingstraject toepassen</li> <li>Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen</li> <li>Leveranciersovereenkomsten beoordelen/opstellen/naleven</li> <li>Productspecificaties gebruiken (r)</li> <li>Uiteindelijke verkoopprijs bepalen (r)</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgt dat betrokkenen bij de orderafhandeling door de leverancier tijdig worden geïnformeerd, betreft hen, waar mogelijk, bij te maken keuzes en vraagt tijdig hulp, zodat de orderafhandeling volgens afspraak en binnen de tijd plaatsvindt.</li> </ul>
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt een volledig en correct contract met de gemaakte afspraken op, waarin calculaties zijn uitgevoerd, de (juridische) aspecten m.b.t. de import juist zijn, een planning is opgenomen en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden gebruikt zijn, zodat voor alle betrokken de afspraken duidelijk zijn.</li> </ul>
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst:



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

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

## 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**

<b>Kerntaak 4 Coördineert en verzorgt de afhandeling van de in- en verkoop</b>		
<b>4.1 werkproces: Voert de import- en exportadministratie uit</b>		
<b>Omschrijving</b>	De 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle benodigde documenten voor de import en export zijn geadministreerd.</li> <li>• De import- en exportdocumenten zijn gecontroleerd op juistheid, zijn uitvoerbaar en voldoen aan de wettelijke normen.</li> <li>• Facturen zijn gecertificeerd volgens de wettelijke normen.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangifte in-/uitvoer digitaal verwerken</li> <li>• Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen</li> <li>• Calculaties maken (r)</li> <li>• Contact onderhouden met tussenpersonen/buitenlandse klanten</li> <li>• Exportadministratie beoordelen/verzorgen</li> <li>• Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r)</li> <li>• Exportdocumenten beoordelen/invullen/opstellen</li> <li>• Exportkosten doorrekenen (r)</li> <li>• Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>• ICT-systemen hanteren</li> <li>• Incoterms toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert snel en nauwkeurig of de aangeleverde documenten voor de offertes en orderbevestiging correct en volgens de wettelijke eisen zijn ingevuld, begrijpt de export- en importdocumenten en -procedures en past deze goed toe, zodat de administratie aan de kwaliteitseisen en wettelijke eisen voldoet.</li> </ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> </ul>	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"> <li>• Naar instructies luisteren (t)</li> <li>• Verkoopcontract beoordelen/opstellen</li> <li>• Wisselkoersrisico bepalen/berekenen</li> <li>• Zakelijke correspondentie voeren (t)</li> </ul>		zodat de import en/of export volgens wettelijke normen uitgevoerd wordt.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt de bij de import en/of export betrokken personen aan om de benodigde documenten op te leveren, zodat de benodigde documenten compleet, juist en tijdig beschikbaar zijn.</li> </ul>

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

<b>Omschrijving</b>	De 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De geaccordeerde offertes worden volgens afspraak uitgevoerd.</li><li>• Problemen worden naar tevredenheid van klant en eigen organisatie opgelost.</li></ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Exportadministratie beoordelen/verzorgen</li><li>• Exportcalculatie/rekenen met vreemde valuta (r)</li><li>• Financiering internationale transacties beoordelen/toepassen</li><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li><li>• ICT-systemen hanteren</li><li>• Incoterms toepassen</li><li>• Informatie uitwisselen (t)</li><li>• Internationale betalingswijzen toepassen</li><li>• Kwaliteitszorg toepassen/beoordelen</li><li>• Instructies lezen (t)</li><li>• Transportverzekering beoordelen/kiezen</li><li>• Verkoopcontract beoordelen/opstellen</li><li>• Voorraadbeheer en -administratie controleren/uitvoeren</li><li>• Wisselkoersrisico bepalen/berekenen</li><li>• Inzicht in het regelen van internationaal transport</li><li>• Ordertraject verwerken/controleren/bewaken</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Betreft op eigen initiatief collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders, bespreekt de wijze van uitvoering en mogelijke knelpunten en informeert hen over het verloop van het proces, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en problemen voortijdig gesignaleerd en opgelost kunnen worden.</li></ul>
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toont inzicht in de uitvoering van de orders en de noodzakelijke stappen en documenten daarvoor, onthoudt de informatie en verwerkt dit in de uitvoering, zodat de order volgens afspraak wordt uitgevoerd.</li></ul>

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

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

### 4.3 werkproces: Behandelt klachten

<b>Omschrijving</b>	De 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.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht is volgens de procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening is gehouden met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving beoordelen/toepassen</li> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> <li>ICT-systemen hanteren</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Klachten behandelen</li> <li>Klachtenbeleid beoordelen/toepassen</li> <li>Instructies lezen (t)</li> <li>Naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie luisteren (t)</li> <li>Naar instructies luisteren (t)</li> <li>Productaansprakelijkheid regelen</li> <li>Service verlenen</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Roept tijdig de hulp in van zijn leidinggevende, informeert collega's en leidinggevende over de klacht en de wijze van afhandeling, zodat zij goed geïnformeerd zijn.</li> </ul>
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing binnen een afgesproken bandbreedte, waarin beide partijen zich kunnen vinden.</li> </ul>
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De assistent-manager internationale handel binnendienst:



#### 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.