4.1 Commercieel medewerker binnendienst

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De commercieel medewerker binnendienst werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf en werkt vanuit kantoor. De medewerker werkt meestal op de afdeling Verkoop. De commercieel medewerker binnendienst heeft met name telefonisch contact met klanten en vervult vanuit die context vaak een vraagbaakfunctie voor klant en collega's. Naast de verkooptaken heeft hij ook een belangrijke rol in de administratieve afhandeling van het offerte- en ordertraject.
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker binnendienst heeft het talent om snel te kunnen wisselen tussen werkzaamheden en daarbij geordend en nauwkeurig te blijven werken. Hij heeft gevoel voor interne bedrijfsprocessen en kan zich verplaatsen in collega's. De commercieel medewerker binnendienst is sociaal vaardig en commercieel ingesteld en heeft oog voor service (aan zowel interne als externe klanten). Hij kan zich inleven in de klant aan de telefoon en stelt zich flexibel op richting de klant.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert de werkzaamheden zelfstandig -binnen een meestal open opdracht- uit. De commercieel medewerker binnendienst heeft een 'schakelfunctie' tussen de interne organisatie (o.a. de afdelingen inkoop en logistiek), de buitendienst en de klant. De medewerker heeft ook een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Hij legt verantwoording af aan zijn direct leidinggevende.
Complexiteit	De commercieel medewerker binnendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt beïnvloed door het feit dat: hij met name op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen etc.) contact heeft en zonder de klant 'echt te kennen of te zien' makkelijk moet communiceren, een relatie op moet bouwen en goed over moet komen aan de telefoon. hij veel klantcontact heeft waarvan niet van tevoren duidelijk is hoe het zal verlopen: (nog onbekende, potentiële) klanten reageren op hun eigen wijze. Hij moet contact met (potentiële) klanten durven opnemen zonder van te voren te weten of deze geïnteresseerd zijn of tijd hebben. hij door zijn schakelfunctie met veel verschillende mensen (intern en extern) moet afstemmen en afspraken moet maken en ook bij afwijkingen (producten niet op voorraad, bestellingen die niet binnenkomen) gepaste actie moet ondernemen en de uitkomst van deze actie moet communiceren en volgen. hij zijn werkzaamheden nauwkeurig moet uitvoeren omdat het afbreukrisico van (administratieve) fouten en onduidelijke afspraken groot is. Voor het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en/of customer service noodzakelijk
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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

2.1 Commercieel medewerker binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker binnendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen		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	Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie										x				x				x							
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan																									
1.3	Stelt een activiteitenplan op					x					x			x				x								
1.4	Voert accountanalyses uit																									
1.5	Stelt accountplannen op																									
1.6	Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen																									

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 Commercieel medewerker binnendienst

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</td></tr>
<tr><td colspan="3">1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst verzamelt gericht relevante gegevens c.q. informatie over klanten en producten voor het oplossen van (commerciële) vraagstukken. Hij voert in opdracht deskresearch en enquêtes uit en houdt assortimentsdossiers bij. Hij raadpleegt nieuws- en marktinformatiebronnen en analyseert de informatie en verwerkt deze d.m.v. overzichten, tabellen, grafieken e.d. tot verkoop- c.q. managementinformatie. Hij signaleert in klantcontacten relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen en legt de informatie vast in het systeem en/of rapporteert/communiceert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega’s.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">Relevante informatie (t.b.v. een opdracht) is verzameld, verwerkt en vastgelegd.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• Berekeningen/schat-tingen maken
• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
• Dataverzamelmethodie-ken beoordelen/toepassen
• Grafieken en diagrammen lezen/interpreteren
• Interculturele vaardigheden toepassen
• Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen
• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen
• Inzicht in sector en branche tonen
• Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen zoals internet en social media en hun technologische toepassingen
• Marktonderzoeks-methodes toepassen
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</td><td>Formuleren en rapporteren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren
• Communicatie op de ontvanger(s) richten</td><td>De commercieel medewerker binnendienst verwerkt en registreert alle benodigde en verkregen informatie accuraat, zodat het systeem up-to-date informatie bevat en de leidinggevende en/of relevante collega’s die informatie krijgen die zij nodig hebben om commerciële vraagstukken op te lossen.</td></tr>
<tr><td>Onderzoeken
• Informatie achterhalen
• Openstaan voor nieuwe informatie</td><td>De commercieel medewerker binnendienst volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken marktinformatie en raadpleegt zeer frequent nieuws- en marktinformatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en voldoende en bruikbare informatie te achterhalen.</td></tr>
<tr><td>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
• Behoeften en verwachtingen achterhalen</td><td>De commercieel medewerker binnendienst luistert, signaleert en vraagt naar mogelijke ontwikkelingen bij klanten in producten en op de markt, zodat relevante informatie (over klant, product en/of markt) beschikbaar komt.</td></tr>
</table>

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen		
1.3 werkproces: Stelt een activiteitenplan op		
Omschrijving	De commercieel medewerker binnendienst analyseert (in opdracht) de verzamelde informatie t.b.v. het activiteitenplan. Hij stelt samen met het team een activiteitenplan op, waarin wordt beschreven hoe de aanpak per klantengroep is. Hij plant zijn eigen (verkoop)activiteiten voor de korte termijn (= maximaal voor een maand) en brengt de door hem te verrichten activiteiten in kaart . Bovendien p lant hij, in opdracht, (organisatiebrede) marketingacties in en bedenkt hij, in opdracht, de concrete invulling van verkoopacties.	
Gewenst resultaat	- Een realistisch uitgewerkt activiteitenplan. - In het activiteitenplan is rekening gehouden met de (organisatiebrede) verkoopacties en -doelstellingen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software) • Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen • Inzicht in sector en branche tonen • Inzicht tonen in de opbouw van een verkoopplan • Overlegvaardigheden toepassen • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker binnendienst beslist samen met zijn team over de aanpak van de klantengroep en raadpleegt hen voor de invulling van zijn activiteitenplan, zodat de activiteiten in het team afgestemd zijn.
	Formuleren en rapporteren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De commercieel medewerker binnendienst werkt het activiteitenplan zorgvuldig uit door alle relevante informatie en te nemen stappen erin te verwerken.
	Analyseren • Informatie genereren uit gegevens • Verbanden leggen	De commercieel medewerker binnendienst verzamelt de informatie, combineert deze gegevens en verwerkt deze informatie in activiteitenplan.
	Plannen en organiseren • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen	De commercieel medewerker binnendienst brengt in kaart welke activiteiten hij gaat uitvoeren, houdt hierbij rekening met voorziene verkoopacties geïnitieerd vanuit de eigen en andere afdelingen en brengt de door hemzelf (of het verkoopteam) te verrichten activiteiten helder in kaart.

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker binnendienst

Kerntaak 2 **Voert het verkooptraject uit**		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	Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor													x											x	
2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten								x										x						x	
2.3	Verkoopt productgericht					x			x										x						x	
2.4	Verkoopt behoeftegericht																									
2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit					x				x	x								x		x					
2.6	Onderhandelt met de klant/account								x												x					
2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject					x								x				x	x		x					
2.8	Voert aftersales uit																									
2.9	Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account																									

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 Commercieel medewerker binnendienst

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst oriënteert zich op basis van het activiteitenplan/de gegeven opdracht op de klant voordat hij de klant aan de lijn krijgt of telefonisch/schriftelijk benadert. Zo neemt hij de klantgegevens c.q. het -dossier door en bepaalt, al dan niet in/na overleg met leidinggevende en/of collega’s, de wijze van klantbenadering (telefonisch, face-to-face en/of via ICT-toepassingen), de doelstelling van het gesprek (kennismaken, afspraak maken, vooraankondiging van een nieuw product/nieuwe dienst e.d.) en/of het aanbod.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">- Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd.
- Meest effectieve wijze van benadering en het aanbod is bepaald.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen
• Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen
• Producten en diensten van de organisatie beoordelen
• Relatiebeheersystemen toepassen
• Schriftelijke taalbeheersing MVT
• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands
• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</td><td>Analyseren
• Informatie genereren uit gegevens
• Conclusies trekken</td><td>De commercieel medewerker binnendienst haalt voordat hij contact opneemt met de klant de klantgegevens erbij, analyseert deze en bepaalt op basis hiervan hoe hij de klant benadert, wat zijn doelstelling en aanbod is.</td></tr>
<tr><td>Ondernemend en commercieel handelen
• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</td><td>De commercieel medewerker binnendienst ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst benadert (potentiële) klanten op basis van het activiteitenplan en/of naar aanleiding van promotionele acties. In het (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Hij kwalificeert de klant en bepaalt of hij een vervolggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is overtuigt hij de klant van het belang van een vervolggesprek/-actie.
De commercieel medewerker binnendienst registreert en/of rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">- Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie.
- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.
- Een vervolgafspraak met de potentiële klant (eventueel voor de buitendienstmedewerker) en/of toestemming om de potentiële klant in de toekomst nog eens te benaderen (opname in het bestand)
- Correcte registratie en/of rapportage van verkregen gegevens.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
• Gespreksstructuren toepassen
• Gesprekstechnieken toepassen
• Interculturele vaardigheden toepassen
• Inzicht in omgangsvormen tonen
• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands
• Producten en diensten van de organisatie beoordelen
• Relatiebeheersystemen toepassen
• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</td><td>Overtuigen en beïnvloeden
• Indruk maken op anderen
• Gesprekken richting geven
• Emoties aanspreken
• Overeenstemming nastreven</td><td>De commercieel medewerker binnendienst maakt een goede (eerste) indruk op de klant, neemt de ruimte in het gesprek om de organisatie en het product-/dienstenassortiment onder de aandacht te brengen van de klant en gebruikt de juiste argumenten om de klant te verleiden tot een afspraak voor een vervolggesprek en/of –actie.</td></tr>
<tr><td>Ondernemend en commercieel handelen
• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren
• Kansen en mogelijkheden benutten</td><td>De commercieel medewerker binnendienst benut commerciële kansen door adequaat te reageren op signalen van interesse bij de potentiële klant en maakt een goede inschatting van het belang van de klant voor de organisatie.</td></tr>
<tr><td>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
• Behoeften en verwachtingen achterhalen
• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</td><td>De commercieel medewerker binnendienst achterhaalt door het stellen van vragen of de potentiële klant interesse heeft in/behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft en koppelt de interesse/behoefte van de potentiële klant aan de mogelijkheden van de organisatie zodat de klant een duidelijk beeld heeft van wat de organisatie voor de klant kan betekenen.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		
2.3 werkproces: Verkoopt productgericht		
Omschrijving	De commercieel medewerker binnendienst voert een telefonisch verkoopgesprek met de klant. In het verkoopgesprek achterhaalt de commercieel medewerker de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van producten/diensten. De commercieel medewerker binnendienst adviseert de klant over producten/diensten, speelt in op koop- en weerstandssignalen van de klant, sluit de verkoop, neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst en past daar waar mogelijk bijverkoop toe. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien de commercieel medewerker binnendienst geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt de informatie op later moment terug aan de klant. Hij legt de relevante gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende.	
Gewenst resultaat	- De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte. - De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment. - Correcte registratie en communicatie van het klantcontact.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Berekeningen/schat-tingen maken • Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software) • Interculturele vaardigheden toepassen • Inzicht in koop- en weerstandssignalen tonen • Inzicht in omgangsvormen tonen • Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen • Inzicht in verkoopsystemen toepassen • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Producten en diensten van de organisatie beoordelen • Relevante stappen van het verkoop-proces/verkoopgesprek toepassen	Samenwerken en overleggen • Anderen raadplegen en betrekken	De commercieel medewerker binnendienst vraagt hulp van/raadpleegt collega's over relevante zaken uit het klantcontact, zodat er iets met de informatie uit het klantcontact gebeurt.
	Overtuigen en beïnvloeden • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Overeenstemming nastreven	De commercieel medewerker binnendienst stuurt in het gesprek aan op een 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 product/de dienst.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De commercieel medewerker binnendienst houdt bij het doen van een aanbod rekening met het organisatiebelang en signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen	De commercieel medewerker binnendienst sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		
2.3 werkproces: Verkoopt productgericht		
• Verkooptechnieken en -argumenten toepassen • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen	• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord verkoopaanbod krijgt.

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		
2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit		
Omschrijving	De commercieel medewerker binnendienst stelt (tijdens of na het verkoopgesprek) op basis van de door de klant en/of collega aangedragen gegevens een standaardofferte op. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast. Voor het vaststellen van de leveringsvoorwaarden controleert de commercieel medewerker binnendienst in het systeem of de producten op voorraad zijn. Wanneer er informatie ontbreekt achterhaalt de commercieel medewerker binnendienst deze, indien mogelijk, bij de klant en/of een collega. De commercieel medewerker binnendienst controleert offertes die door de commercieel medewerker buitendienst of junior accountmanager inhoudelijk zijn opgesteld op uitvoerbaarheid en correctheid, overlegt d aar waar nodig met de commerciële buitendienst/het accountmanagement, en zorgt ervoor dat de klant de offerte (volgens afspraak) ontvangt. De commercieel medewerker binnendienst benadert zelf de klant om te offerte toe te lichten en maakt, indien mogelijk, in het gesprek van de offerte een order. Wanneer de klant instemt met de offerte stelt hij het verkoopcontract/ de orderbevestiging op. Vaak maakt de commercieel medewerker binnendienst in opdracht van de commercieel medewerker buitendienst en/of de (junior) accountmanager een afspraak met de klant om de offerte te bespreken, bewaakt de offertetermijn en onderneemt tijdig actie bij overschrijding van deze termijn.	
Gewenst resultaat	- Correct opgestelde standaardoffertes. - Offertes van derden zijn gecontroleerd, eventuele onduidelijkheden zijn besproken en de offertes zijn conform de kwaliteitseisen naar de klant(en) verzonden. - Een goed bewaakt offertetraject. - Zo nodig is een afspraak met de klant gemaakt om de offerte te bespreken. - Klant gaat over tot een order. - Een verzorgd(e) verkoopcontract/orderbevestiging, waarin alle gegevens uit de offerte nauwkeurig zijn overgenomen	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Berekeningen/schat-tingen maken • Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software) • Interculturele vaardigheden toepassen • Inzicht in verkoopsystemen toepassen • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen • Afstemmen	De commercieel medewerker binnendienst overlegt zo nodig met collega's over de door hen inhoudelijk opgestelde offertes zodat hij de offerte correct kan opmaken en hij maakt tevens afspraken met zijn collega's over de taakverdeling wat betreft het bewaken van de offertetermijn.
	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De commercieel medewerker binnendienst licht de offerte met een gedegen onderbouwing toe, opdat de klant geïnteresseerd blijft.

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		
2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit		
• Opstellen van een offerte en verkoopcontract • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren	De commercieel medewerker binnendienst stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op waarbij calculaties goed zijn uitgevoerd en de juiste prijs-, betalings- en leveringsvoorwaarden vermeld zijn en hij stelt, na instemming van de klant met de offerte, een verzorgd(e) verkoopcontract/orderbevestiging op waarin alle gegevens uit de offerte nauwkeurig zijn overgenomen.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker binnendienst stelt de offerte op basis van afspraken met de klant op en speelt waar mogelijk in op wensen van de klant waarbij hij tevens rekening houdt met de organisatiebelangen.
	Instructies en procedures opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker binnendienst houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen van de offerte en het verkoopcontract/de orderbevestiging, bij het bewaken van het offertetraject en het registreren van de gegevens in het systeem zodat dit eenduidig gebeurt.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.6 werkproces: Onderhandelt met de klant/account</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst voert voorafgaand aan de onderhandeling overleg met zijn leidinggevende of collega’s over de marges en onderhandelingsruimte. Hij onderhandelt met de klant (over de klantcondities binnen afgesproken richtlijnen) om een akkoord te krijgen op de offerte en de klant binnen te halen. Hij brengt de eisen van de klant in kaart, legt vervolgens zijn eigen eisen op tafel, onderzoekt en verzamelt compromismogelijkheden en doet voorstellen die recht doen aan het belang van de klant.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">- De klant wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.
- Tijdens de onderhandeling worden de marges van de onderhandelingsruimte niet overschreden.
- De relatie met de klant heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• Interculturele vaardigheden toepassen
• Inzicht in omgangsvormen tonen
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands
• Onderhandelingsmetho-dieken c.q. -technieken toepassen</td><td>Overtuigen en beïnvloeden
• Emoties aanspreken
• Onderhandelen
• Overeenstemming nastreven</td><td>De commercieel medewerker binnendienst gebruikt onderhandelingstechnieken om de klant te overtuigen van de aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en speelt in op de emoties van de klant, zodat de klant instemt en tot koop overgaat.</td></tr>
<tr><td>Instructies en procedures opvolgen
• Werken conform voorgeschreven procedures</td><td>De commercieel medewerker binnendienst onderhandelt binnen de gestelde kaders en houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures, bespreekt samen met de leidinggevende de kaders en onderhandelt binnen deze vastgestelde kaders.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</td></tr>
<tr><td colspan="3">2.7 werkproces: Verzorgt het (interne) ordertraject</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst maakt op basis van de offerte en/of de gemaakte afspraken met de klant een verkooporder en bevestigt de geplaatste order aan de klant. Alvorens hij de order in het systeem plaatst, controleert hij of gegevens in de offerte- of orderbevestiging uitvoerbaar zijn en of de producten in voorraad zijn en wanneer dit het geval is, zorgt hij ervoor dat de order uitgeleverd kan worden. Wanneer er niet voldoende producten in voorraad zijn bestelt de commercieel medewerker binnendienst in voorkomende gevallen (intern/extern) de producten en houdt in de gaten of de bestellingen binnenkomen. De commercieel medewerker binnendienst neemt zelf contact op met de klant over het moment en de wijze van aflevering van de producten of laat dit over aan de commerciële buitendienst/het accountmanagement.
De commercieel medewerker binnendienst signaleert problemen in het ordertraject, communiceert deze naar de commerciële buitendienst/het accountmanagement en in overleg wordt voor een oplossing gekozen. Vervolgens zal in veel gevallen het accountmanagement het probleem en/of de oplossing met de klant bespreken.
De commercieel medewerker binnendienst handelt retourzendingen af.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">- De klantenorders en retourzendingen zijn conform organisatieprocedures en het verkoopcontract verwerkt.
- Bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst.
- Het tijdig binnenkomen van bestellingen is bewaakt en zo nodig is er actie ondernomen.
- Er heeft zo nodig overleg plaatsgevonden met klanten over leveringsproblemen.
- Facturen zijn correct opgemaakt, tijdig verzonden en geregistreerd.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• Berekeningen/schat-tingen maken
• Commerciële administratie bijhouden
• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
• Interculturele vaardigheden toepassen
• Inzicht in verkoopsystemen toepassen
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands
• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</td><td>Samenwerken en overleggen
• Afstemmen
• Anderen raadplegen en betrekken
• Proactief informeren</td><td>De commercieel medewerker binnendienst overlegt met collega’s en leidinggevende wanneer hij problemen voorziet in het orderproces en stemt het werk af met collega’s (van andere afdelingen) zodat het ordertraject optimaal verloopt.</td></tr>
<tr><td>Analyseren
• Oplossingen voor problemen bedenken</td><td>De commercieel medewerker binnendienst bedenkt oplossingen voor problemen rondom het orderverloop, zodat het ordertraject, inclusief bestellingen, naar tevredenheid van de klant en de organisatie verloopt.</td></tr>
<tr><td>Plannen en organiseren
• Activiteiten plannen
• Tijd indelen
• Mensen en middelen organiseren
• Voortgang bewaken</td><td>De commercieel medewerker binnendienst plant activiteiten, tijd en middelen om het ordertraject, inclusief bestellingen, naar tevredenheid van de klant en de organisatie te laten verlopen, bewaakt de voortgang van de order en bestelling en neemt gepaste actie bij wijzigingen/knelpunten.</td></tr>
</table>

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		
2.7 werkproces: Verzorgt het (interne) ordertraject		
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De commercieel medewerker binnendienst speelt in op behoeften en tevredenheid van de klant ten aanzien van het orderverloop, door de klant bij knelpunten geschikte alternatieve mogelijkheden te bieden, zich aan afspraken met de klant te houden en de klant te informeren over voor de klant relevante zaken binnen het orderproces.
	Instructies en procedures opvolgen • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker binnendienst houdt zich aan (organisatiespecifieke) regels en procedures bij het verzorgen van het ordertraject, bestellingen en het vastleggen van de gegevens in het systeem, opdat de order volgens afspraak geleverd kan worden.

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker binnendienst

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze		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																										
3.1	Signaleert en behandelt klachten								x					x					x							
3.2	Voert promotieactiviteiten uit									x	x	x														
3.3	Onderhoudt actief contact met klanten									x	x								x						x	
3.4	Beheert relaties																									

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 Commercieel medewerker binnendienst

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst signaleert klachten in contact met klanten. Deze informatie gebruikt hij om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.
Hij ontvangt ook specifieke klachten van klanten. Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betrekt hij, indien nodig, collega’s/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">- Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd.
- De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.
- Indien nodig zijn collega’s geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden.
- Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
• Gespreksstructuren toepassen
• Gesprekstechnieken toepassen
• Interculturele vaardigheden toepassen
• Inzicht in omgangsvormen tonen
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands
• Relatiebeheersysteem toepassen
• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling toepassen</td><td>Overtuigen en beïnvloeden
• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</td><td>Prestatie-Indicator De commercieel medewerker binnendienst doet actief relevante en beargumenteerde (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.</td></tr>
<tr><td>Analyseren
• Gegevens controleren en aannames toetsen
• Oplossingen voor problemen bedenken</td><td>De commercieel medewerker binnendienst stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, vraagt door indien de klacht niet duidelijk is en bedenkt een passende oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden.</td></tr>
<tr><td>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen
• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</td><td>De commercieel medewerker binnendienst schat zo goed mogelijk in hoe de klant de klacht het liefst afgehandeld ziet, informeert de klant over de afhandeling van de klacht, lost de klacht op rekening houdend met de wensen van de klant en informeert bij de klant of deze tevreden is met het resultaat met het doel het vertrouwen te bevestigen c.q. te herstellen.</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze		
3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit		
Omschrijving	De commercieel medewerker binnendienst voert in opdracht en op basis van de activiteiten beschreven in het verkoopplan promotieactiviteiten uit. Hij informeert (interne) klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten door middel van presentaties, demonstraties en mailings. De commercieel medewerker binnendienst biedt ondersteuning aan de beurs c.q. de beursstand. Hij ondersteunt met name bij de voorbereiding, zoals het regelen/klaarzetten van promotiemateriaal.	
Gewenst resultaat	- De organisatie, het assortiment, nieuwe producten en/of diensten zijn op een positieve manier onder de aandacht gebracht. - De (interne) klant is op de hoogte van de (allerlaatste) ontwikkelingen.	
Vakkennis en vaardigheden	**Competentie en component(en)**	**Prestatie-indicator**
• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software) • Demonstratievaardig-heden toepassen • Interculturele vaardigheden toepassen • Inzicht in omgangsvormen tonen • Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen • Mailingsystemen toepassen • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Presentatiehulpmiddelen kiezen/gebruiken • Presentatievaardigheden toepassen • Producten en diensten van de organisatie beoordelen • Relatiebeheersysteem toepassen • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen	Presenteren • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen	De commercieel medewerker binnendienst stemt bij het geven van presentaties en demonstraties de communicatie af op de (interne) klant, richt zich op de hoofdpunten en brengt op een krachtige, enthousiaste, deskundige en heldere wijze de boodschap over, inspelend op vragen en reacties van de klant zodat de organisatie op de gewenste manier gepromoot wordt.
	Formuleren en rapporteren • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten	De commercieel medewerker binnendienst stelt een mailing correct en kernachtig op en afgestemd op het doel (promotie) en de (potentiële) klantengroep en verzendt deze volgens instructies (een mailinglijst), huisstijl en organisatiespecifieke procedures.
	Vakdeskundigheid toepassen • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker binnendienst draagt bij presentaties en demonstratie zijn kennis van de organisatie en het assortiment op vakkundige wijze over op (interne) klanten en beantwoordt vragen adequaat.

<table>
<tr><td colspan="3">Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</td></tr>
<tr><td colspan="3">3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten</td></tr>
<tr><td>Omschrijving</td><td colspan="2">De commercieel medewerker binnendienst handelt klantvragen en -verzoeken af die niet direct gerelateerd zijn aan de verkoop, maar gericht zijn op klantenbinding en serviceverlening. Op basis van product-, diensten- en organisatiekennis informeert en adviseert hij de klant. Wanneer de commercieel medewerker binnendienst de klantvraag of het verzoek niet direct kan afhandelen, neemt hij contact op met een (ervaren) collega of zoekt hij de vraag/het verzoek eerst uit om er later zoals afgesproken met de klant op terug te komen. Tijdens het contactmoment is de commercieel medewerker binnendienst alert op signalen die de klant onbewust afgeeft, springt hierop in en optimaliseert zo de dienstverlening. Hij verifieert bij de klant of deze tevreden is over de informatievoorziening en dienstverlening en past deze aan bij onvoldoende tevredenheid. Hij signaleert verbeterpunten in de dienstverlening en speelt deze door aan zijn leidinggevende.
Daarnaast hanteert hij CRM-tools om een extra klantcontact te bewerkstelligen, informeert hij klanten gericht over ontwikkelingen naar aanleiding van mailings en aanbiedingen. Verder onderhoudt hij de relatie door te kijken op welke manier hij de tevredenheid van de klant kan verhogen en de relatie kan verstevigen.
De commercieel medewerker binnendienst registreert het contact met de klant en legt alle verzamelde gegevens vast in het systeem en speelt de klantvragen- en verzoeken door aan een collega wanneer zij de contactpersoon zijn voor deze klant.</td></tr>
<tr><td>Gewenst resultaat</td><td colspan="2">- De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen.
- Er is klantenbinding tot stand gebracht.
- Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en/of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft.
- Correcte rapportage aan collega’s over het klantcontact.
- Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.</td></tr>
<tr><td>Vakkennis en vaardigheden</td><td>Competentie en component(en)</td><td>Prestatie-indicator</td></tr>
<tr><td rowspan="3">• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)
• Gespreksstructuren
• Gespreksstructuren, gesprekstechnieken, telefoon- en mailetiquette en luistervaardigheid
• Gesprekstechnieken toepassen
• Interculturele vaardigheden toepassen
• Inzicht in omgangsvormen tonen
• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</td><td>Presenteren
• Duidelijk uitleggen en toelichten
• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</td><td>De commercieel medewerker binnendienst behandelt de klantvragen en -verzoeken op betrouwbare en deskundige wijze, zodat de klant tevreden/geholpen is en er klantenbinding tot stand is gebracht.</td></tr>
<tr><td>Formuleren en rapporteren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>De commercieel medewerker binnendienst registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het registratiesysteem up-to-date informatie bevat en hij aan de collega’s in de buitendienst de belangrijkste informatie kan doorspelen.</td></tr>
<tr><td>Formuleren en rapporteren
• Nauwkeurig en volledig rapporteren</td><td>De commercieel medewerker binnendienst registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het</td></tr>
</table>

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze		
3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten		
• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Producten en diensten van de organisatie beoordelen • Relatiebeheersystemen toepassen • Telefoon- en mailetiquette toepassen • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen		registratiesysteem up-to-date informatie bevat en hij aan de collega's in de buitendienst de belangrijkste informatie kan doorspelen.
	Ondernemend en commercieel handelen • Kansen en mogelijkheden benutten	De commercieel medewerker binnendienst is tijdens het contactmoment voortdurend alert op (koop)signalen die de klant (on)bewust afgeeft en grijpt deze zakelijke kansen aan om producten en diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De commercieel medewerker binnendienst bepaalt/achterhaalt de informatiebehoefte en situatie van de klant en stemt de informatievoorziening en dienstverlening hierop af waardoor de klant een op de persoon gerichte dienstverlening ontvangt.