

4.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De commercieel medewerker buitendienst textiel werkt in een textielbedrijf of een tapijtbedrijf en werkt deels vanuit kantoor (meestal de afdeling Verkoop) en deels elders (klantcontactmomenten). Hij werkt grotendeels zelfstandig in het werkveld.
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker buitendienst textiel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont hij betrokkenheid bij de onderneming. Verder neemt de commercieel medewerker buitendienst textiel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de commercieel medewerker buitendienst textiel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De commercieel medewerker buitendienst textiel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voor de (verkoop)resultaten van de eigen targets. Hij voert taken op eigen initiatief uit en in overleg met de commercieel directeur. De commercieel medewerker buitendienst textiel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en het opbouwen van een (organisatie)imago. Verder zorgt hij ervoor dat de operationele verkoopwerkzaamheden voor zijn eigen targets goed verlopen.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst textiel kan alleen goed functioneren als hij beschikt over textielkennis op middelbaar niveau over producten en processen. De commercieel medewerker buitendienst textiel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder de eigen onderneming te schaden. Verder moet de commercieel medewerker buitendienst prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, relaties, ondersteuning van beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft een MVT naar keuze.</p>

2.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten 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																										
1.1	Bereidt het verkoopgesprek voor												X												X	
1.2	Voert het verkoopgesprek				X			X	X							X		X								
1.3	Onderhandelt over prijs en voorwaarden	X						X																	X	
1.4	Handelt klachten af	X				X		X					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 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit		
1.1 werkproces: Bereidt het verkoopgesprek voor		
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst oriënteert zich, voorafgaand aan een verkoopgesprek, op de klant. Hij neemt de klantgegevens c.q. het klantdossier door en bepaalt op welke wijze en voor welk deel van het product-/dienstenassortiment hij de klant gaat benaderen.	
Gewenst resultaat	Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd. De meest effectieve wijze van benadering en aanbod is bepaald.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Aanbod bepalen door kortingen, marges, etc. te berekenen (r) Mogelijkheden van internet/social media herkennen/beoordelen Schriftelijke taalbeheersing Nederlands Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens 	De commercieel medewerker buitendienst textiel haalt voordat hij contact opneemt met de klant de klantgegevens erbij en analyseert deze zodat hij een duidelijk beeld heeft van de klant en op basis hiervan kan bepalen hoe hij de klant benadert.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel ziet en onderkent voorafgaand aan het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bereidt zich hier op voor, zodat hij deze kansen in het verkoopgesprek kan benutten.

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit		
1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek		
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel introduceert zichzelf en/of leidt het gesprek in. De commercieel medewerker buitendienst textiel inventariseert de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product en helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om een offerte aan te vragen. Hij zorgt eventueel dat de klant informatiemateriaal krijgt. Indien de commercieel medewerker buitendienst textiel geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of laat hij informatie opzoeken in het systeem. De commercieel medewerker buitendienst textiel laat de relevante gegevens en gemaakte afspraken vastleggen in het verkoopsysteem. Hij speelt relevante zaken door en/of bespreekt deze met collega's in de binnendienst en buitendienst 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 overtuigd geraakt van het aanbod en besluit een offerte aan te vragen of is tevreden over het verkoopcontact en geeft aan dat er nogmaals (verkoop)contact opgenomen kan worden. Correcte registratie van het klantcontact.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Koop- en weerstandssignalen signaleren/duiden Berekeningen/schattingen maken (r) Gesprekstechnieken Inzicht in marketingbegrippen toepassen Inzicht in productiemogelijkheden/machines tonen Kennis van product/proces toepassen: gebruiksduur en -doel/kwaliteit/constructie/eigenschappen/aanpassingen eindprod., chem. en nat. grondst. en prim/sec proc. Klantgroepen herkennen Koopmotieven herkennen Levertermijnen beoordelen/bepalen Producten en diensten van de organisatie benoemen/beoordelen Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek toepassen 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel raadpleegt c.q. betreft collega's in de binnendienst of buitendienst bij klantvragen die hij zelf niet (direct) kan beantwoorden, verzoekt collega's in de binnendienst om informatie op te zoeken en/of vast te leggen en bespreekt relevante informatie met betrekking tot het verkoopproces met zijn leidinggevende en met collega's in de binnendienst en buitendienst, zodat de klant goed geholpen wordt.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Gesprekken richting geven Emoties aanspreken Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft en houdt de leiding in het gesprek, benoemt duidelijk waar het gesprek over gaat, speelt in op koop- en weerstandssignalen, stuurt actief aan op verkoop door actief met ideeën en informatie(materiaal) te komen die passen bij de klant en hanteert goede en verschillende verkoopargumenten die inspelen op de emotie van de klant, zodat hij de klant kan overtuigen en het gesprek richting een offertemoment stuurt.

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit

1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek

<ul style="list-style-type: none">• Verkooptechnieken en –argumenten gebruiken• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	<p>Presenteren</p> <ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	<p>De commercieel medewerker buitendienst textiel wekt vertrouwen op basis van deskundigheid en persoonlijkheid, zodat de klant interesse in het product krijgt.</p>
	<p>Leren</p> <ul style="list-style-type: none">• Vakkennis en vaardigheden bijhouden• Leren van feedback en fouten	<p>De commercieel medewerker buitendienst textiel:</p> <p>Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoopgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</p>
	<p>Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten</p> <ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	<p>De commercieel medewerker buitendienst textiel achterhaalt door het stellen van vragen de wensen en behoeften van de klant, bepaalt op grond hiervan de koop- en informatiebehoefte en relateert hieraan het advies, waardoor de klant een passend advies ontvangt.</p>

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit		
1.3 werkproces: Onderhandelt over prijs en voorwaarden		
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij onderhandelt intern met de afdeling Planning over de levertijden en met de commercieel directeur over de prijzen. Op basis van de input van alle drie partijen doet hij een voorstel aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs en de leveringsvoorwaarden overeen.	
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beïnvloedingstechnieken toepassen • Inzicht in productiemogelijkheden/machines tonen • Levertermijnen beoordelen/bepalen • Marges berekenen (r) • Onderhandelingstechnieken toepassen • Rekenvaardigheid • Textielkennis van primaire aard over producten en processen toepassen: prijzen, grondstoffen en kosten fabricage berekenen • Tijdens de prijsonderhandeling met de klant snel consequenties doorrekenen • Uiteindelijk prijs bepalen (r) • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Afgewogen risico's nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingproces, zodat zoveel mogelijk wordt voldaan aan het belang van de klant én de onderneming.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven 	De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant, de afdeling Planning en de commercieel directeur te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen over prijzen en voorwaarden, zodat alle partijen akkoord gaan met het eindvoorstel van de onderhandeling.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker buitendienst textiel signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een commercieel aantrekkelijke overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit		
1.4 werkproces: Handelt klachten af		
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt klachten aan van klanten. De commercieel medewerker buitendienst textiel overweegt op basis van het belang van de klant en de zwaarte van de klacht eerst of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klacht gegrond is, handelt de klacht af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling. Eventueel overlegt hij tijdens dit proces met de afdeling Research en ontwikkeling en/of met de kwaliteitsdienst. Hij informeert de klant over de verdere afhandeling c.q. maakt afspraken met de klant over de wijze van afhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de wijze van afhandeling. Bij het afhandelen betreft hij, indien nodig, collega's. De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt klachtinformatie om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het assortiment, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.	
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Gespreksstructuren Gesprekstechnieken Inzicht in consumentenrecht tonen Relatiebeheersystemen gebruiken/bijhouden Stress Textielkennis van primaire aard over producten en processen toepassen: mogelijke fouten en oorzaken opsporen Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen t.a.v. klachtafhandeling toepassen 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel besluit of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst, zodat een goede afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang wordt gemaakt en neemt vervolgens bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel raadpleegt de collega's in de binnen- en buitendienst, de afdeling Research en ontwikkeling en/of de kwaliteitsdienst wanneer hij dat voor het afhandelen van een klacht van belang acht, zodat de klacht grondig kan worden beoordeeld en geeft daarnaast relevante informatie over klachten en concrete verbetervoorstellen door aan zijn leidinggevende opdat deze optimaal geïnformeerd is en waar nodig kan ingrijpen om de goede relatie te herstellen.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker buitendienst textiel pakt de klacht adequaat op en informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling, zodat het voor de klant duidelijk is

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit**1.4 werkproces: Handelt klachten af**

		wat er met de klacht gebeurt, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken• Oplossingen voor problemen bedenken	De commercieel medewerker buitendienst textiel stelt vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat een afweging wordt gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De commercieel medewerker buitendienst textiel blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na, neemt klachten serieus, bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert achteraf bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De commercieel medewerker buitendienst textiel hanteert (wettelijke) procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer		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	Verzamelt (markt)informatie					x								x															
2.2	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	x							x				x																

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer		
2.1 werkproces: Verzamelt (markt)informatie		
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel verzamelt tijdens klantencontacten continu relevante informatie over (potentiële) klanten die zich in zijn gebied bevinden ten behoeve van het relatiebeheer. Hij communiceert de klantontwikkelingen aan collega's (in de binnendienst en de buitendienst) en leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Verzameling en beschikbaarstelling van bruikbare gegevens/(markt)informatie voor het ontwikkelen van verkoopbeleid en ter optimalisering van de verkoop en de dienstverlening aan de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen beoordelen/gebruiken • Klant- en organisatieontwikkelingen herkennen/beoordelen • Kwantitatieve marktinformatie verzamelen, samenvatten en presenteren • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing MVT 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel speelt relevante informatie over ontwikkelingen bij de klant door aan collega's in de binnendienst en in de buitendienst en aan de leidinggevende, zodat de dienstverlening optimaal blijft, verkoopinformatie aanwezig is en verkoopbeleid ontwikkeld kan worden.
	Onderzoeken <ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	De commercieel medewerker buitendienst textiel volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken klant- en organisatieontwikkelingen en raadpleegt nieuws- en marktinformatiebronnen, om altijd up-to-date te zijn en bruikbare informatie te achterhalen.

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer**2.2 werkproces: Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op en bouwt ze uit. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.	
Gewenst resultaat	De commercieel medewerker buitendienst textiel kent het nut van netwerken, kan de juiste afweging maken met betrekking tot netwerken (doelgroep en plaats), gebruikt de verkregen informatie voor het sturen en innoveren van zijn onderneming en is in staat om de onderneming te promoten in presentaties.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Communicatievaardigheden• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none">• Acties en activiteiten initiëren	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt zelf initiatief of initieert acties om het netwerk op te bouwen en/of te vergroten, zodat het netwerk ingezet kan worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de onderneming.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none">• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen• Humor gebruiken• Enthousiasme uitstralen• Onderhoudend communiceren	De commercieel medewerker buitendienst textiel weet de aandacht van het publiek vast te houden door een enthousiaste, vakkundige en/of amusante presentatie te houden, die gericht is op het publiek, waarbij de onderneming juist wordt gepromoot en geeft verder relaties aandacht en communiceert op een onderhoudende wijze in het één-op-één contact met relaties, zodat relaties zich binden aan de commercieel medewerker buitendienst textiel.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel maakt keuzes voor doelgroep en locatie om te netwerken en bepaalt hierbij een juiste tijdsinvestering voor het netwerken, zodat de tijdsinvestering in verhouding staat tot de opbrengst.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming	x				x					x										
3.2	Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan					x								x							
3.3	Bepaalt mede de prijzen					x														x	x
3.4	Bepaalt mede het assortiment					x								x							
3.5	Voert overleg over promotieactiviteiten					x														x	x
3.6	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											x		x			x				x
3.7	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets													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 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		
3.1 werkproces: Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming		
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel maakt samen met de commercieel directeur strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Op basis van dit overleg beschrijft hij in het ondernemingsplan de marketing-mix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft hij tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden.	
Gewenst resultaat	De uitwerking van een helder geformuleerde doelstelling in passende strategische keuzes en kernactiviteiten. Een marketingmix die aansluit op de doelstelling van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • ICT-systemen hanteren • Inzicht in marketingbegrippen toepassen • Inzicht in politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen tonen • Managementproces benoemen • Marktonderzoek beoordelen/interpreteren • Ondernemingsplan beoordelen/toepassen • SMART-doelstellingen formuleren • Mondelinge taalbeheersing Nederlands • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Acties en activiteiten initiëren • Afgewogen risico's nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt bij het opstellen en uitvoeren van delen van het ondernemingsplan weloverwogen en afgesproken risico's en maakt in overleg duidelijke keuzes ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten en doelstellingen van de onderneming, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich ontwikkelt en welke positie de onderneming in de markt kan verkrijgen/behouden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn overwegingen ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten en doelstellingen van de onderneming af met de commercieel directeur, zodat hij deze overwegingen kan uitwerken in (delen van) het ondernemingsplan.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel beschrijft in het ondernemingsplan de marketingmix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden, zodat het ondernemingsplan hiervan een nauwkeurig en volledig beeld geeft.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel bestudeert ontwikkelingen in de markt en mogelijk toekomstige trends en kansen voor het maken van strategische keuzes om een goede (uitgangs)positie op de markt te verkrijgen/te behouden en weet daarnaast

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		
3.1 werkproces: Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming		
		wat er speelt op de markt, ziet en onderkent kansen om nieuwe zakelijke initiatieven te starten, zodat hij doelstellingen en kernactiviteiten kan bepalen waarmee de onderneming zich kan onderscheiden in de markt en/of meer omzet kan genereren.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.2 werkproces: Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel levert basisgegevens aan voor een investerings- en financieringsplan. Hij analyseert welke kosten gemaakt moeten worden voor de volgens hem noodzakelijke commerciële activiteiten. Hij stelt hiervoor budgetten op. Hij bespreekt zijn input met de commercieel directeur.	
Gewenst resultaat	Duidelijke, realistische gegevens voor een investerings- en financieringsplan .	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Budgetten opstellen (r)• Financieringsplan opstellen• Investeringsbegroting opstellen• Kosten/kostprijs calculeren (r)• Machinekennis toepassen• Processen• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands• Schriftelijke taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn kostenoverzichten en budgetten af met de commercieel directeur, zodat de basis voor het investerings- en financieringsplan duidelijk en realistisch is.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel analyseert de gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. (kosten voor) commerciële activiteiten, zodat hij een duidelijk en realistisch kostenoverzicht en budget kan opstellen.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie, door een duidelijk en realistisch budget voor commerciële activiteiten te maken, zodat er goede en realistische basisgegevens beschikbaar komen voor het investerings- en financieringsplan.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.3 werkproces: Bepaalt mede de prijzen**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en op basis van de marktontwikkelingen de prijzen van de diverse producten. Hij bepaalt hiertoe samen met de commercieel directeur en de afdeling Financiën welke omzet en marges moeten worden nagestreefd.	
Gewenst resultaat	De vastgestelde prijzen passen bij de doelstellingen en de strategie van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Brutowinst berekenen (r)• Consumentenprijzen berekenen (r)• Inzicht in marktwerking tonen• Managementproces benoemen• Marges berekenen (r)• Omzet berekenen (r)• Omzetberekening maken (r)• Opbouw calculatie/kostprijs berekenen/bepalen (r)• Verkoopcijfers berekenen (r)• Verkoopcijfers presenteren, interpreteren en analyseren• Verkoopprognoses maken• Mondelinge taalbeheersing Nederlands• Mondelinge taalbeheersing MVT	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over prijzen, omzet en marges af met de commercieel directeur en de afdeling Financiën, zodat de prijzen passen binnen de doelstellingen en de strategie van de onderneming.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt zijn voorstellen voor de prijsstelling, omzet en marges op basis van de (potentiële) klanten/afnemers en (koop)gedrag van de doelgroepen, zodat de prijzen bijdragen aan de doelstellingen en strategie van de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in financiële consequenties van ontwikkelingen in de branche, verandering in de samenleving en verandering van wet- en regelgeving door deze punten mee te nemen in zijn voorstellen voor prijzen, omzet en marges, zodat de prijzen passen bij de verwachte toekomstige ontwikkelingen.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.4 werkproces: Bepaalt mede het assortiment**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en op basis van de marktontwikkelingen het assortiment. Hij onderzoekt of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van het assortiment past bij de onderneming. Hij onderzoekt de oorzaak wanneer het assortiment niet blijkt aan te sluiten bij de klant. De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt hierover ook af met de afdeling Research en ontwikkeling en met de kwaliteitsdienst.	
Gewenst resultaat	Het assortiment past bij de doelstellingen en strategie van de onderneming. Het assortiment voldoet aan de wensen van de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Financiële analyse beoordelen/opstellen• Inzicht in toepassingen/kenmerken van producten tonen• Kwaliteiten/eigenschappen benoemen/beoordelen• Logistiek• Marktonderzoek beoordelen/interpreteren• Mondelinge taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over het assortiment en de kwaliteit daarvan af met de commercieel directeur, de afdeling Research en ontwikkeling en de kwaliteitsdienst, zodat het assortiment past binnen de doelstellingen en de strategie van de onderneming.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">• Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel analyseert de markt door de (potentiële) klanten/afnemers en het (koop)gedrag van de doelgroepen in kaart te brengen, zodat hij een inschatting kan maken welk assortiment wel en welk assortiment niet bij de doelgroep past en kan concluderen waarom dat het geval is en welke kwaliteit bij de onderneming past.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.5 werkproces: Voert overleg over promotieactiviteiten**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel overlegt met de commercieel directeur over de te ondernemen promotieactiviteiten. Indien nodig, schakelt hij een externe partij (bijvoorbeeld een reclamebureau) in voor de uitvoering van de promotieactiviteiten en overlegt hij met deze partij.	
Gewenst resultaat	De promotieactiviteiten op het gebied van reclame, PR en promotionele acties hangen met elkaar samen. De promotieactiviteiten passen binnen het gestelde budget en zijn gericht op het verwerven van klanten/naamsbekendheid.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• Inzicht in marketingbegrippen toepassen• Inzicht in promotieactiviteiten tonen• Kosten van promotieactiviteiten berekenen (r)• Mondelinge taalbeheersing Nederlands	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Aanpassen aan de groep• Bijdrage van anderen waarderen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stelt zijn ideeën over promotieactiviteiten af met de commercieel directeur, zodat de promotieactiviteiten van de onderneming een samenhangend geheel vormen en overlegt vervolgens bij het samen organiseren van promotieactiviteiten tijdig en regelmatig met betrokkenen (commercieel directeur en externen), stelt zich zo op dat de samenwerking zo soepel mogelijk kan verlopen en voert zijn taken volgens afspraak uit, zodat de samenwerking voor alle partijen prettig en voordelig is.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De commercieel medewerker buitendienst textiel weegt de voor- en nadelen van samenwerking met een externe partij af en maakt een duidelijke keuze op welke wijze hij de samenwerking wil insteken, zodat de samenwerking commercieel aantrekkelijk is voor de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">• Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in financiële consequenties van (het inschakelen van externen bij) promotieactiviteiten, zodat de beschikbare budgetten optimaal kunnen worden ingezet.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid

3.6 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert hij de verkoopcijfers aan de doelstellingen en de strategie uit het ondernemingsplan. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde commerciële beleid.	
Gewenst resultaat	Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers kan de commercieel medewerker buitendienst textiel conclusies trekken over het gevoerde commerciële beleid.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Inzicht in marketingbegrippen toepassenOrganisatiespecifieke regels en procedures toepassenRegistratiesystemen gebruiken/bijhoudenVerkoopcijfers relateren aan prognoses en ontwikkelingenSchriftelijke taalbeheersing Nederlands	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, trends en ontwikkelingen in de branche, zodat het gevoerde commerciële beleid beoordeeld kan worden.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de commerciële resultaten van de onderneming.
	Leren <ul style="list-style-type: none">Vakkennis en vaardigheden bijhouden	De commercieel medewerker buitendienst textiel blijft voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen binnen zijn vakgebied, zodat hij hiermee rekening kan houden bij het analyseren van het gewenste commerciële beleid.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Kostenbewust handelen	De commercieel medewerker buitendienst textiel beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren commerciële beleid, zodat inzichtelijk wordt of aanpassingen de doelstellingen en strategie van de onderneming gedaan moeten worden.

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.7 werkproces: Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets**

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten van zijn eigen targets. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen.	
Gewenst resultaat	Bewaking van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen in de eigen targets te signaleren en problemen te voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">Budgetteren (r)Eigen targets bewakenInzicht in bedrijfseconomisch en juridisch beheer tonenManagementproces benoemen	Analyseren <ul style="list-style-type: none">Conclusies trekken	De commercieel medewerker buitendienst textiel vergelijkt nauwkeurig de financiële informatie met de begroting en budgetten van de eigen targets en trekt hieruit conclusies, zodat inzicht ontstaat in de financiële situatie van de eigen targets.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none">Voortgang bewaken	De commercieel medewerker buitendienst textiel bewaakt de financiële situatie van de eigen targets door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreden.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none">Financieel bewustzijn tonen	De commercieel medewerker buitendienst textiel weet wat de financiële gevolgen zijn, wanneer het budget van de eigen targets wordt overschreden en past maatregelen toe om dit te voorkomen voor een financieel gezonde onderneming.