



**ECABO**



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Commercieel medewerker

Crebonummer:	90110, 93800
Sector:	Handel/Commercieel
Branche:	Groothandel, Textielindustrie, Sales en accountmanagement en Contactcenterbranche
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepsgroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	6
1 Inleiding .....	6
2 Algemene informatie .....	6
2.1 Colofon .....	6
2.2 Formele vereisten .....	7
2.3 Typering Beroepsgroep .....	8
2.4 Loopbaanperspectief .....	9
2.5 Trends en innovaties .....	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	11
4 Beschrijving van de kwalificaties .....	12
4.1 Commercieel medewerker binnendienst .....	13
4.2 Commercieel medewerker buitendienst .....	14
4.3 Contactcenter medewerker .....	16
4.4 (Junior) accountmanager .....	17
5 Beschrijving van de kerntaken .....	18
5.1 Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen .....	18
5.2 Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit .....	20
5.3 Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze .....	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	25
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen .....	26
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit .....	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze .....	28
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	29
1 Inleiding .....	29
2 Kwalificaties .....	29
2.1 Commercieel medewerker binnendienst .....	30
2.2 Commercieel medewerker buitendienst .....	53
2.3 Contactcenter medewerker .....	76
2.4 (Junior) accountmanager .....	91
3 Certificeerbare eenheden .....	122
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	129
1 Inleiding .....	129
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	130
2.1 Betrokkenen .....	130
2.2 Verwantschap .....	133
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	135
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen .....	136
2.5 Discussiepunten .....	144
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	145
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	146

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Commercieel medewerker . Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

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

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

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

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

## Deel A: Beeld van de beroepsgroep

### Commercieel medewerker

#### Wat doet een Commercieel medewerker?

De commercieel medewerker heeft een veelzijdig takenpakket. In zijn takenpakket staat het contact met de klant voorop. De aard van dit contact kan face-to-face, telefonisch of schriftelijk zijn.

De commercieel medewerker onderzoekt voortdurend de markt, is alert op signalen ten aanzien van klant-, markt- en productontwikkelingen. Op basis van deze informatie stelt hij afhankelijk van zijn functie beleids- en/of individuele activiteitenplannen op.

De commercieel medewerker verkoopt diensten en/of producten aan klanten. Hiervoor krijgt hij verkoopdoelstellingen (targets) die hij moet halen. Hij bereidt de gesprekken met klanten voor, inventariseert de koop- en informatiebehoefte en informeert en adviseert de klant ten behoeve van de verkoop. Afhankelijk van zijn functie of de organisatie waarin hij werkzaam is, verzorgt hij binnen het gehele verkoopproces ook het offerte- en ordertraject. Onderhandelen met de klant en het uitvoeren van administratieve werkzaamheden vallen binnen deze trajecten.

De commercieel medewerker bouwt relaties op en onderhoudt ze. Hij informeert en adviseert de klant ten behoeve van de dienstverlening en neemt klachten in behandeling. Daarnaast heeft hij afhankelijk van zijn functie de taak om relaties met bestaande klanten/relaties uit te bouwen. Daarnaast ondersteunt hij bij het uitvoeren van promotieactiviteiten.

De processen van plannen maken, verkopen en opbouwen en onderhouden van relaties wisselen elkaar voortdurend af en vullen elkaar voortdurend aan. Per organisatie, afdeling en/of functie kan het verschillen of de werkzaamheden van de commercieel medewerker meer verkoop- dan wel servicegericht zijn.

Tijdens zijn werkzaamheden houdt de commercieel medewerker zich aan wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen, werkt hij in meer of mindere mate samen met collega's (binnen een team of met collega's van andere afdelingen) en overlegt hij met en speelt hij relevante zaken door aan zijn leidinggevende.

De commercieel medewerker heeft een klant- en servicegerichte houding, hij is commercieel ingesteld en communicatief vaardig. In de omgang met klanten is het belangrijk dat de commercieel medewerker mens- c.q. klantgericht is. Dit moet echter niet ten koste gaan van het organisatiebelang. Hij moet hierin een goede afweging maken. De commercieel medewerker moet ook een goede balans vinden tussen de hoeveelheid tijd die hij besteedt aan de klant en opbrengsten van het contact. In zijn gevarieerde takenpakket moet hij ook steeds een balans vinden tussen de verschillende taken en daarbij rekening houden met tijdsinvestering, opbrengsten en klantwensen.

Bij al deze afwegingen moet de commercieel medewerker de situatie en zijn eigen capaciteiten goed kunnen inschatten en op basis daarvan besluiten een probleem of situatie zelf op te lossen of een collega of leidinggevende in te schakelen.

#### Waar werkt een Commercieel medewerker?

In vrijwel alle organisaties speelt dienstverlening en/of commercie een rol. Een commercieel medewerker kan dan ook vrijwel overal terecht komen. Zo is hij werkzaam binnen dienstverlenende (faciliterende) organisaties, maar ook binnen commerciële organisaties, beide in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Deelnemers die de opleiding Commercieel medewerker volgen, hebben de keuze uit te stromen als commercieel medewerker binnendienst, commercieel medewerker buitendienst, contactcenter medewerker of als (junior) accountmanager.

Het onderscheid en het niveauverschil tussen deze uitstroomrichtingen zitten in o.a. de context (op kantoor, in een contactcenter, op bezoek bij de klant/account), de aard van het product/de dienst dat verkocht wordt, het primaire doel van de verkoop (transactiegericht of behoeftebepalend), de diepte/breedte van de relatie met de klant, de verwachting van de klant/account en de grootte van de klant/account.

#### Welke interesses heeft een commercieel medewerker?

Commercieel medewerkers hebben boven alles een commerciële instelling waarbij zij klantgerichtheid én klantvriendelijkheid hoog in het vaandel hebben staan. Maar dat niet alleen. Om het beroep goed te kunnen

uitoefenen is het van belang dat een commercieel medewerker communicatief vaardig is, zowel mondeling als schriftelijk.

Al lijken de verschillende commercieel medewerkers op elkaar en houden zij zich allemaal bezig met het verkopen van producten en diensten en het opbouwen en onderhouden van relaties, de omgeving waarin en de manier waarop zij werken verschilt evenals de interesses/persoonlijkheid die voor de verschillende uitstromen gewenst zijn.

Een commercieel medewerker buitendienst en (junior) accountmanager gaan graag 'naar buiten' en nemen signalen van buiten mee naar binnen. Zij gaan veel alleen op pad, zijn zelfstandig, houden van een grote vrijheid in handelen en delen graag zelf de tijd en het werk in. Een commercieel medewerker buitendienst en een (junior) accountmanager zijn proactief in het klantencontact, waarbij de (junior) accountmanager zich extra op het op- en uitbouwen van de relatie richt. Een commercieel medewerker binnendienst voelt zich meer thuis 'binnen' op kantoor, met collega's om zich heen en een direct leidinggevende in de buurt. Hij werkt voornamelijk in opdracht en heeft meer te maken met de bedrijfsprocessen en procedures van de organisatie. De commercieel medewerker binnendienst vindt het leuk om de processen van binnenuit te stroomlijnen en deze voor de klant en collega's goed te laten verlopen en te optimaliseren.

Afhankelijk van het soort bedrijf/afdeling waar de contactcenter medewerker werkt verkoopt hij producten/diensten, verstrekt hij informatie, geeft hij advies of lost hij klachten en problemen op. Een contactcenter medewerker moet het dus leuk vinden om een klant een dienst te bewijzen of hem iets te verkopen. Dat vraagt iets van zijn houding: een goede contactcenter medewerker is enthousiast, begripvol, vriendelijk en kan goed luisteren. Omdat hij zijn gesprekspartner niet ziet is de manier waarop hij zich uitdrukt van grote invloed op het gesprek: wanneer hij bijvoorbeeld zelf in het product gelooft, klinkt hij een stuk geloofwaardiger. De contactcenter medewerker voert zijn werkzaamheden vooral zittend uit, met een computer, een headset en een telefoon.

### Kwalificaties in beeld

De commercieel medewerker verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties van beide kenniscentra:

Niveau 3	Niveau 4
Commercieel medewerker Uitstromen:	Commercieel medewerker Uitstroom:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Commercieel medewerker binnendienst (ECABO en KCH)</li> <li>Commercieel medewerker buitendienst (KCH)</li> <li>Contactcenter medewerker (ECABO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Junior) accountmanager (ECABO en KCH)</li> </ul>
	Vestigingsmanager groothandel (uitstroom bij Manager Handel) (KCH)
	Exportmedewerker binnendienst en buitendienst (KCH)
	Medewerker marketing en communicatie (ECABO)
	Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen (ECABO)
	Contactcenter teamleider (ECABO)

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Commercieel medewerker . In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Commercieel medewerker binnendienst*
- *Commercieel medewerker buitendienst*
- *Contactcenter medewerker*
- *(Junior) accountmanager*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO en Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO (afdeling Ontwikkeling en Innovatie) en Kenniscentrum Handel (afdeling Educatieve Diensten en Projecten) in samenwerking met vertegenwoordigers vanuit de branche (bedrijfsleven) en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Het bestuur van ECABO op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven (PCBB). Op: 01-12-2010 Te: Amersfoort
	Vastgesteld door: Het bestuur van Kenniscentrum Handel op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven (PCBB). Op: 16-12-2010 Te: Ede

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Commercieel medewerker binnendienst - 3 Commercieel medewerker buitendienst - 3 Contactcenter medewerker - 3 (Junior) accountmanager - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactcenter medewerker dienstverlening</li> <li>• Contactcenter medewerker verkoop</li> </ul>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Addendum Groothandel bij BCP Junior Accountmanager (10-08-2007)</li> <li>• BCP Commercieel medewerker binnendienst 2010 (30-09-2010)</li> <li>• BCP Contactcenter medewerker september 2010 (30-09-2010)</li> <li>• BCP Junior accountmanager 2010 (30-09-2010)</li> <li>• BCP Technisch Commercieel medewerker KCH (05-01-2004)</li> <li>• BCP Commercieel medewerker binnendienst KCH (23-12-2004)</li> <li>• BCP Commercieel medewerker buitendienst KCH (23-12-2004)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

De commercieel medewerker is werkzaam in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële of dienstverlenende (faciliterende) organisatie. Hij werkt meestal op de afdeling verkoop in de binnen- of buitendienst of in het contactcenter.

Het onderscheid tussen deze uitstroomrichtingen is de context. De contactcenter medewerker werkt in een callcenter, de binnendienstmedewerker werkt grotendeels vanuit de eigen onderneming en de buitendienstmedewerker en (junior) accountmanager gaan in veel gevallen op bezoek bij de klant/de account. Het onderscheid en het niveauverschil tussen deze uitstroomrichtingen zitten in o.a. de context (op kantoor, in een contactcenter, op bezoek bij de klant/account), de aard van het product/de dienst dat verkocht wordt, het primaire doel van de verkoop (transactiegericht of behoeftebepalend), de diepte/breedte van de relatie met de klant, de verwachting van de klant/account en de grootte van de klant/account.

De commercieel medewerker heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket. Zijn takenpakket is veelzijdig. In zijn takenpakket staat het contact met de klant voorop. De aard van dit contact kan face-to-face, telefonisch of schriftelijk zijn.

De commercieel medewerker houdt hij zich op de hoogte van en verzamelt (gegevens over) ontwikkelingen ten aanzien van de klant, het product en/of in de markt. Hij levert input voor en draagt in sommige gevallen bij aan het opstellen van beleidsplannen (zoals verkoop- en accountplannen).

De commercieel medewerker verkoopt diensten en/of producten aan klanten. Hiervoor krijgt hij verkoopdoelstellingen (targets) die hij moet halen. Hij bereidt de gesprekken met klanten voor, inventariseert de koop- en informatiebehoefte en informeert en adviseert de klant ten behoeve van de verkoop. Afhankelijk van zijn functie of de organisatie waarin hij werkzaam is, verzorgt hij ook het offerte- en ordertraject. Onderhandelen met de klant en het uitvoeren van administratieve werkzaamheden vallen binnen deze trajecten.

Daarnaast heeft de commercieel medewerker de taak om nieuwe klanten en opdrachten te genereren. Hiertoe voert hij acquisitieactiviteiten uit.

De commercieel medewerker uitstroom (junior) accountmanager verkoopt bovendien behoeftegericht en verdiept zich meer in de klant/account en diens specifieke wensen en behoeften. Door de klant/account heel gerichte diensten te verlenen probeert hij een diepterelatie met hem op te bouwen en daardoor indirect de verkoop te bevorderen.

De commercieel medewerker bouwt relaties op en onderhoudt ze. Hij informeert en adviseert de klant ten behoeve van de dienstverlening en neemt klachten in behandeling. Daarnaast heeft hij de taak om relaties met nieuwe klanten op te bouwen en relaties met bestaande klanten uit te bouwen. Hiertoe voert hij relatiebeheer en, afhankelijk van zijn functie, promotieactiviteiten uit en/of houdt hij klanten- en assortimentsdossiers bij.

De processen van verkopen en opbouwen en onderhouden van relaties wisselen elkaar voortdurend af en vullen elkaar voortdurend aan. Per organisatie, afdeling en/of functie kan het verschillen of de werkzaamheden van de commercieel medewerker meer verkoop- dan wel servicegericht zijn.

Tijdens zijn werkzaamheden houdt de commercieel medewerker zich aan wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen, werkt hij in meer of mindere mate samen met collega's (binnen een team of met collega's van andere afdelingen binnen de organisatie) en overlegt hij met en speelt hij relevante zaken door aan zijn leidinggevende.

De commercieel medewerker heeft een klant- en servicegerichte houding, hij is commercieel ingesteld en communicatief vaardig. In de omgang met klanten is het belangrijk dat de commercieel medewerker mens- c.q. klantgericht is. Dit moet echter niet ten koste gaan van het organisatiebelang. Hij moet hierin een goede afweging maken. De commercieel medewerker moet ook een goede balans vinden tussen de hoeveelheid tijd die hij besteedt aan de klant en opbrengsten van het contact. In zijn gevarieerde takenpakket moet hij ook steeds een balans vinden tussen de verschillende taken en daarbij rekening houden met tijdsinvestering, opbrengsten en klantwensen.

Bij al deze afwegingen moet de commercieel medewerker de situatie en zijn eigen capaciteiten goed kunnen inschatten en op basis daarvan besluiten een probleem of situatie zelf op te lossen of een collega of leidinggevende in te schakelen.

## 2.4 Loopbaanperspectief

### Commercieel medewerker binnendienst

Het beroep van commercieel medewerker binnendienst kan op de arbeidsmarkt als opstap dienen naar een hogere verkoopfunctie, zoals verkoopleider of (junior) accountmanager en soms naar (commerciële) functies op het gebied van marketing, communicatie en/of binnen het bank- en verzekeringswezen. Een andere verticale doorgroeimogelijkheid is het beroep exportmedewerker binnendienst en vestigingsmanager groothandel (binnen de groothandel en internationale handel). Een horizontale doorgroeimogelijkheid is de functie van de commercieel medewerker buitendienst.

### Commercieel medewerker buitendienst

Afhankelijk van de bedrijfsgrootte zijn verticale doorgroeimogelijkheden van de commercieel medewerker buitendienst (binnen de groothandel en internationale handel) de beroepen exportmedewerker binnendienst, exportmedewerker buitendienst, vestigingsmanager groothandel en (junior) accountmanager.

### Contactcenter medewerker

De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter liggen voornamelijk in andersoortige en complexere projecten. De verticale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf zijn beperkt: de contactcenter medewerker kan doorgroeien naar de functie van teamleider. Buiten een contactcenter liggen ook mogelijkheden voor de contactcenter medewerker met name in servicegerichte en commerciële functies, zoals een commerciële binnendienstfunctie.

### (Junior) accountmanager

De (junior) accountmanager kan doorgroeien naar de functie van (senior) accountmanager en regiomanager.

Binnen het mbo-onderwijs kan een deelnemer met een diploma commercieel medewerker (op niveau 3) doorstromen naar alle niveau 4 opleidingen. Het meest in aanmerking komen de richtingen (opleidingen op niveau 4) (Junior) accountmanager, Vestigingsmanager groothandel, Exportmedewerker binnendienst, Exportmedewerker buitendienst, Medewerker marketing en communicatie en Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen.

Een gediplomeerde op niveau 4 kan een hbo-opleiding gaan volgen. Met name de opleiding Commerciële economie, Small business en Retailmanagement en de hbo-afstudeerrichting Sales- en accountmanagement komen in aanmerking.

## 2.5 Trends en innovaties

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

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties uitgevoerd door ECABO en Kenniscentrum Handel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs (ECABO; <a href="http://www.ecabo.nl">www.ecabo.nl</a>)</li> <li>- Arbeidsmarkt en beroepsopleidingen in de sector Handel en MITT 2010-2011 (Kenniscentrum Handel; <a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a> via de knop 'Feiten en cijfers').</li> </ul> <p>De beschikbare BPV-plaatsen zijn opgenomen in het bedrijvenregister van ECABO en Kenniscentrum Handel. Bovendien zijn gegevens over BPV-plaatsen ook te vinden op <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a>.</p> <p>De huidige stand van zaken (2010) ten aanzien van arbeidsmarkt en BPV ziet er als volgt uit:</p> <p>Arbeidsmarktperspectief Commercieel medewerker binnendienst: goed BPV-perspectief Commercieel medewerker binnendienst: ruim voldoende</p> <p>Arbeidsmarktperspectief Commercieel medewerker buitendienst: ruim voldoende BPV-perspectief Commercieel medewerker buitendienst: ruim voldoende</p> <p>Arbeidsmarktperspectief Contactcenter medewerker: goed BPV-perspectief Contactcenter medewerker: ruim voldoende</p> <p>Arbeidsmarktperspectief (Junior) accountmanager: ruim voldoende BPV-perspectief (Junior) accountmanager: matig</p> <p>BPV-perspectief : goed voldoende tot goed Commercieel medewerker buitendienst goed voldoende tot (Junior) accountmanager* goed voldoende</p> <p>*het gaat hier om een (vrij) nieuwe opleiding; het onderzoek van KCH laat hier en daar regionale schommelingen zien ten aanzien van arbeidsmarkt- en BPV perspectief voor de (Junior) accountmanager.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Er is geen specifieke wet- en regelgeving van toepassing voor het uitoefenen van het beroep commercieel medewerker. Wanneer de organisatie daarom vraagt, moet de commercieel medewerker zich conformeren aan diverse branchecodes en specifieke wet- en regelgeving.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Binnen organisaties wordt veel nadruk gelegd op klantgerichtheid en service verlenen. Commercieel medewerkers worden steeds meer het visitekaartje van het bedrijf. Klantbinding staat centraal. Om de klantbinding te versterken verschuift binnen organisaties de verkoopafdeling (binnendienst) veelvuldig van de back office naar de front office. Medewerkers binnendienst moeten daarom communicatief vaardiger worden. Individualisering neemt steeds verder toe. Collectief is uit en maatwerk is in. De commercieel medewerker moet vaker kunnen inspelen op de behoefte van de klant aan individuele keuzemogelijkheden. Dit geldt met name voor de (junior) accountmanager. De 24-uurs economie vraagt om constante bereikbaarheid. Innovatieve marketing- en verkoopvormen worden steeds vaker ingezet, evenals internet gerelateerde werkzaamheden en moderne communicatiemiddelen. De commercieel medewerker moet daarom zeer vaardig zijn in het omgaan met veranderingen wat betreft de gebruikte media(kanalen) en technologische toepassingen.</p>

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

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

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

#### Legenda:

K1: Commercieel medewerker binnendienst

K2: Commercieel medewerker buitendienst

K3: Contactcenter medewerker

K4: (Junior) accountmanager

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie			
		K1	K2	K3	K4
<b>Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>					
	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie	x	x	x	x
	1.2 Doet voorstellen voor het verkoopplan				x
	1.3 Stelt een activiteitenplan op	x	x		x
	1.4 Voert accountanalyses uit				x
	1.5 Stelt accountplannen op				x
	1.6 Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen		x		x
<b>Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit</b>					
	2.1 Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor	x	x	x	x
	2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten	x	x	x	x
	2.3 Verkoopt productgericht	x	x	x	x
	2.4 Verkoopt behoeftegericht				x
	2.5 Stelt offertes op en brengt ze uit	x	x		x
	2.6 Onderhandelt met de klant/account	x	x		x
	2.7 Verzorgt het (interne) ordertraject	x			
	2.8 Voert aftersales uit		x		x
	2.9 Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account				x
<b>Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>					
	3.1 Signaleert en behandelt klachten	x	x	x	x
	3.2 Voert promotieactiviteiten uit	x	x		x
	3.3 Onderhoudt actief contact met klanten	x	x	x	
	3.4 Beheert relaties				x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

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

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Commercieel medewerker binnendienst*
- *Commercieel medewerker buitendienst*
- *Contactcenter medewerker*
- *(Junior) accountmanager*

## 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	<p>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.</p> <p>Voor het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en/of customer service noodzakelijk</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <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.</p>

## 4.2 Commercieel medewerker buitendienst

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De commercieel medewerker buitendienst werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Hij is veelal onderweg naar of op bezoek bij klanten en dus zelfstandig op pad. De klantcontactmomenten die de commercieel medewerker buitendienst heeft, vinden voornamelijk face-to-face plaats. De commercieel medewerker buitendienst werkt veelal zelfstandig maar ook samen met de commercieel medewerker binnendienst. Ze werken vaak samen in een team aan het behalen van de targets (uit het verkoopplan). Tijdens het uitvoeren van zijn verkoop- en acquisitietaken krijgt de commercieel medewerker buitendienst (administratieve, voorbereidende en inhoudelijke) ondersteuning van de commercieel medewerker binnendienst.
Typende beroepshouding	De commercieel medewerker buitendienst legt makkelijk contact en onderhoudt contacten met mensen, heeft oog voor en kan zich goed inleven in de situatie/problematiek van de klant, kan goed luisteren en kan makkelijk op verschillende situaties inspelen. Hij is het gezicht van het bedrijf naar de klanten toe. Hij is zelfstandig, 'stapt gemakkelijk op dingen af', is commercieel ingesteld en ondernemend. Hij ziet commerciële kansen in de markt, ook op langere termijn, en zet deze om naar acties.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig en op eigen initiatief uit. Binnen de gestelde kaders heeft hij een grote bewegingsvrijheid. De verkoopdoelstellingen zijn taakstellend en hij legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: de buitendienst medewerker niet vanuit een eigen omgeving werkt: zijn 'werkveld' is bij de klant. Hij werkt 'op vreemd grondgebied' en moet zich snel de cultuur van de klant eigen kunnen maken ('op het netvlies krijgen') en hierop inspelen. Daarnaast moet hij altijd direct (zonder overleg, even iets opzoeken, etc.) kunnen inspringen op reacties van de klant. hij altijd representatief moet zijn. Hij is het gezicht van het bedrijf naar de klanten toe en heeft daarmee een groot afbreukrisico. hij voornamelijk face-to-face contact heeft met de klant en dus ook te maken heeft met non-verbale communicatieaspecten en de invloed van zijn persoonlijkheid/uitstraling. hij veel klantcontact heeft waarvan niet van de voren 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 veel overtuigingskracht moet hebben, maar zich tegelijkertijd moet houden aan zijn onderhandelingsruimte, de marges en de praktische uitvoerbaarheid binnen zijn organisatie.  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 (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	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.

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

## 4.3 Contactcenter medewerker

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De contactcenter medewerker werkt binnen zowel de profit als de non-profitsector vanuit een facilitair of inhouse contactcenter, en heeft een kantoorfunctie. De medewerker werkt regelmatig buiten kantoor tijden c.q. 's avonds en in het weekend.
Typerende beroepshouding	De contactcenter medewerker is klantgericht en klantvriendelijk, proactief, dienstverlenend, sociaal vaardig, communicatief, servicegericht en flexibel. Verder is de contactcenter medewerker gedisciplineerd, stressbestendig en accuraat, heeft hij empathisch vermogen, toont hij sensitiviteit en is hij kritisch ten opzichte van zichzelf. De contactcenter medewerker benadert zijn functie vanuit een commercieel oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en het vermogen om kritiek en tegenslagen te kunnen incasseren.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De contactcenter medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid om klantvriendelijke en klantgerichte gesprekken (mondeling/schriftelijk/digitaal) te voeren en daarbij het organisatiebelang niet uit het oog te verliezen. De medewerker heeft soms een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Hij maakt en verzet bijvoorbeeld bezoeksafspraken en belt klanten terug om hen van de gewenste informatie te voorzien. De contactcenter medewerker legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	<p>De contactcenter medewerker combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: hij met name telefonisch contact heeft en zonder de klant 'echt te kennen of te zien' goed moet luisteren, makkelijk moet communiceren, een relatie op moet bouwen en goed over moet komen aan de telefoon. Hij veel klantcontact heeft waarvan niet van de voren 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 heeft met een hoog afbreukrisico bij klantrelaties te maken. Zijn werkzaamheden door -met name- systemen sterk gestuurd worden. Hij moet in staat zijn om met de binnen contactcenters veelgehandeerde, al dan niet beïnvloedbare, stuurcriteria te werken en om te gaan met mogelijke scriptgebondenheid. Hij veel van zijn werkzaamheden, ondersteund door het computertelefoonstelsel, gelijktijdig moet uitvoeren: de medewerker moet multi-tasking zijn.</p> <p>Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. sales en customer service noodzakelijk.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Starterscertificaat Facilitaire callcenters. ( <a href="http://www.wgcc.nl/dossiers_opleiding&amp;scholing">http://www.wgcc.nl/dossiers_opleiding&amp;scholing</a> ) (Bron: <a href="http://www.wgcc.nl/dossiers_starterscertificaat.html">http://www.wgcc.nl/dossiers_starterscertificaat.html</a> )
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<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 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.</p> <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.</p>

## 4.4 (Junior) accountmanager

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De (junior) accountmanager werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Hij is veelal onderweg naar of op bezoek bij klanten/accounts en dus zelfstandig op pad. De (junior) accountmanager bedient met het accountteam een aantal accounts. Met deze accounts houdt hij intensief contact. Hij denkt in verkooptrajecten met de account mee over totaaloplossingen en probeert zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Het verkooptraject van de (junior) accountmanager duurt veelal lang door de complexiteit van het product/de dienst en/of doordat de 'decision making unit' (DMU) beïnvloed moet worden.
Typerende beroepshouding	De (junior) accountmanager kan gemakkelijk contact leggen en onderhouden, klanten/vraagstukken vanuit een commercieel oogpunt benaderen, goed luisteren, zich inleven in de wensen van de account, vraagstukken analyseren, problemen oplossen, representatief optreden, onderhandelen, potentiële klanten enthousiast maken voor een product en/of dienst, zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken en zorgvuldig werken. Bovendien is hij integer en handelt hij in overeenstemming met in de maatschappij geldende ethische maatstaven.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De (junior) accountmanager heeft een uitvoerende en initiërende rol. In het kader van deze laatste rol doet hij voorstellen voor het marketing- en verkoopplan en voor de accountplannen. De (junior) accountmanager heeft verder een 'schakelfunctie' tussen de klant/account en de interne organisatie (o.a. de commerciële binnendienst). Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en mede verantwoordelijk voor het takenpakket van het accountteam waartoe hij behoort. Hij voert zijn werkzaamheden op basis van (beleids)plannen zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	De (junior) accountmanager kan meestal niet volstaan met het werken volgens organisatieafhankelijke standaardprocedures. Standaarden moeten meestal worden aangepast; dit geschiedt naar eigen inzicht. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: het om klanten gaat die belangrijk zijn voor de organisatie (A en B klanten), het om complexe producten/diensten/oplossingen gaat die de medewerker onder de aandacht moet brengen. het verkooptraject maanden kan duren. de (junior) accountmanager verantwoordelijk is voor (de binding) van meerdere accounts. de (junior) accountmanager altijd binnen een team werkt en daarom goed moet afstemmen met zijn collega's.  Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en/of customer service en bedrijfsvoering noodzakelijk.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	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 beroepsvereisten ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.  De beroepsvereisten ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels of Duits.

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker 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 markt informatiebronnen om altijd up-to-date te zijn. Hij 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/communiqueert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's. De contactcenter medewerker signaleert in klantcontacten informatie over klanten en producten. De (junior) accountmanager zoekt naar strategische informatie. Daartoe voert hij marktverkenningen en fieldresearch uit en brengt hij de afzetmarkt en het 'commerciële landschap' zo compleet mogelijk in kaart.</p> <p>De (junior) accountmanager doet voorstellen voor verkoopactiviteiten, die zijn gericht op de eigen accounts voor de middellange termijn (kwartaal of half jaar) en voor (organisatiebrede) verkoopacties. Hij doet dit op basis van zijn analyse van klant-, product- en markt informatie. In zijn voorstellen schetst hij bovendien de afzetmarkt, de markt- en brancheontwikkelingen en mogelijke concurrenten en gaat hij in op de financiële aspecten van het voorstel. Bovendien schetst hij de ontwikkelingen bij de accounts. Op verzoek licht hij de voorstellen toe.</p> <p>De commercieel medewerker analyseert (in opdracht) de verzamelde informatie t.b.v. zijn activiteitenplan. Hij stelt samen met het team een plan van aanpak voor zijn klantengroep op. Hij plant daartoe de/zijn verkoopactiviteiten voor de korte termijn en stelt zijn activiteitenplan op. Bovendien plant hij, in opdracht, marketingacties in en bedenkt hij, in opdracht, een concrete invulling van de verkoopacties.</p> <p>De (junior) accountmanager voert onderzoek uit naar bestaande en nieuwe accounts. Hij verzamelt bedrijfseconomische gegevens over de (potentiële) account en rekent deze informatie door. Op basis van deze informatie brengt hij voor de organisatie de (financiële) kansen en risico's van de account in kaart. Wanneer de account van waarde kan zijn voor de organisatie, voert hij (kwalitatief) onderzoek uit om een volledig beeld van de account te krijgen. Hij verzamelt informatie over onder andere de visie en strategie van de account, de DMU, de organisatie van de bedrijfsprocessen, het inkoopbeleid, de klanten en leveranciers van de account en de organisatiecultuur. Met behulp van een SWOT-analyse brengt hij de (waarde van de) account nog beter in kaart en hij verwerkt de verkregen accountinformatie uiteindelijk in een accountprofiel. Als laatste stelt hij voor zijn leidinggevende en/of accountteam een advies op met betrekking tot de account.</p> <p>De (junior) accountmanager stelt op basis van de klant-, product- en/of markt informatie en de accountanalyse accountplannen op met betrekking tot zijn accounts. In het accountplan beschrijft hij op welke wijze hij (de DMU van) de account gaat bewerken. Hij geeft aan welke stappen hij gaat ondernemen om de account aan zich te binden en/of de omzet bij</p>	1.1	Verzamelt klant-, product- en/of markt informatie
	1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan
	1.3	Stelt een activiteitenplan op
	1.4	Voert accountanalyses uit
	1.5	Stelt accountplannen op
	1.6	Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen

de account te verhogen. Hij stemt deze activiteiten af met het verkoopplan. Ook het beoogde resultaat van zijn activiteiten beschrijft hij in het accountplan. Verder legt hij (eerder) gemaakte afspraken met (betrekking tot) de account vast in het accountplan.

De commercieel medewerker coördineert de uitvoering en bewaakt de voortgang van de verkoop- en accountplannen. Hij zorgt ervoor dat de plannen omgezet worden in concrete acties. Daar waar nodig geeft hij gerichte opdrachten aan c.q. verdeelt hij de werkzaamheden in het team, zodat de geplande activiteiten uitgevoerd worden. Zo bewaakt hij de relatiecontactmomenten, zodat de account conform planning bezocht c.q. benaderd wordt. Hij bewaakt of planningen worden gehaald en stuurt bij afwijkingen bij. De (junior) accountmanager rapporteert in het accountteam over de voortgang van de accountplannen en legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij evalueert met het team de uitgevoerde verkoopactiviteiten en doet samen met het team verbetervoorstellen hiervoor.

## 5.2 Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker oriënteert zich 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 zijn leidinggevende en/of collega's, de wijze van klantbenadering, de doelstelling van het gesprek en/of het aanbod. De commercieel medewerker buitendienst verzamelt via diverse in- en externe kanalen (ontbrekende) informatie over de klant en zijn koopverleden. De (junior)accountmanager werkt het aanbod in een propositie uit waarvan hij verwacht dat deze voor de account doorslaggevend zal zijn om met zijn organisatie in zee te gaan. Bovendien bereidt hij 'de deal' grondig voor in/met het accountteam.</p> <p>De commercieel medewerker benadert (op eigen initiatief, in opdracht, of naar aanleiding van een promotieactiviteit) potentiële klanten. In het gesprek stelt commercieel medewerker vast of de klant voor de organisatie interessant is en/of tot de doelgroep van de organisatie behoort. Wanneer hij de klant als passend kwalificeert, informeert hij de klant over de organisatie en het product-/dienstenassortiment en overtuigt de klant van de voordelen van zijn organisatie en het product/de dienst. Hij rondt het gesprek af en komt tot overeenstemming met de klant over vervolgacties, zoals een bezoekafspraak, opname in het klantenbestand, toesturen van informatie, plaatsing van een order of offerte e.d. De commercieel medewerker registreert en/of rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact .</p> <p>De commercieel medewerker voert een telefonisch of face-to-face 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 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 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 en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende.</p> <p>De (junior) accountmanager voert binnen het verkooptraject verschillende verkoopgesprekken met de DMU van een account/de organisatie. In deze gesprekken inventariseert en analyseert hij organisatieprocessen en mogelijke knelpunten voor de organisatie, onderzoekt verbetermogelijkheden of oplossingen voor de account en bepaalt op basis daarvan (in overleg met het accountteam) een waardepropositie. Hij hanteert koopgedragmodellen om in te kunnen spelen op koop- en weerstandssignalen van de DMU van een account/de organisatie. Hij bespreekt de voorstellen, propositie en/of het aanbod met de account. In het gehele traject beantwoordt hij vragen, geeft hij informatie en denkt hij met de account mee over de toepassing van het product/de dienst. Wanneer nodig, informeert hij andere betrokkenen in de organisatie van de account over het product/de dienst om deze te enthousiasmeren dan wel te kijken naar mogelijke knelpunten. In zijn eigen organisatie gaat hij</p>	2.1	Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
	2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	2.3	Verkoopt productgericht
	2.4	Verkoopt behoeftegericht
	2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit
	2.6	Onderhandelt met de klant/account
	2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject
	2.8	Voert aftersales uit
	2.9	Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account

na in hoeverre het product/de dienst op maat gemaakt kan worden. Hij kijkt met het accountteam bij elke stap naar de vervolgstap in het traject. Hij vraagt op het juiste moment in het traject naar de order of besluit het traject af te breken. Met het accountteam kijkt hij naar de juiste wijze van uitlevering van het product/ de dienst.

De commercieel medewerker 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 in het systeem of de producten op voorraad zijn. Wanneer er informatie ontbreekt achterhaalt de commercieel medewerker deze, indien mogelijk, bij de klant en/of een collega. De commercieel medewerker binnendienst controleert ook offertes die door de commercieel medewerker buitendienst of (junior) accountmanager inhoudelijk zijn opgesteld op uitvoerbaarheid en correctheid, overlegt daar waar nodig met de commerciële buitendienst/het accountmanagement, en zorgt ervoor dat de klant de offerte (volgens afspraak) ontvangt. De commercieel medewerker binnendienst maakt (vaak) 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. De (junior) accountmanager stelt maatwerkoffertes op, licht de offerte altijd face-to-face toe, probeert de order/het contract direct te verkrijgen en draagt vervolgens de order over aan de commerciële binnendienst voor verdere opvolging.

De commercieel medewerker 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, doet voorstellen die recht doen aan het belang van de klant. De (junior) accountmanager onderhandelt soms ook buiten kaders om.

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. De commercieel medewerker buitendienst biedt ondersteuning bij de uitlevering van de order. Hij verifieert na verloop van tijd bij de klant naar de tevredenheid over het geleverde product/de geleverde dienst en kijkt naar verbetermogelijkheden. De (junior) accountmanager begeleidt in

voorkomende gevallen actief het uitlevertraject bij de account. De (junior) accountmanager neemt na de uitlevering contact op met de klant of bezoekt hem. Hij informeert naar de ingebruikname van het product/de dienst, stuurt bij indien nodig of beantwoordt vragen van de klant. Hij informeert tevens naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject en stelt eventueel verbeterpunten voor verdere samenwerking vast. De (junior) accountmanager onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en maakt een vervolgspraak om deze met de account te bespreken.

De (junior) accountmanager stuurt tijdens het verkooptraject collega's aan. Hij bewaakt of afspraken worden nagekomen en activiteiten worden uitgevoerd. Hij kijkt voortdurend wat de resultaten van de activiteiten zijn om tijdig bij te sturen wanneer de resultaten blijken tegen te vallen. Hij past het traject aan om beter aan te sluiten bij de account en communiceert zijn bevindingen met het accountteam. Tot slot sluit hij het verkooptraject af en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende.

### 5.3 Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De commercieel medewerker signaleert klachten in contacten met de klant/account. Hij gebruikt deze informatie om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het assortiment, de serviceverlening of bedrijfsprocessen. De commercieel medewerker ontvangt ook specifieke klachten van een klant/account (via de telefoon, mail of tijdens bezoeken). Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de klant/account en stelt vragen aan de klant/account om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant/account over de verdere afhandeling c.q. maakt met de klant/account afspraken over de wijze van afhandeling. Bij het afhandelen betreft hij, indien nodig, collega's. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld. De commercieel medewerker binnendienst speelt de klacht van de klant door aan de commercieel medewerker buitendienst en/of de (junior) accountmanager wanneer zij de contactpersoon zijn voor deze klant.</p> <p>De commercieel medewerker voert in opdracht en op basis van de activiteiten beschreven in het activiteitenplan 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. De commercieel medewerker buitendienst bemant de beursstand. De (junior) accountmanager coördineert het opstellen en versturen van mailings en promotieaanbiedingen, bereidt stands op (regionale) beurzen voor en verzorgt seminars. Ook bemant hij stands, bezoekt zelf beurzen en hij spreekt met accounts op de beurs af. Op verzoek ondersteunt hij accounts bij hun promotieactiviteiten.</p> <p>De commercieel medewerker 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 de commercieel medewerker de klant. Wanneer de commercieel medewerker 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 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, gaat hij op bezoek bij de klanten, 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 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.</p>	3.1	Signaleert en behandelt klachten
	3.2	Voert promotieactiviteiten uit
	3.3	Onderhoudt actief contact met klanten
	3.4	Beheert relaties

De (junior) accountmanager fungeert als het (eerste) aanspreekpunt voor de accounts en voor collega's die vragen over/voor deze accounts hebben. Hij zoekt accounts met grote regelmaat op om het contact 'warm te houden', service te verlenen (niet direct gerelateerd aan de verkoop) en te informeren naar de gang van zaken bij de account en naar de tevredenheid over de samenwerking. Met behulp van CRM-tools bereidt hij zich voor op deze contacten. Tijdens deze contacten informeert hij accounts gericht over ontwikkelingen naar aanleiding van mailings en aanbiedingen. Hij neemt de tijd om te luisteren naar de account om te horen of er nog kansen zijn om te verkopen aan de account. Ook onderzoekt hij mogelijkheden om zijn netwerk binnen de organisatie van de account te vergroten door contacten aan te gaan met andere leden van de DMU. Hij ontplooit (nieuwe) activiteiten om de account meer voor zich te winnen. De (junior) accountmanager werkt verder aan een dieperrelatie met de account door de relatie met de account op zowel het zakelijke als persoonlijke vlak te verdiepen en te verlevendigen. Zo speelt hij met incentives in op persoonlijke interesses van de account. Hij onderneemt met grote regelmaat activiteiten met de account op het persoonlijke vlak om de band te verstevigen.

## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

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



## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit

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

### 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze

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	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																										
3.2	Voert promotieactiviteiten uit																										
3.3	Onderhoudt actief contact met klanten																										
3.4	Beheert relaties																										

## Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

### 1. Inleiding

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

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

### 2. Kwalificaties

#### Detaillering proces-competentie-matrices

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

## 2.1 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

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 markt informatiebronnen 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/communiqueert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Relevante informatie (t.b.v. een opdracht) is verzameld, verwerkt en vastgelegd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berekeningen/schattingen maken</li> <li>Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>Dataverzamelmethode-ken beoordelen/toepassen</li> <li>Grafieken en diagrammen lezen/interpreteren</li> <li>Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen</li> <li>Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>Inzicht in sector en branche tonen</li> <li>Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen zoals internet en social media en hun</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie</b>			
			technologische toepassingen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktonderzoeksmethodes toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> <li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li> </ul>	De commercieel medewerker binnendienst volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken markt informatie en raadpleegt zeer frequent nieuws- en markt informatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en voldoende en bruikbare informatie te achterhalen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	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.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.3 werkproces: Stelt een activiteitenplan op</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 plant hij, in opdracht, (organisatiebrede) marketingacties in en bedenkt hij, in opdracht, de concrete invulling van verkoopacties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een realistisch uitgewerkt activiteitenplan.</li> <li>- In het activiteitenplan is rekening gehouden met de (organisatiebrede) verkoopacties en -doelstellingen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen</li> <li>• Inzicht in sector en branche tonen</li> <li>• Inzicht tonen in de opbouw van een verkoopplan</li> <li>• Overlegvaardigheden toepassen</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De commercieel medewerker binnendienst werkt het activiteitenplan zorgvuldig uit door alle relevante informatie en te nemen stappen erin te verwerken.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De commercieel medewerker binnendienst verzamelt de informatie, combineert deze gegevens en verwerkt deze informatie in activiteitenplan.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	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		
<b>Werkprocessen</b>																												
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

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd.</li> <li>- Meest effectieve wijze van benadering en het aanbod is bepaald.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De commercieel medewerker binnendienst ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 vervolgggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is overtuigt hij de klant van het belang van een vervolgggesprek/-actie. De commercieel medewerker binnendienst registreert en/of rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie.</li> <li>- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.</li> <li>- Een vervolgafspraken 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)</li> <li>- Correcte registratie en/of rapportage van verkregen gegevens.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	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 vervolgggesprek en/of –actie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li><li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li></ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Verkoopt productgericht</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie-en/of koopbehoefte.</li> <li>- De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.</li> <li>- Correcte registratie en communicatie van het klantcontact.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in koop- en weerstandssignalen tonen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> </ul>

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.3 werkproces: Verkoopt productgericht			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relevante stappen van het verkoop-proces/verkoopgesprek toepassen</li> <li>• Verkooptechnieken en -argumenten toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker binnendienst sluit met het verkoopaanbod 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 verkoopaanbod krijgt.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>De commercieel medewerker binnendienst controleert offertes die door de commercieel medewerker buitendienst of junior accountmanager inhoudelijk zijn opgesteld op uitvoerbaarheid en correctheid, overlegt daar waar nodig met de commerciële buitendienst/het accountmanagement, en zorgt ervoor dat de klant de offerte (volgens afspraak) ontvangt.</p> <p>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.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correct opgestelde standaardoffertes.</li> <li>- Offertes van derden zijn gecontroleerd, eventuele onduidelijkheden zijn besproken en de offertes zijn conform de kwaliteitseisen naar de klant(en) verzonden.</li> <li>- Een goed bewaakt offertetraject.</li> <li>- Zo nodig is een afspraak met de klant gemaakt om de offerte te bespreken.</li> <li>- Klant gaat over tot een order.</li> <li>- Een verzorgd(e) verkoopcontract/orderbevestiging, waarin alle gegevens uit de offerte nauwkeurig zijn overgenomen</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li><li>• Opstellen van een offerte en verkoopcontract</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	De commercieel medewerker binnendienst licht de offerte met een gedegen onderbouwing toe, opdat de klant geïnteresseerd blijft.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	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.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.6 werkproces: Onderhandelt met de klant/account</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.</li> <li>- Tijdens de onderhandeling worden de marges van de onderhandelingsruimte niet overschreden.</li> <li>- De relatie met de klant heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Onderhandelingsmethodieken c.q. -technieken toepassen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.7 werkproces: Verzorgt het (interne) ordertraject</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>De commercieel medewerker binnendienst handelt retourzendingen af.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klantenorders en retourzendingen zijn conform organisatieprocedures en het verkoopcontract verwerkt.</li> <li>- Bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst.</li> <li>- Het tijdig binnenkomen van bestellingen is bewaakt en zo nodig is er actie ondernomen.</li> <li>- Er heeft zo nodig overleg plaatsgevonden met klanten over leveringsproblemen.</li> <li>- Facturen zijn correct opgemaakt, tijdig verzonden en geregistreerd.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Commerciële administratie bijhouden</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.7 werkproces: Verzorgt het (interne) ordertraject</b>			
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	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.	
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 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	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	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

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze			
3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten			
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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 betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd.</li> <li>- De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.</li> <li>- Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden.</li> <li>- Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### 3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatiebeheersysteem toepassen</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling toepassen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	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.	
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 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.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<p>- De organisatie, het assortiment, nieuwe producten en/of diensten zijn op een positieve manier onder de aandacht gebracht.</p> <p>- De (interne) klant is op de hoogte van de (allerlaatste) ontwikkelingen.</p>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Kernachtig communiceren</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	<p>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, inspeland op vragen en reacties van de klant zodat de organisatie op de gewenste manier gepromoot wordt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Demonstratievaardigheden toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mailingsystemen toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Presentatiehulpmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Presentatievaardigheden toepassen</li> </ul>

**Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze****3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit**

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li><li>• Relatiebeheersysteem toepassen</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li><li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen.</li> <li>- Er is klantenbinding tot stand gebracht.</li> <li>- Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en/of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft.</li> <li>- Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact.</li> <li>- Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De commercieel medewerker binnendienst behandelt de klantvragen en -verzoeken op betrouwbare en deskundige wijze, zodat de klant tevreden/gehouden is en er klantenbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### 3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten

			taalbeheersing Nederlands
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li><li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li><li>• Telefoon- en mail etiquette toepassen</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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.	

## 2.2 Commercieel medewerker buitendienst

### Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

#### Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
1.1	Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie										X			X	X				X								
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan																										
1.3	Stelt een activiteitenplan op					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					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

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst signaleert tijdens zijn werkzaamheden ontwikkelingen bij de klant, in producten en op de markt. Hij informeert hierover zijn leidinggevende en/of collega's. Voor (commerciële) vraagstukken verzamelt hij gericht informatie. Hij zoekt naar informatie op klant-, product- en regioniveau in relatie tot het vraagstuk. In het klantencontact en met deskresearch verzamelt hij deze kwalitatieve en/of kwantitatieve informatie. Hij verwerkt de relevante informatie, legt de informatie vast in het systeem en/of communiceert de informatie, zodat de informatie beschikbaar is voor anderen in de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De verzamelde informatie is relevant, goed verwerkt en kan gebruikt worden voor (commerciële) vraagstukken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst verwerkt en registreert alle benodigde en verkregen informatie over ontwikkelingen op de markt en bij de klant, zodat de dienstverlening optimaal blijft, verkoopinformatie aanwezig is en verkoopbeleid ontwikkeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berekeningen/schattingen maken</li> <li>Dataverzamelmethodieken beoordelen/toepassen</li> <li>Grafieken en diagrammen lezen/interpreteren</li> <li>Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen</li> <li>Inzicht in sector en branche tonen</li> <li>Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen zoals internet en social media en hun technologische toepassingen</li> <li>Marktonderzoeksmethodes toepassen</li> <li>Informatie uitwisselen (t)</li> <li>Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li> </ul>

## Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

### 1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of markt informatie

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Lezen van informatieve teksten (t)</li><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Informatie uiteenrafelen</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst verzamelt relevante informatie uit de beschikbare gegevens, legt verbanden tussen de gegevens en brengt deze informatie in verband met de (commerciële) vraagstukken.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li><li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken markt informatie en raadpleegt zeer frequent nieuws- en markt informatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en voldoende en bruikbare informatie te achterhalen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst luistert, signaleert en vraagt naar mogelijke ontwikkelingen bij klanten, in producten en op de markt om de behoeften en verwachtingen van klanten te achterhalen.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.3 werkproces: Stelt een activiteitenplan op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst stelt een plan van aanpak op voor zijn klantengroep. Hij geeft weer welke activiteiten hij wanneer gaat uitvoeren. De planning van zijn activiteiten stemt hij af met de verkoopacties uit het verkoopplan en de werkzaamheden van collega's. In opdracht bedenkt hij voor sommige verkoopacties een concrete invulling. Zijn voorstellen en activiteitenplan bespreekt hij met zijn leidinggevende en hij past het activiteitenplan zonedig aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een activiteitenplan is realistisch en haalbaar en afgestemd op de andere activiteiten in de organisatie.</li> <li>- Verkoopacties zijn concreet ingevuld.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst vraagt actief naar ideeën en input voor zijn activiteitenplan, legt zijn activiteitenplan voor aan collega's en/of leidinggevende en stemt waar mogelijk zijn activiteitenplan af met de werkzaamheden van collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst brengt in kaart welke stappen hij gaat ondernemen, stemt deze stappen af met de verkoopacties en plant deze stappen, zodat de activiteiten realistisch (in de beschikbare tijd) zijn ingepland.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in sector en branche tonen</li> <li>• Inzicht tonen in de opbouw van een verkoopplan</li> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</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 commercieel medewerker buitendienst sluit met verkoopacties aan bij de wensen en behoeften van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslagen/rapportages maken, plannen/voorstellen opstellen (t)</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.6 werkproces: Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst coördineert en bewaakt de uitvoering van het activiteitenplan en de verkoopactiviteiten. Hij brengt zijn leidinggevende en/of team op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden. Hij evalueert met het team de uitgevoerde verkoopactiviteiten en doet samen met het team verbetervoorstellen hiervoor.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een tijdige uitvoering van het activiteitenplan.</li> <li>- Beargumenteerde verbetervoorstellen voor verkoopactiviteiten.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst raadpleegt collega's en/of leidinggevende over de uitvoering van het activiteitenplan en de verkoopactiviteiten, zodat advies gegeven kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegvaardigheden toepassen</li> <li>• Planningsvaardigheden toepassen</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst bewaakt de eigen activiteiten en voortgang in het werk, om tijdig in te kunnen grijpen bij stagnerende voortgang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporteren</li> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

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													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						x
2.6	Onderhandelt met de klant/account							x													x						
2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject																										
2.8	Voert aftersales uit																		x	x						x	
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 buitendienst

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst maakt op basis van zijn activiteitenplan bezoeksafspraken met klanten. Vooraf aan het (verkoop)gesprek neemt hij het dossier van de klant door, bepaalt op welke manier en met welk aanbod hij de klant gaat benaderen. Wanneer nodig verzamelt hij via onder andere (binnendienst)collega's (aanvullende) informatie over klant en aanbod.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verkoopgesprek is goed voorbereid op basis van beschikbare informatie.</li> <li>- Meest efficiënte wijze van benadering en het aanbod is bepaald.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst neemt het initiatief om bezoeksafspraken te maken en een aanbod voor de klant voor te bereiden en brengt het activiteitenplan tot uitvoering, zodat de klanten actief benaderd worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst analyseert de beschikbare gegevens, gaat na waar en hoe aanvullende informatie verzameld kan worden en komt op basis van de informatie tot een passend aanbod voor de klant, zodat de klant op maat wordt benaderd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Lezen van informatieve teksten (t)</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst benadert (potentiële) klanten op basis van het activiteitenplan, beschreven doelstellingen in het verkoopplan en/of naar aanleiding van promotionele acties om een (kennismakings)gesprek te maken. In dit gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Op basis van de informatie over de klant, kwalificeert hij de klant op zijn waarde voor de organisatie en op de kansen voor een vervolggesprek. Hij overtuigt de klant om afspraken te maken voor een vervolggesprek en/of -actie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie</li> <li>- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.</li> <li>- Een vervolgafpraak (indien wenselijk) met de potentiële klant.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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 goede argumenten om de klant te verleiden tot een afspraak voor een vervolggesprek en/of –actie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap,</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• De markt en de spelers daarin kennen</li><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst weet wat er speelt op de markt en maakt op basis daarvan een inschatting van de (commerciële) mogelijkheden voor het binnenhalen van een klant.	<ul style="list-style-type: none"><li>• voordracht/presentatie, discussie (t) Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</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 commercieel medewerker buitendienst schat snel in wat de wensen van de klant zijn, springt daar op in door aandacht te hebben voor de wens van de klant en wekt vertrouwen door afspraken na te komen, zodat de klant een positieve indruk heeft.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Verkoopt productgericht</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst voert een (face-to-face) verkoopgesprek met een klant. In het gesprek achterhaalt hij de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het producten- en/of dienstenassortiment. Op basis van productkennis beantwoordt hij vragen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product/de dienst. Ook adviseert hij de klant over het product/de dienst, weegt alternatieven af voor de klant, speelt in op koop- en weerstandsignalen en vraagt tot slot of de verkoop gesloten kan worden en een offerte en/of order opgesteld kan worden. Waar mogelijk past hij bijverkoop toe. Wanneer hij de vragen van de klant niet voldoende kan beantwoorden, schakelt hij de hulp in van een collega of leidinggevende. Het klantencontact en de gemaakte afspraken legt hij vast in het systeem en hij informeert collega's over relevante zaken uit het klantencontact.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft passende informatie of een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte.</li> <li>- De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.</li> <li>- Correcte registratie en communicatie van het klantencontact.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst vraagt hulp van/raadpleegt collega's en raadpleegt hen over relevante zaken uit het klantencontact, zodat signalen uit het klantencontact opgepikt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in koop- en weerstandsignalen tonen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> </ul>

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.3 werkproces: Verkoopt productgericht			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante stappen van het verkoop-proces/verkoopgesprek toepassen</li> <li>• Verkooptechnieken en -argumenten toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li> <li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stuurt in het gesprek aan op een verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het product/de dienst.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst stelt op basis van de beschikbare gegevens van de klant een offerte op. Of hij geeft deze gegevens door aan de collega in de binnendienst, zodat deze de offerte opstelt. Voor het zelf opstellen van de offerte voert hij eenvoudige calculaties uit en neemt in de offerte de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden op. Voordat hij de offerte uitbrengt laat hij deze controleren door een collega in de binnendienst op uitvoerbaarheid en correctheid. Hij belt na het uitbrengen van de offerte de klant op, bewaakt de offertetermijn en neemt contact met de klant op bij overschrijding van de termijn. Hij vraagt de klant of hij de offerte kan omzetten in een order. Hij plaatst daarna de order of laat dit doen door de collega in de binnendienst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een commercieel aantrekkelijke en technisch goed opgestelde offerte voor de klant en de organisatie.</li> <li>- Een goed bewaakt en afgehandeld offertetraject.</li> <li>- De klant gaat zo mogelijk over tot een order.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stemt het opstellen van de offerte af met de collega uit de binnendienst of vraagt dit te doen aan de collega uit de binnendienst dit te doen, zodat de offerte correct en uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> <li>• Opstellen van een offerte en verkoopcontract</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Luisteren naar instructies (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li> <li>• Zakelijke correspondentie voeren (t)</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit</b>			
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst presenteert de offerte/oplossing met een gedegen onderbouwing, opdat de klant overtuigd raakt van de aantrekkelijkheid van de offerte en geïnteresseerd blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt een verzorgde offerte op waarin alle gegevens correct zijn weergegeven volgens een vaste opzet, calculaties goed zijn uitgevoerd en de juiste prijs-, betalings- en leveringsvoorwaarden vermeld zijn.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst berekent de kosten die samenhangen met de offerte zorgvuldig zodat de financiële consequenties van de offerte voor de eigen organisatie duidelijk zijn.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt de offerte op basis van afspraken met de klant op en speelt waar mogelijk in op wensen van de klant waarbij tevens rekening wordt gehouden met de organisatiebelangen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen van de offerte.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.6 werkproces: Onderhandelt met de klant/account</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.</li> <li>- Tijdens de onderhandeling worden de marges van de onderhandelingsruimte niet overschreden.</li> <li>- De klant heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst onderhandelt gebruikt onderhandelingstechnieken om de account te overtuigen van de aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en speelt in op de emoties van de klant, zodat de klant instemt en tot koop overgaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Onderhandelingsmethodieken c.q. -technieken toepassen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan discussie en overleg (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.8 werkproces: Voert aftersales uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst begeleidt in voorkomende gevallen het uitlevertraject bij de klant. Hij neemt na de uitlevering contact op met de klant of bezoekt hem. Hij informeert naar de ingebruikname van het product/de dienst, stuurt bij indien nodig of beantwoordt vragen van de klant. Hij informeert tevens naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject en stelt eventueel verbeterpunten voor verdere samenwerking vast. Hij onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en maakt een vervolgspraak om deze met de account te bespreken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitlevertraject wordt conform afspraken afgehandeld.</li> <li>- De klant is afdoende bevraagd over zijn tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject.</li> <li>- Er zijn lijntjes uitgezet om een nieuw of aanvullend verkooptraject te starten.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst gebruikt de input van de klant over de wijze van uitvoering van het verkooptraject en vertaalt deze naar verbetervoorstellen voor de kwaliteit van de dienstverlening en/of het verkooptraject.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aftersales-procedures toepassen</li> <li>• Customer relationship management (CRM) toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst grijpt het 'laatste' contact met de klant aan om een vervolgspraak te kunnen maken voor een vervolgaankoop.	
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 commercieel medewerker buitendienst richt de uitlevering in naar de verwachtingen van de klant en gaat na of met de uitlevering aan de verwachtingen en wensen van de klant wordt voldaan, zodat de klant tevreden is over het uitlevertraject.	

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	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							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 buitendienst

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst 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 account en stelt vragen aan de account 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 betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd.</li> <li>- De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de account.</li> <li>- Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst doet actief relevante en beargumenteerde (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Relatiebeheersysteem toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap,</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### 3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten

			voordracht/presentatie, discussie (t)
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li><li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt de juiste vragen aan de account 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</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 commercieel medewerker buitendienst stelt de juiste vragen aan de account 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.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De commercieel medewerker buitendienst voert op basis van het verkoopplan van de organisatie promotieactiviteiten uit. Hij informeert klanten over de organisatie en het producten-/dienstenpakket. Door middel van presentaties en demonstraties op onder andere beurzen over producteigenschappen en toepassingsmogelijkheden van producten/diensten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De organisatie en het producten-/dienstenpakket zijn op positieve wijze onder de aandacht van (potentiële) klanten gebracht.</li> <li>- Klanten zijn op de hoogte van de (allerlaatste) ontwikkelingen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Kernachtig communiceren</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>• Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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, inspeland op vragen en reacties van de klant zodat de organisatie op de gewenste manier gepromoot wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Demonstratievaardigheden toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mailingsystemen toepassen</li> <li>• Presentatiehulpmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Presentatievaardigheden toepassen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersysteem toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> </ul>

**Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze****3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit**

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li><li>• Een monoloog (verslag, presentatie) houden (t)</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Vlot en bondig formuleren</li><li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt een mailing correct en kernachtig op en afgestemd op het doel (promotie) en de (potentiële) klantengroep op en verzendt deze volgens instructies (een mailinglijst), huisstijl en organisatiespecifieke procedures.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De commercieel medewerker buitendienst draagt bij presentaties en demonstratie zijn kennis van de organisatie en het assortiment op vakkundige wijze over op (interne) klanten en beantwoordt vragen adequaat.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De commercieel medewerker buitendienst 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 hij 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 buitendienst alert op signalen die de klant onbewust afgeeft, springt hierop in en optimaliseert zo de dienstverlening.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst registreert het contact met de klant en legt alle verzamelde gegevens vast in het systeem en speelt de klantvragen en -verzoeken door aan de collega, die de contactpersoon is van deze klant.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen.</li> <li>- Er is klantenbinding tot stand gebracht.</li> <li>- Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft.</li> <li>- Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst behandelt de klantvragen en -verzoeken op betrouwbare en deskundige wijze, zodat de klant tevreden/geholpen is en er klantenbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Customer relationship management (CRM) toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### 3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> <li>• Telefoon- en mail etiquette toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> <li>• Informatie uitwisselen (t)</li> <li>• Luisteren naar een informatieve boodschap, voordracht/presentatie, discussie (t)</li> <li>• Lezen van instructies (t)</li> <li>• Formulieren invullen, berichten/advertenties/offertes/procedures opstellen, aantekeningen maken (t)</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis die hij snel paraat heeft.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst gaat regelmatig bij klanten na of de organisatie en het producten-/dienstenpakket nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

## 2.3 Contactcenter medewerker

### Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

#### Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

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 inhieren	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				X	X						
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan																								
1.3	Stelt een activiteitenplan op																								
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 Contactcenter medewerker

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie			
Omschrijving	De contactcenter medewerker signaleert en verzamelt in opdracht gericht in klantcontacten relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen en legt de informatie vast in het systeem en/of rapporteert/communiqueert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle relevante signalen zijn opgevangen.</li> <li>- Alle relevante informatie is vastgelegd en/of gerapporteerd.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De contactcenter medewerker speelt relevante informatie over ontwikkelingen op de markt en bij de klant door aan collega's en leidinggevende, zodat de dienstverlening optimaal blijft en verkoopinformatie aanwezig is en verkoopbeleid ontwikkeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen zoals internet en social media en hun technologische toepassingen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of markt informatie</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken voeren</li> <li>• Telefoon- en mailletiquette toepassen</li> <li>• Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen</li> <li>• Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter interpreteren/gebruiken</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De contactcenter medewerker verwerkt en registreert alle verkregen informatie accuraat, zodat het systeem up-to-date informatie bevat.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> <li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li> </ul>	De contactcenter medewerker volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken markt informatie en raadpleegt nieuws- en markt informatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en voldoende en bruikbare informatie te achterhalen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

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	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor												X							X	X					X	
2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten							X	X		X								X	X	X					X	
2.3	Verkoopt productgericht					X		X											X	X	X					X	
2.4	Verkoopt behoeftegericht																										
2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit																										
2.6	Onderhandelt met de klant/account																										
2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject																										
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 Contactcenter medewerker

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter medewerker oriënteert zich 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 zijn leidinggevende en/of collega's, de doelstelling van het gesprek (kennismaken, afspraak maken, vooraankondiging van een nieuw product/nieuwe dienst e.d.) en/of het aanbod.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd.</li> <li>- Meest effectieve wijze van benadering en aanbod is bepaald.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De contactcenter medewerker haalt voordat hij contact opneemt met de klant de klantgegevens erbij, analyseert deze en bepaalt op basis hiervan wat zijn doelstelling en aanbod is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De contactcenter medewerker ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een correcte uitvoering van werkzaamheden.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter medewerker benadert potentiële klanten. 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 contactcenter medewerker registreert en/of rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie.</li> <li>- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.</li> <li>- Een vervolgspraak 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).</li> <li>- Correcte registratie en/of rapportage van verkregen gegevens.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De contactcenter medewerker maakt door zijn wijze van communiceren een krachtige en positieve (eerste) indruk, neemt de leiding in het gesprek, spreekt emoties aan en gebruikt goede en verschillende argumenten om bezwaren van de klant te overwinnen en de klant te overtuigen van de voordelen van zijn organisatie en het assortiment om te komen tot orders/offertes en/of vervolgspraken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Mondelinge taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal</li> <li>• Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken voeren</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoon- en mail etiquette toepassen</li> <li>• Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen</li> <li>• Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter interpreteren/gebruiken</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Kernachtig communiceren</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De contactcenter medewerker presenteert de organisatie en/of het assortiment duidelijk en krachtig, komt snel tot de kern, richt zich op de hoofdpunten en stelt controlevragen, waardoor hij een deskundige en betrouwbare eerste indruk maakt en de aandacht van de klant vasthoudt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De contactcenter medewerker brengt op vakkundige wijze het product-/dienstenaanbod onder de aandacht gebruikmakend van product-, diensten- en organisatiekennis.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De contactcenter medewerker benut commerciële kansen door adequaat te reageren op signalen van interesse bij de potentiële klant en maakt hij een goede inschatting van het belang van de klant voor de organisatie.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een correcte uitvoering van werkzaamheden.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Verkoopt productgericht</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De contactcenter medewerker voert een telefonisch verkoopgesprek met de klant. In het verkoopgesprek achterhaalt hij 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.</p> <p>De contactcenter medewerker 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 contactcenter medewerker 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.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte.</li> <li>- De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.</li> <li>- Correcte registratie van het klantcontact.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De contactcenter medewerker vraagt hulp van/raadpleegt collega's over relevante zaken uit het klantcontact, zodat er iets met de informatie uit het klantcontact gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in koop- en weerstandssignalen tonen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> </ul>

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.3 werkproces: Verkoopt productgericht			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De contactcenter medewerker houdt bij het doen van een aanbod rekening met het organisatiebelang en signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante stappen van het verkoop-proces/verkoopgesprek toepassen</li> <li>• Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken voeren</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De contactcenter medewerker sluit met het verkoopaanbod 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 verkoopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoon- en mailletiquette toepassen</li> <li>• Verkooptechnieken en -argumenten toepassen</li> <li>• Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een correcte uitvoering van werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter interpreteren/gebruiken</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

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	X	X		X				
3.2	Voert promotieactiviteiten uit																										
3.3	Onderhoudt actief contact met klanten								X	X	X								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 Contactcenter medewerker

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze			
3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten			
<b>Omschrijving</b>	De contactcenter medewerker 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 betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd.</li> <li>- De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.</li> <li>- Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden.</li> <li>- Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	De contactcenter medewerker doet actief relevante en beargumenteerde (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen (w.o. het ombuigen van een servicegesprek naar een verkoopgesprek)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>taalbeheersing Nederlands</li> <li>Relatiebeheersysteem toepassen</li> <li>Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen</li> <li>Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter interpreteren/gebruiken</li> <li>Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling toepassen</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productiviteitsniveaus halen</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Constructief omgaan met kritiek</li> </ul>	De contactcenter medewerker handelt bij de klachtenbehandeling zo objectief en productief mogelijk, blijft niet steken in de klacht maar komt snel met een oplossing c.q. aanpak van de klacht, stelt zich open op naar de klant, gaat niet in de verdediging, maar laat wel weten als kritiek onterecht is.	
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 contactcenter medewerker schat zo goed mogelijk in hoe de klant de klacht het liefst afgehandeld ziet, 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter medewerker hanteert de organisatiespecifieke klachtbehandelingsprocedure en legt de klachtbehandeling vast in het systeem.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De contactcenter medewerker 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 contactcenter medewerker 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 contactcenter medewerker alert op signalen die de klant (on)bewust 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.</p> <p>De contactcenter medewerker registreert het contact met de klant, legt alle verzamelde gegevens vast in het systeem en/of rapporteert/communiqueert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen.</li> <li>- Er is klantenbinding tot stand gebracht.</li> <li>- Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en/of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft.</li> <li>- Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact.</li> <li>- Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De contactcenter medewerker behandelt de klantvragen en -verzoeken op betrouwbare en deskundige wijze, zodat de klant tevreden/geholpen is en er klantenbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen (w.o. het ombuigen van een servicegesprek naar een verkoopgesprek)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> <li>• Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen</li> <li>• Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter interpreteren/gebruiken</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De contactcenter medewerker informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis die hij snel paraat heeft.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteitsniveaus halen</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De contactcenter medewerker 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een optimale dienstverlening en correcte uitvoering van werkzaamheden.	

## 2.4 (Junior) accountmanager

### Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

#### Proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

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 inhieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Wakdeskundigheid 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					X								
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan							X	X				X													X	X
1.3	Stelt een activiteitenplan op					X				X						X		X									
1.4	Voert accountanalyses uit									X			X													X	X
1.5	Stelt accountplannen op									X						X			X								
1.6	Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen	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 (Junior) accountmanager

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie			
Omschrijving	De (junior) accountmanager stelt op basis van concrete of te voorziene (commerciële) vraagstukken vast welke gegevens nodig zijn en hoe hij deze gegevens het best kan verzamelen. Hij voert deskresearch, marktverkenningen (bijv. een concurrentieanalyse) of soms fieldresearch uit en ook in het contact met de account verzamelt hij gegevens. Hij verwerkt de gegevens d.m.v. overzichten, tabellen, grafieken e.d. tot verkoop- c.q. managementinformatie. Op basis van de verzamelde gegevens signaleert hij klant-, product- en/of marktontwikkelingen zoals potentiële klanten, een potentiële (afzet)markt en mogelijkheden voor 'new business'. Vervolgens brengt hij in kaart wat de daadwerkelijke kansen zijn en wat de gesignaleerde ontwikkelingen vragen qua financiële en tijdsinvestering. Hij legt de verzamelde gegevens en ontwikkelingen vast in het systeem en/of communiceert ze.		
Gewenst resultaat	Relevante informatie is verzameld, geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De (junior) accountmanager 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berekeningen/schattingen maken</li> <li>Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>Dataverzamelmethode-ken beoordelen/toepassen</li> <li>Grafieken en diagrammen lezen/interpreteren</li> <li>Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>Inzicht in markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen tonen</li> <li>Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>Inzicht in sector en branche tonen</li> <li>Inzicht tonen in relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen</li> </ul>

## Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

### 1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie

			zoals internet en social media en hun technologische toepassingen
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie genereren uit gegevens</li><li>• Informatie uiteenrafelen</li><li>• Conclusies trekken</li></ul>	De (junior) accountmanager legt verbanden tussen de verzamelde gegevens, weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen en trekt logische conclusies ten aanzien van mogelijke klant-, product- en/of marktontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marktonderzoeksmethodes toepassen</li><li>• Marktonderzoeksmethodes beoordelen</li><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li><li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li></ul>	De (junior) accountmanager verzamelt met behulp van diverse bronnen uitgebreid informatie voor commerciële vraagstukken en bestudeert ontwikkelingen om 'new business' te signaleren ten behoeve van de organisatie.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	De (junior) accountmanager luistert, signaleert en vraagt naar mogelijke ontwikkelingen bij accounts, in producten en op de markt, zodat relevante informatie (over account, product en/of markt) beschikbaar komt.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.2 werkproces: Doet voorstellen voor het verkoopplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager doet voorstellen voor verkoopactiviteiten, die zijn gericht op de eigen accounts voor de middellange termijn (kwartaal of half jaar) en voor (organisatiebrede) verkoopacties. Hij doet dit op basis van zijn analyse van klant-, product- en marktinformatie. In zijn voorstellen schetst hij bovendien de afzetmarkt, de markt- en brancheontwikkelingen en mogelijke concurrenten en gaat hij in op de financiële aspecten van het voorstel. Bovendien schetst hij de ontwikkelingen bij de accounts. Op verzoek licht hij de voorstellen toe.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Voorstellen die aansluiten bij de ontwikkelingen in de markt en bij de accounts.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	De (junior) accountmanager doet actief relevante en beargumenteerde voorstellen ten behoeve van het verkoopplan, waarbij hij rekening houdt met de doelen van de afdeling/organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseren van accounts(gegevens)</li> <li>Analyseren van resultaten van het gevoerde verkoopbeleid bij accounts</li> <li>Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>Presentatievaardigheden toepassen</li> <li>Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Kernachtig communiceren</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> </ul>	De (junior) accountmanager licht voorstellen duidelijk toe en komt snel tot de kern waardoor betrokkenen op deskundige wijze worden geïnformeerd.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De (junior) accountmanager toetst accountgegevens zo nodig en analyseert de gegevens door relaties tussen de gegevens te leggen en conclusies te trekken voor verkoopactiviteiten, zodat het management op basis van correcte informatie beslissingen kan nemen ten aanzien van het verkoopplan.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager baseert zijn voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en (toekomstige) mogelijkheden voor de organisatie, brengt eventuele zakelijke bedreigingen onder de aandacht, zodat de commerciële positie van de organisatie op verantwoorde wijze uitgebouwd kan worden.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De (junior) accountmanager toont in de voorstellen het nodige financiële bewustzijn, schetst de mogelijke financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten in het kader van het verkoopplan en de kosten die daarmee samenhangen.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.3 werkproces: Stelt een activiteitenplan op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager stelt een activiteitenplan op waarin hij aangeeft welke activiteiten richting de accounts hij wanneer en op welke wijze gaat uitvoeren en welke verkoopdoelstellingen hij denkt te behalen. Hij richt zich bij het opstellen van het activiteitenplan op de verkoopacties uit het verkoopplan. In opdracht bedenkt hij voor sommige verkoopacties een concrete invulling voor de accounts. Hij bespreekt zijn activiteitenplan met het accountteam en zijn leidinggevende en past het zo nodig aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een activiteitenplan waarin rekening is gehouden met het verkoopplan van de eigen organisatie, dat is afgestemd met de leidinggevende en dat aansluit op de wensen van de accounts.</li> <li>- Realistische verkoopdoelstellingen</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De (junior) accountmanager bespreekt zijn activiteitenplan tijdig met het accountteam en/of direct leidinggevende, zodat deze op de hoogte zijn van de geplande werkzaamheden en hier nog invloed op uit kunnen oefenen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Fasen van het verkoop(plannings)proces toepassen</li> <li>• Inhoud van het verkoopplan vertalen naar het activiteitenplan</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Overlegvaardigheden toepassen</li> <li>• Verkoopbeleid toepassen</li> <li>• Verkoopmodellen en -theorieën kiezen/toepassen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De (junior) accountmanager werkt het activiteitenplan zorgvuldig uit door alle relevante informatie erin te verwerken; als er een format voor bestaat gebruikt hij dit zoals het bedoeld is.	
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	De (junior) accountmanager bedenkt en introduceert nieuwe ideeën voor verkoopacties, probeert andere dingen uit dan gebruikelijk, waardoor hij als vernieuwend wordt ervaren.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De (junior) accountmanager brengt nauwgezet in kaart welke doelen hij wil bereiken, welke stappen hij daarvoor wanneer gaat ondernemen en schat de benodigde tijd realistisch in opdat hij de doelen uit het activiteitenplan ook daadwerkelijk kan bereiken.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.4 werkproces: Voert accountanalyses uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De (junior) accountmanager voert onderzoek uit naar bestaande en nieuwe accounts. Hij verzamelt bedrijfseconomische gegevens over de (potentiële) account en rekent deze informatie door. Op basis van deze informatie brengt hij voor de organisatie de (financiële) kansen en risico's van de account in kaart.</p> <p>Wanneer de account van waarde kan zijn voor de organisatie, voert hij (kwalitatief) onderzoek uit om een volledig beeld van de account te krijgen. Hij verzamelt informatie over onder andere de visie en strategie van de account, de DMU, de organisatie van de bedrijfsprocessen, het inkoopbeleid, de klanten en leveranciers van de account en de organisatiecultuur.</p> <p>Met behulp van een SWOT-analyse brengt hij de (waarde van de) account nog beter in kaart en hij verwerkt de verkregen accountinformatie uiteindelijk in een accountprofiel. Als laatste stelt hij voor zijn leidinggevende en/of accountteam een advies op met betrekking tot de account.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een accountanalyse die een voldoende basis vormt om een uitspraak te kunnen doen over de toegevoegde waarde van de account voor de organisatie.</li> <li>- Een zo volledig mogelijk accountprofiel</li> <li>- Een advies dat goed beargumenteerd is en dat duidelijk gebaseerd is op de accountanalyse.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>• Structuur aanbrengen</li> </ul>	De (junior) accountmanager verwerkt de accountgegevens op gestructureerde wijze in het accountprofiel, zodat de leidinggevende en/of het accountteam een zo volledig mogelijk beeld van de account heeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accountanalyses opstellen</li> <li>• Bedrijfseconomische analyses interpreteren</li> <li>• Commerciële calculaties uitvoeren</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Financiële analyses opstellen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht tonen in bedrijfseconomische begrippen</li> <li>• Kengetallen liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en toegevoegde waarde beoordelen/berekenen</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.4 werkproces: Voert accountanalyses uit</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leesvaardigheid MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> <li>• Return on investment (ROI) bepalen</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> </ul>	De (junior) accountmanager toetst de beschikbare informatie op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid en relateert de informatie over bedrijfsprocessen en het inkoopbeleid aan het product- en dienstenpakket van de organisatie om een passend advies over de account uit te brengen.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager is alert op ontwikkelingen in de markt, bij de account en de concurrent, brengt kansen en risico's in kaart om te bepalen of een account van toegevoegde waarde is voor de organisatie.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De (junior) accountmanager toont het nodige financiële bewustzijn door de financiële risico's en kansen voor de eigen organisatie t.o.v. de account goed in kaart te brengen, waardoor het accountteam en het management op basis van correcte financiële informatie beslissingen kunnen nemen.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.5 werkproces: Stelt accountplannen op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager stelt op basis van de klant-, product- en/of marktinformatie en de accountanalyse accountplannen op met betrekking tot zijn accounts. In het accountplan beschrijft hij op welke wijze hij (de DMU van) de account gaat bewerken. Hij geeft aan welke stappen hij gaat ondernemen om de account aan zich te binden en/of de omzet bij de account te verhogen. Hij stemt deze activiteiten af met het verkoopplan. Ook het beoogde resultaat van zijn activiteiten beschrijft hij in het accountplan. Verder legt hij (eerder) gemaakte afspraken met (betrekking tot) de account vast in het accountplan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een accountplan dat past bij de account en de eigen organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> <li>Structuur aanbrengen</li> </ul>	De (junior) accountmanager maakt een volledig en gestructureerd plan, waarin voor de leidinggevende en/of het accountteam helder is op welke wijze de account bewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>Leesvaardigheid MVT</li> <li>Methodieken van begroten en budgetteren toepassen</li> <li>Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>Onderdelen van het accountplan opstellen</li> <li>Verkoopmodellen en -theorieën kiezen/toepassen</li> <li>Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter interpreteren/gebruiken</li> </ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toekomstgerichte strategie(ën) ontwikkelen</li> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	De (junior) accountmanager maakt gebruik van nieuwe ideeën, concepten en werkwijzen, bedenkt initiatieven en werkt op basis van inzichten uit de accountanalyse in het accountplan strategieën uit gericht op het behalen van middellange-termijn-doelen ten aanzien van de account.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De (junior) accountmanager bespreekt de inhoud van het accountplan met de account, checkt of deze aansluit bij de verwachting van de account en past het accountplan eventueel aan c.q. verwerkt de gemaakte afspraken.	

<b>Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>			
<b>1.6 werkproces: Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De (junior) accountmanager coördineert de uitvoering en bewaakt de voortgang van de accountplannen. Hij zorgt ervoor dat de plannen omgezet worden in concrete acties. Daar waar nodig geeft hij gerichte opdrachten aan c.q. verdeelt hij de werkzaamheden in het accountteam, zodat de geplande activiteiten uitgevoerd worden. Zo bewaakt hij de relatiecontactmomenten, zodat de account conform planning bezocht c.q. benaderd wordt. Hij bewaakt of plannen worden gehaald en stuurt bij afwijkingen bij.</p> <p>Hij rapporteert in het accountteam over de voortgang van de accountplannen en legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende. Hij evalueert met het team de uitgevoerde verkoopactiviteiten en doet samen met het team verbetervoorstellen hiervoor.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een tijdige en goede uitvoering van de accountplannen door regie van de (junior) accountmanager.</li> <li>- Beargumenteerde verbetervoorstellen voor verkoopactiviteiten.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager zet het accountplan om in concrete acties, geeft gerichte opdrachten aan collega's, verdeelt werkzaamheden, neemt tijdig een beslissing bij geconstateerde afwijkingen, zodat de uitvoering conform de planning verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De (junior) accountmanager stemt de werkzaamheden waar nodig af met het accountteam, informeert met grote regelmaat het accountteam en/of de leidinggevende over de voortgang, vraagt actief naar inbreng van het accountteam, zodat het gehele accountteam meedenkt en weet wat er gebeuren moet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leidinggeven zonder hiërarchische verantwoordelijkheid</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De (junior) accountmanager bewaakt de voortgang in eigen werkzaamheden en in die van anderen om deadlines en afspraken met de account na te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegvaardigheden toepassen</li> <li>• Planningsvaardigheden toepassen</li> <li>• Rapporteren</li> <li>• Voortgangsbewaking toepassen</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### Proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

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						X						X		
2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten							X	X											X							X	
2.3	Verkoopt productgericht					X			X											X							X	
2.4	Verkoopt behoeftegericht							X	X					X						X							X	
2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit					X				X	X																	X
2.6	Onderhandelt met de klant/account								X																		X	
2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject																											
2.8	Voert aftersales uit							X												X	X						X	
2.9	Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account	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 (Junior) accountmanager

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor			
Omschrijving	De (junior) accountmanager bepaalt samen met het accountteam op basis van het accountplan, het accountprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de account. Zo wordt in gezamenlijkheid de 'deal' voorbereid: het aanbod voor de account, de wijze van benadering van de DMU en de uitwerking van een propositie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verkooptraject met de account is met het accountteam op basis van beschikbare informatie goed voorbereid.</li> <li>- Propositie die naar verwachting aantrekkelijk is voor de account.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De (junior) accountmanager betreft het accountteam bij het verkooptraject, vraagt input, informeert het team en stemt ideeën en vervolgstappen eerst af, zodat het accountteam betrokken is bij het verkooptraject.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Inzicht in individuele verkoop toepassen</li> <li>• Inzicht in koopgedrag(modellen) tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht in typen verkoopgesprekken zoals consultative selling tonen</li> <li>• Ontwikkelingen in vak, branche en gebied volgen</li> <li>• Planningsvaardigheden toepassen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor</b>			
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De (junior) accountmanager analyseert de beschikbare gegevens, gaat na of deze informatie voldoende actueel is, verzamelt aanvullende informatie om op basis van de informatie een passende vervolgstap in het traject met de account te bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De (junior) accountmanager ziet en onderkent tijdens de voorbereiding van het verkooptraject (zakelijke) kansen en anticipeert hierop door een aantrekkelijke propositie voor de account uit te werken.	
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 (junior) accountmanager stemt elke stap in het verkooptraject af op de specifieke wensen en verwachtingen van de account, stelt stappen bij wanneer de account andere verwachtingen blijkt te hebben, zodat de account vertrouwen blijft houden in het traject.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager benadert (potentiële) klanten op basis van het activiteitenplan, beschreven doelstellingen in het verkoopplan 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 account. Hij kwalificeert de account en bepaalt of hij een vervolggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is overtuigt hij de account van het belang van een vervolggesprek/-actie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correctie kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie</li> <li>- Een vervolgspraak (indien wenselijk) met de potentiële klant</li> <li>- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De ( junior) accountmanager legt actief en makkelijk telefonisch en/of face-to-face contact met (nog onbekende) accounts via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten</b>			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> </ul>	De (junior) accountmanager maakt een goede (eerste) indruk op de account, neemt de ruimte in het gesprek om de organisatie en het product-/dienstenassortiment onder de aandacht te brengen en gebruikt goede argumenten om de account te overtuigen van het belang van een vervolgesprek/-actie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager weet wat er speelt op de markt en maakt op basis daarvan een inschatting van de (commerciële) wenselijkheid voor het binnenhalen van de account.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De (junior) accountmanager 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 hem kan betekenen.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Verkoopt productgericht</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager voert een (face-to-face) verkoopgesprek met een klant. In het gesprek achterhaalt hij de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het (nieuwe) producten- en/of dienstenassortiment. Op basis van productkennis beantwoordt hij vragen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product/de dienst. Ook adviseert hij de klant over het product/de dienst, weegt alternatieven af voor de klant, speelt in op koop- en weerstandsignalen en vraagt tot slot of de verkoop gesloten kan worden, een offerte en/of order opgesteld kan worden. Waar mogelijk past hij bijverkoop toe. Wanneer hij de vragen van de klant niet voldoende kan beantwoorden, schakelt hij de hulp van een collega of leidinggevende in. Het klantcontact en de gemaakte afspraken legt hij vast in het systeem en hij informeert collega's zo nodig over relevante zaken uit het klantcontact.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant heeft passende informatie of een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte.</li> <li>- De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.</li> <li>- Correcte registratie en communicatie van het klantcontact.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De (junior) accountmanager vraagt hulp van/raadpleegt collega's over relevante zaken uit het accountcontact, zodat er iets met de informatie uit het accountcontact gebeurt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in koop- en weerstandsignalen tonen</li> <li>• Inzicht in koopgedrag(modellen) tonen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.3 werkproces: Verkoopt productgericht</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beoordelen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beschrijven</li> <li>• Relevante stappen van het verkoop-proces/verkoopgesprek toepassen</li> <li>• Verkooptechnieken en -argumenten toepassen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De (junior) accountmanager stuurt in het gesprek aan op een verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de account en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de account, zodat de account overtuigd raakt van het product/de dienst.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De (junior) accountmanager sluit met het advies en het aanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de account, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen accountvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de account een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.4 werkproces: Verkoopt behoeftegericht</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De (junior) accountmanager voert binnen het verkooptraject verschillende verkoopgesprekken met de DMU van een account/de organisatie. In deze gesprekken inventariseert en analyseert hij organisatieprocessen en mogelijke knelpunten voor de organisatie, onderzoekt verbetermogelijkheden of oplossingen voor de account en bepaalt op basis daarvan (in overleg met het accountteam) een waardepropositie.</p> <p>Hij hanteert koopgedragmodellen om in te kunnen spelen op koop- en weerstandssignalen van de DMU van een account/de organisatie. Hij bespreekt de voorstellen, propositie en/of het aanbod met de account. Hij doet dit mogelijk aan de hand van een uitgewerkte offerte. In het gehele traject beantwoordt hij vragen, geeft hij informatie en denkt hij met de account mee over de toepassing van het product/de dienst. Wanneer nodig, informeert hij andere betrokkenen in de organisatie van de account over het product/de dienst om deze te enthousiasmeren dan wel te kijken naar mogelijke knelpunten. In zijn eigen organisatie gaat hij na in hoeverre het product/de dienst op maat gemaakt kan worden. Hij kijkt met het accountteam bij elke stap naar de vervolgstap in het traject.</p> <p>Hij vraagt op het juiste moment in het traject naar de order of besluit het traject af te breken. Met het accountteam kijkt hij naar de juiste wijze van uitlevering van het product/ de dienst.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Door een juiste analyse van de organisatie van de account in relatie tot de mogelijkheden vanuit de organisatie wordt de account een goede waardepropositie gedaan.</li> <li>- Door een creëren van een vertrouwensbasis tijdens het verkooptraject ontstaat een langdurige verkooprelatie met de account.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> </ul>	De (junior) accountmanager zet zich in om een goede (werk)relatie met de DMU van de organisatie op te bouwen en past zich aan het verwachtingspatroon aan, zodat er een vertrouwensbasis gecreëerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Customer relationship management (CRM) toepassen</li> <li>• Fasen in het verkoopgesprek toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in koopgedrag(modellen) tonen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> </ul>

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.4 werkproces: Verkoopt behoeftegericht			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Inzicht in rollen binnen een decision making unit (DMU) toepassen</li> <li>• Inzicht in typen verkoopgesprekken zoals consultative selling toepassen</li> <li>• Inzicht in typen verkoopgesprekken zoals consultative selling tonen</li> <li>• Inzicht tonen in de koopcyclus van de klant</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De (junior) accountmanager stuurt in het verkooptraject aan op een verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de account, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de account, zodat de account overtuigd raakt van de waarde van het product/de dienst.	
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>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De (junior) accountmanager zoekt voortdurend naar relevante informatie over de account, toetst de informatie op juistheid en volledigheid, maakt op basis van de informatie logische gevolgtrekkingen voor vervolgstappen in het verkooptraject, komt met oplossingen of verbetermogelijkheden voor de account en houdt daarbij het totaalplaatje van de account in het oog, zodat de oplossingen en verbetermogelijkheden van meerwaarde zijn voor de account.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager signaleert en ontplooit kansen in het verkooptraject op basis van kennis van de organisatie van de account, de relatie met de account, zodat de account een langdurige relatie wil aangaan.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De (junior) accountmanager sluit met het advies en de mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de account, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen accountvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de account een commercieel verantwoord aanbod krijgt.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De (junior) accountmanager stelt op basis van de beschikbare gegevens van de account een commercieel aantrekkelijke en technisch goed opgestelde offerte op of hij geeft deze gegevens door aan de collega in de binnendienst, zodat deze de offerte op kan stellen. Voor het zelf opstellen van de offerte voert hij calculaties uit en neemt hij in de offerte de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden op. Voordat hij de offerte uitbrengt laat hij deze controleren door een collega in de binnendienst op uitvoerbaarheid en correctheid.</p> <p>Hij licht de offerte toe aan de account en bewaakt de offertetermijn. Indien nodig neemt hij contact met de account op en vraagt of hij de offerte kan omzetten in een order. Indien de account de order plaatst, verwerkt hij deze in het systeem of laat dit doen door de collega in de binnendienst.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een commercieel aantrekkelijke en technisch goed opgestelde offerte voor de klant en de organisatie.</li> <li>- Een goed bewaakt en afgehandeld offertetraject.</li> <li>- De account gaat zo mogelijk over tot een order.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De (junior) accountmanager stemt het opstellen van de offerte af met de collega uit de binnendienst of vraagt dit te doen aan de collega uit de binnendienst, zodat de offerte correct en uitvoerbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commerciële schattingen/calculaties maken</li> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in verkoopsystemen toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Offerte(beheer)systemen toepassen</li> <li>• Opstellen van een offerte en verkoopcontract</li> </ul>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.5 werkproces: Stelt offertes op en brengt ze uit

Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	De junior accountmanager presenteert de offerte/oplossing met een gedegen onderbouwing, opdat de account overtuigd raakt van de aantrekkelijkheid van de offerte en geïnteresseerd blijft.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overlegvaardigheden toepassen</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De (junior) accountmanager stelt een commercieel aantrekkelijke en verzorgde offerte op waarin alle gegevens correct zijn weergegeven volgens de juiste opzet, calculaties goed zijn uitgevoerd en de juiste prijs-, betalings- en leveringsvoorwaarden vermeld zijn.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	De (junior) accountmanager rekent de financiële consequenties van bijvoorbeeld kortingen in de offerte goed door, voordat de offerte verzonden wordt.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financieel bewustzijn tonen</li></ul>	De (junior) accountmanager rekent de financiële consequenties van bijvoorbeeld kortingen in de offerte goed door, voordat de offerte verzonden wordt.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.6 werkproces: Onderhandelt met de klant/account</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager onderhandelt met de account, wanneer de account niet direct met de offerte instemt. Vooraf bepaalt hij met zijn leidinggevende/collega's de onderhandelingsruimte en maakt hij een inschatting van de risico's voor de relatie met de account. Tijdens de onderhandeling verdedigt hij de offerte of het aanbod door de calculaties toe te lichten en de account te wijzen op de gunstige prijs/kwaliteitverhouding. Binnen de gegeven kaders onderhandelt hij door de eisen van de account te wegen en te zoeken naar kansen om het eens te worden. Op het juiste moment in de onderhandeling vraagt hij of hij van de offerte/het aanbod een order kan maken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De account wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.</li> <li>- Tijdens de onderhandeling neemt de (junior) accountmanager de ruimte die past binnen zijn verantwoordelijkheid.</li> <li>- De relatie met de account heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De (junior) accountmanager gebruikt onderhandelings technieken om de account te overtuigen van de aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en speelt in op de emoties van de account, zodat de account instemt en tot koop overgaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Onderhandelings technieken</li> <li>• Organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van onderhandelen en de onderhandelingsruimte toepassen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De (junior) accountmanager doet in de onderhandeling voorstellen die recht doen aan het belang van de klant én de eigen organisatie, en sluit compromissen daar waar mogelijk/nodig, zodat er een overeenkomst gesloten wordt die zowel voor de account als voor de eigen organisatie gunstig is.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.8 werkproces: Voert aftersales uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager begeleidt in voorkomende gevallen het uitlevertraject bij de account. Hij neemt na de uitlevering contact op met de klant of bezoekt hem. Hij informeert naar de ingebruikname van het product/de dienst, stuurt bij indien nodig of beantwoordt vragen van de klant. Hij informeert tevens naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject en stelt eventueel verbeterpunten voor verdere samenwerking vast. Hij onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en maakt een vervolgspraak om deze met de account te bespreken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitlevertraject wordt conform afspraken afgehandeld.</li> <li>- De account is afdoende bevraagd over zijn tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject.</li> <li>- Er zijn lijntjes uitgezet om een nieuw of aanvullend verkooptraject te starten.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> <li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li> </ul>	De (junior) accountmanager onderneemt tijdig actie om de uitlevering volgens afspraak te kunnen doen en onderhoudt de relatie met de account actief door hem te bevragen over de tevredenheid van de geleverde, producten/diensten/oplossingen, over de samenwerking in het verkooptraject en over mogelijke wensen ten aanzien van verdere samenwerking.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aftersales-procedures toepassen</li> <li>• Customer relationship management (CRM) toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De (junior) accountmanager gebruikt de input van de klant over de wijze van uitvoering van het verkooptraject en vertaalt deze naar verbetervoorstellen voor de kwaliteit van de dienstverlening en/of het verkooptraject.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De (junior) accountmanager onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en probeert tijdens het 'laatste' contact met de account een vervolgspraak te maken voor een volgoraankoop.	
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 (junior) accountmanager richt het verkooptraject in naar de verwachtingen van de account en gaat na of met het verkooptraject aan de verwachtingen en wensen van de account wordt voldaan, zodat de account tevreden is over het verkooptraject.	

<b>Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit</b>			
<b>2.9 werkproces: Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager stuurt tijdens het verkooptraject collega's aan. Hij bewaakt of afspraken worden nagekomen en activiteiten worden uitgevoerd. Hij kijkt voortdurend wat de resultaten van de activiteiten zijn om tijdig bij te sturen wanneer de resultaten blijken tegen te vallen. Hij past het traject aan om beter aan te sluiten bij de account en communiceert zijn bevindingen met het accountteam. Tot slot sluit hij het verkooptraject af en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede bewaking en aansturing van het verkooptraject.</li> <li>- De account is tevreden over het verkooptraject.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager houdt in de gaten of het verkooptraject naar behoren verloopt en geeft zo nodig (op positieve wijze) aanwijzingen aan het accountteam en de commerciële binnendienst opdat het verkooptraject op de juiste manier uitgevoerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Leidinggeven zonder hiërarchische verantwoordelijkheid</li> <li>• Overlegvaardigheden toepassen</li> <li>• Planningsvaardigheden toepassen</li> <li>• Rapporteren</li> <li>• Voortgangsbewaking toepassen</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De (junior) accountmanager bevraagt collega's regelmatig naar de voortgang van het verkooptraject en evalueert met hen en de leidinggevende tussentijds en na afloop de uitvoering van het verkooptraject.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De (junior) accountmanager bewaakt op actieve wijze de voortgang van het verkooptraject, pakt direct signalen van collega's ten aanzien van de voortgang van het verkooptraject op, herkent mogelijke knelpunten en onderneemt direct actie.	
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 (junior) accountmanager richt het verkooptraject in naar de verwachtingen van de account en gaat na of met het verkooptraject aan de verwachtingen en wensen van de account wordt voldaan, zodat de account tevreden is over het verkooptraject.	

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### Proces-competentie-matrix (Junior) accountmanager

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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
3.1	Signaleert en behandelt klachten						X						X															
3.2	Voert promotieactiviteiten uit						X		X									X										
3.3	Onderhoudt actief contact met klanten																											
3.4	Beheert relaties	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 (Junior) accountmanager

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze			
3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager signaleert klachten in contact met accounts. 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 accounts. Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de account en stelt vragen aan de account om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de account over de verdere afhandeling en maakt met de account afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd.</li> <li>- De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de account.</li> <li>- Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden.</li> <li>- Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li> </ul>	De (junior) accountmanager pakt de klacht adequaat op en informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling, zodat het voor de klant duidelijk is wat er met de klacht gebeurt, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Gespreksstructuren toepassen</li> <li>• Gesprekstechnieken toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in escalatiemanagement toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Kwaliteitszorgsystemen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### 3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten

			taalbeheersing Nederlands
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	De (junior) accountmanager pakt de klacht adequaat op en informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling, zodat het voor de klant duidelijk is wat er met de klacht gebeurt, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"><li>Relatiebeheersysteem toepassen</li><li>Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling toepassen</li></ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	De (junior) accountmanager stelt de juiste vragen aan de account 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.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Gegevens controleren en aannames toetsen</li></ul>	De (junior) accountmanager stelt de juiste vragen aan de account 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.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De (junior) accountmanager voert op basis van het verkoopplan promotieactiviteiten uit. Zo coördineert hij het opstellen en versturen van mailings en promotieaanbiedingen, bereidt stands op (regionale) beurzen voor en verzorgt seminars. Ook bemant hij stands, bezoekt zelf beurzen en hij spreekt met accounts op de beurs af. Op verzoek ondersteunt hij accounts bij hun promotieactiviteiten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De organisatie en het producten-/dienstenpakket zijn op positieve wijze onder de aandacht van (potentiële) klanten gebracht.</li> <li>- Klanten zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De (junior) accountmanager legt tijdens beurzen en seminars snel contact met (potentiële) accounts en gebruikt deze gelegenheden ook om de contacten met accounts te onderhouden en uit te bouwen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Demonstratievaardigheden toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mailingsystemen toepassen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li> <li>• Presentatiehulpmiddelen kiezen/gebruiken</li> <li>• Presentatievaardigheden toepassen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie beschrijven</li> </ul>

**Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze****3.2 werkproces: Voert promotieactiviteiten uit**

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatiebeheersysteem toepassen</li><li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen toepassen</li></ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Kernachtig communiceren</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li><li>• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li><li>• Enthousiasme uitstralen</li></ul>	De (junior) accountmanager stemt mailings, promotieaanbiedingen, presentaties, seminars en demonstraties af op het taalgebruik en kennisniveau van de account, brengt op enthousiaste, deskundige en heldere wijze de boodschap over, inspelend op vragen en reacties van de account, zodat de account goed wordt geïnformeerd over de organisatie en haar producten/diensten.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Mensen en middelen organiseren</li></ul>	De (junior) accountmanager bereidt beursdeelname, seminars en presentaties, mogelijk met accounts, grondig voor, regelt standbezetting, nodigt accounts uit, zodat de organisatie zich goed presenteert.	

<b>Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze</b>			
<b>3.4 werkproces: Beheert relaties</b>			
<b>Omschrijving</b>	<p>De (junior) accountmanager fungeert als het (eerste) aanspreekpunt voor de accounts en voor collega's die vragen over/voor deze accounts hebben. Hij zoekt accounts met grote regelmaat op om het contact 'warm te houden', service te verlenen (niet direct gerelateerd aan de verkoop) en te informeren naar de gang van zaken bij de account en naar de tevredenheid over de samenwerking. Met behulp van CRM-tools bereidt hij zich voor op deze contacten. Tijdens deze contacten informeert hij accounts gericht over ontwikkelingen naar aanleiding van mailings en aanbiedingen. Hij neemt de tijd om te luisteren naar de account om te horen of er nog kansen zijn om te verkopen aan de account. Ook onderzoekt hij mogelijkheden om zijn netwerk binnen de organisatie van de account te vergroten door contacten aan te gaan met andere leden van de DMU. Hij ontplooit (nieuwe) activiteiten om de account meer voor zich te winnen.</p> <p>De (junior) accountmanager werkt verder aan een dieperrelatie met de account door de relatie met de account op zowel het zakelijke als persoonlijke vlak te verdiepen en te verlevendigen. Zo speelt hij met incentives in op persoonlijke interesses van de account. Hij onderneemt met grote regelmaat activiteiten met de account op het persoonlijke vlak om de band te verstevigen.</p>		
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantenbinding en/of investering in de relatie met de klant.</li> <li>- Waar mogelijk uitbouwen van de relatie met accounts op DMU-niveau</li> <li>- Op een originele wijze is voldaan aan door de organisatie gewenste invulling van relatiebeheer.</li> <li>- Met een aantal accounts is een goede band (een 'klik') ontstaan.</li> </ul>		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De (junior) accountmanager ontplooit gerichte acties om de account te informeren over en te interesseren voor de organisatie en haar producten/diensten, zodat hij een adequate invulling aan het relatiebeheer geeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software)</li> <li>• Customer relationship management (CRM) toepassen</li> <li>• Interculturele vaardigheden toepassen</li> <li>• Inzicht in accountmanagement toepassen</li> <li>• Inzicht in omgangsvormen tonen</li> <li>• Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen</li> <li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing MVT</li> </ul>

### Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

#### 3.4 werkproces: Beheert relaties

Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen met mensen</li><li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li></ul>	De (junior) accountmanager legt actief contacten in de organisatie van de account om meer zicht te hebben op de DMU en investeert met gerichte incentives in een langdurige en (in)formele relatie met de account, zodat een 'klik' ontstaat, die ook van nut kan zijn voor de zakelijke relatie.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands</li><li>• Relatiebeheersystemen toepassen</li><li>• Technieken toepassen om een diepterelatie met de account te creëren</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	De (junior) accountmanager toont zich vindingrijk in relatiebeheer, benadert de account creatief door ook andere dingen uit te proberen dan gebruikelijk, waardoor hij de account verrast en deze een nog positiever beeld van hem krijgt.	
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 (junior) accountmanager gaat regelmatig per account na welke persoonlijke aandacht deze waardeert en springt daar op in met incentives en persoonlijke aandacht. Daarnaast gaat hij regelmatig bij accounts na of de organisatie en het producten-/dienstenpakket nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen, signaleert verbetermogelijkheden en voegt deze toe aan het accountplan, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- [\*Contactcenter medewerker dienstverlening\*](#)
- [\*Contactcenter medewerker verkoop\*](#)

### **3.1 Nadere specificatie Contactcenter medewerker dienstverlening**

#### **Certificeerbare eenheid**

Deze certificeerbare eenheid omvat werkprocessen als het verzamelen van klant- product- en/of markt informatie, het signaleren en behandelen van klanten en het actief onderhouden van contact met klanten. Deze certificeerbare eenheid omvat tevens het Starterscertificaat, dat op grond van de CAO-Callcentermedewerkers Facilitaire Callcenters verplicht is voor contactcenter medewerkers.

#### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Een contactcenter wordt door de meeste bedrijven primair of als customer service- of als verkoopinstrument ingezet.

De contactcenter medewerker dienstverlening werkt op een servicecontactcenter. Klantcontact vindt voornamelijk inbound plaats en betreft het werkgebied klantenservice. De contactcenter medewerker dienstverlening beantwoordt klantvragen, lost problemen op, neemt opdrachten aan, behandelt klachten of geeft informatie c.q. advies.

De contactcenter medewerker dienstverlening houdt zich voornamelijk bezig met de kerntaak 'Bouwt relaties op en onderhoudt ze'. Binnen deze kerntaak richt hij zich met name op de standaard service- en/of klachtgesprekken, wat qua complexiteit van klantcontact ten opzichte van de werkzaamheden van de contactcenter medewerker (het totale diploma) eenvoudiger is.

Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker dienstverlening

Kerntaak	Werkproces	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
<b>Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen</b>																										
1.1	Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie					X				X				X					X	X						
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan																									
1.3	Stelt een activiteitenplan op																									
1.4	Voert accountanalyses uit																									



## **3.2 Nadere specificatie Contactcenter medewerker verkoop**

### **Certificeerbare eenheid**

De contactcenter medewerker verkoop werkt op een contactcenter met verkoopactiviteiten. Voorbeelden zijn: directe verkoop, bestellingen, reserveringen, telemarketing en lead generation/acquisitie.

Deze certificeerbare eenheid omvat tevens het Starterscertificaat, dat op grond van de CAO-Callcentermedewerkers Facilitaire Callcenters verplicht is voor contactcenter medewerkers.

### **Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)**

Een contactcenter wordt door de meeste bedrijven primair of als customer service- of als verkoopinstrument ingezet.

De contactcenter medewerker verkoop werkt op een contactcenter met verkoopactiviteiten. Voorbeelden zijn: directe verkoop, bestellingen, reserveringen, telemarketing en lead generation/acquisitie.

Klantcontact vindt voornamelijk outbound plaats en betreft het werkgebied verkoop. De contactcenter medewerker verkoop informeert en adviseert de (potentiële) klant telefonisch met betrekking tot producten en diensten, met als doel de klant te stimuleren die producten en/of diensten af te nemen.

De contactcenter medewerker verkoop houdt zich voornamelijk bezig met de kerntaak 'Voert het verkooptraject uit'. Binnen deze kerntaak richt hij zich alleen op het voorbereiden en het voeren van acquisitie- en verkoopgesprekken ten behoeve van standaardproducten en/of diensten. De werkzaamheden van de contactcenter medewerker verkoop zijn ten opzichte van de werkzaamheden van de contactcenter medewerker (het totale diploma) qua complexiteit eenvoudiger.

Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker verkoop

Kerntaak	Werkproces	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
<b>Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit</b>																										
2.1	Bereidt het verkooptraject /-gesprek voor												X							X	X				X	
2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten							X	X		X								X	X	X				X	
2.3	Verkoopt productgericht				X			X											X	X	X				X	
2.4	Verkoopt behoeftegericht																									
2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit																									



## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

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

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

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

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

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

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

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier is ontwikkeld door ontwikkelaars van ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie, ontwikkelaars van Kenniscentrum Handel (KCH), Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten, met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Gedurende het ontwikkelproces zijn de afgevaardigden van de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) van KCH, de Paritaire Commissie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (PCBB) en de Adviescommissie Bestuur Commercieel (ACB Commercieel) van ECABO en door hen aangewezen klankbordgroepleden uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. (De Adviescommissie Bestuur Commercieel van ECABO heet sinds 1 april 2010 Sectorraad Commercieel ECABO.) Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

De PCBB van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

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

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

grootwinkelbedrijven.

De PCBB van ECABO bestaat uit de volgende leden

<i>Vertegenwoordigers namens werkgeversorganisaties:</i>	<i>Rol</i>
Twee afgevaardigden namens de Raad van de Centrale Ondernemingsorganisaties (RCO)	adviserend
<i>Vertegenwoordigers vanuit werknemersorganisaties:</i>	
MHP De Unie (namens MHP/CNV/FNV)	adviserend
<i>Vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (NRTO):</i>	
Schoevers opleidingen	adviserend
<i>Vertegenwoordigers vanuit het reguliere onderwijs:</i>	
Drie afgevaardigden vanuit de MBO Raad	adviserend
Platform vmbo	toehoorder
Hbo-veld	toehoorder

Het dossier 2011-2012 is op 11 november 2010 besproken in de Sectorraad Commercieel ECABO. In deze Sectorraad (voorheen Adviescommissie Bestuur Commercieel) hebben (oktober 2010) zitting elf vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven en zeven vertegenwoordigers vanuit het onderwijs (drie vanuit de MBO Raad, drie vanuit het hbo en een vanuit de Stichting Opleidings- en ontwikkelingsfonds Call Centers). Alle leden hebben een adviserende rol.

vertegenwoordigers vanuit het bedrijfsleven:

Drie afgevaardigden vertegenwoordigen werkgeversorganisaties: Randstad, VCN (Vereniging Contactcenters Nederland) en WGCC (Werkgeversvereniging Callcenters).

Acht afgevaardigden vertegenwoordigen de diverse branche- en beroepsverenigingen: CRM Association NL, DDMA (Dutch Dialogue Marketing Association), NIMA, PIM (Platform Innovatie in Marketing), Pragma (Vereniging van onafhankelijke erkende Nederlandse reclameadviesbureaus), SMA (Sales Management Association), VEA (Vereniging van Communicatieadviesbureaus) en CLC/VECTA (Centrum voor Live Communication, brancheorganisatie).

vertegenwoordigers vanuit het onderwijs:

De MBO Raad wordt vertegenwoordigd door drie afgevaardigden vanuit het reguliere beroepsonderwijs.

Daarnaast levert het HBO afgevaardigden vanuit het HBO Domeinoverleg Commerce, het Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO) en het Landelijk Platform Opleidingen Media & Entertainment (LPO MEM). Verder is de Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Call Centers (O OCC) vertegenwoordigd.

Op 8 maart 2010 is zijn de kwalificaties Commercieel medewerker binnendienst en (Junior) accountmanager besproken met docenten vanuit de richtingen Handel en Economie.

Op 1 oktober 2010 is het dossier 2011-2012 besproken in een gezamenlijke Paritaire commissie van Kenniscentrum Handel en ECABO. Hierin is zowel het onderwijs als het bedrijfsleven vertegenwoordigd.

Op 5 oktober 2010 is het dossier 2011-2012 besproken in de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO.

Op 16 november 2010 is het dossier 2011-2012 in de PCBB Handel besproken en onder voorbehoud vastgesteld.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de afgevaardigden van de PCBB (ECABO en Kenniscentrum Handel), Sectorraad Commercieel (ECABO) en klankbordgroepleden zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

## 2.2 Verwantschap

Ten grondslag aan dit kwalificatiedossier Commercieel medewerker (2010-2011) liggen de beroepscompetentieprofielen:

- Commercieel medewerker binnendienst (Kenniscentrum Handel), gelegitimeerd door Stichting Opleidingenfonds Groothandel (SOG), 23 december 2004.
- Commercieel medewerker binnendienst (ECABO), 5 februari 2004 en 30 september 2010.
- Technisch commercieel medewerker (LIFTgroup), 5 januari 2004.
- Commercieel medewerker buitendienst (Kenniscentrum Handel), gelegitimeerd door Stichting Opleidingenfonds Groothandel (SOG), 23 december 2004.
- Contactcenter medewerker (ECABO), 3 februari 2004 en 30 september 2010.
- (Junior) accountmanager (ECABO), 1 november 2006 en 30 september 2010. Dit beroepscompetentieprofiel (Junior) accountmanager is aangevuld met een addendum vanuit de groothandelssector (KCH), 9 augustus 2007.

Verwantschapsvergelijking tussen deze beroepscompetentieprofielen levert grote overeenkomsten op ten aanzien van het acquireren van klanten, het verkopen van producten en/of diensten, het onderhouden van klantrelaties en de administratieve afhandeling van het klantcontact of de verkoop. De vakmatige competenties, zoals beschreven in de beroepscompetentieprofielen, komen voor een groot deel overeen dan wel vullen ze elkaar aan.

Naast overeenkomsten zijn er ook verschillen in de beschreven beroepen (oftewel de beroepscompetentieprofielen). Een wezenlijk verschil is de werkplek waar de vier beroepsbeoefenaren hun werk uitvoeren: de contactcenter medewerker voert zijn werkzaamheden uit in een contactcenter van achter een computer met telefoonsysteem en headset op, de commercieel medewerker binnendienst werkt op een verkoopafdeling van achter het eigen bureau met hulpmiddelen als telefoon en computer, terwijl de commercieel medewerker buitendienst en (junior) accountmanager hun werkzaamheden voornamelijk bij de klant uitvoeren.

Onderscheid tussen de beroepen (Junior) accountmanager en Commercieel medewerker buitendienst is aanwezig op het gebied van:

- uit te voeren werkzaamheden c.q. op 'werkprocesniveau'
- rol en verantwoordelijkheden
- de (Junior) accountmanager heeft (t.o.v. de Commercieel medewerker buitendienst) coördinerende en aansturende verantwoordelijkheden (vandaar uitstroom op niveau 4)
- onderstaande essentiële criteria binnen het verkoopproces

	<b>Commercieel medewerker buitendienst</b>	<b>(Junior) accountmanager</b>
complexiteit klant	heeft met 1 beslisser te maken; vaak de inkoper	heeft met een dmu te maken
complexiteit product/dienst in deal	verkoopt standaard c.q. enkelvoudige producten aan de klant	biedt maatwerk aan de klant aan
aantal mensen eigen organisatie bij 'deal maken' betrokken	is alleen bij de deal betrokken	maakt deel uit van een team, waarin de deal samen wordt voorbereid en gemaakt
leiderschap/verantwoordelijkheid	is verantwoordelijk voor die ene deal	is verantwoordelijk voor zijn account
tijdsduur deal	deal vindt (vaak) plaats in 1 gesprek	de totstandkoming van de deal duurt (vaak) weken

### *Gedeelde uitstroom Commercieel medewerker binnendienst*

In de jaren 2002 en 2003 is zowel door ECABO als Kenniscentrum Handel een beroepscompetentieprofiel ontwikkeld voor de Commercieel medewerker binnendienst. Meerdere vergelijkingen tussen de ontwikkelde BCP's en afstemmingsoverleggen in deze periode leverden steeds hetzelfde beeld op: voor 95 -100% zijn de beroepscompetentieprofielen identiek. Voor zover er sprake is van een verschil dan betreft dit alleen de context: het

BCP van KCH geldt voor een Commercieel medewerker binnendienst in de Groothandel, het BCP van ECABO geldt voor andere gebieden (o.a. ICT, Financiële, Zakelijke en Overige dienstverlening). Dit heeft geleid tot een door KCH en ECABO gedeelde uitstroom Commercieel medewerker binnendienst in dit kwalificatiedossier (vanaf cohort 2005-2006).

*Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen*

De sector 'commercieel' is van oudsher een brede sector, waarbinnen vele vakgebieden zijn ondergebracht en waarmee vele vakgebieden verwantschap hebben. Commerciële beroepen, waarvan de beroepscompetentieprofielen in dit kwalificatiedossier voorbeelden zijn, zijn terug te vinden in een verscheidenheid aan organisaties en sectoren. In dit kwalificatiedossier is ervoor gekozen ons vooralsnog te 'beperken' tot de groothandel, de economisch-administratieve sector en de textielindustrie.

In 2007 is een vergelijking uitgevoerd door Kenwerk in samenwerking met ECABO en KCH. Uit deze vergelijking komt naar voren dat er aanknopingspunten zijn om samen te werken in een gezamenlijk kwalificatiedossier. Door Kenwerk is aangegeven dat het gezien de beschikbare tijd onmogelijk is bij de indiening van het dossier 2008-2009 samen te werken. Tot en met 2010 heeft er geen nader overleg plaatsgevonden met Kenwerk.

In 2009 is een vergelijking uitgevoerd door SH&M, ECABO en KCH met betrekking tot bcp Verkoper binnendienst houthandel. Het Coördinatiepunt heeft SH&M, ECABO en KCH per brief (gedateerd 2 oktober 2008) verzocht de door het Coördinatiepunt geconstateerde verwantschap te onderzoeken tussen de Verkoper binnendienst houthandel en de Commercieel medewerker binnendienst en Commercieel medewerker buitendienst in het dossier Commercieel medewerker. De genoemde kenniscentra hebben in 2009 een nauwkeurige analyse gemaakt van de inhoud van relevante aanverwante beroepscompetentieprofielen en kwalificaties. Met name kerntaken, werkprocessen en prestatie-indicatoren zijn met elkaar vergeleken. Deze analyse toont aan dat de Verkoper houthandel binnendienst in de eerste plaats een vakspecialist is die vooral als gesprekspartner en adviseur van vakmensen in de houthandel commerciële aspecten moet tonen. De conclusie is dat het bcp Verkoper binnendienst houthandel niet past bij het dossier Commercieel medewerker. De verkoper binnendienst houthandel is een vakspecialist op niveau 4 in de binnendienst. De voor het beroep vereiste mate van specifieke vakkennis en het afbreukrisico in het adviestraject zijn dusdanig hoog dat daar op dit moment binnen de huidige structuur van het dossier Commercieel medewerker onvoldoende ruimte voor gemaakt zou kunnen worden.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatiedossier tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en (met name) prestatie-indicatoren. Tijdens het ontwikkelen bleek dat de vertaalslag van ervaren naar beginnend beroepsbeoefenaar minimaal hoefde te zijn. In slechts een enkel geval is een succescriterium uit het beroepscompetentieprofiel niet (of sterk afgezwakt) overgenomen in het kwalificatiedossier, omdat het niveau duidelijk te hoog is voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Dit speelt vooral bij aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid van de commercieel medewerker. Ook in de beroepstypering komt dit duidelijk naar voren.

Het kwalificatiedossier is concreter beschreven dan het beroepscompetentieprofiel. Deze concretisering geeft duidelijker weer wat de taken zijn van een beginnend beroepsbeoefenaar. De kerntaken en de werkprocessen in een kwalificatiedossier omschrijven de essentie van wat een beginnend beroepsbeoefenaar bij zijn start op de arbeidsmarkt doet.

Voor dit kwalificatiedossiers heeft afstemming (zonder samenvoeging) plaatsgevonden met andere dossiers van Kenniscentrum Handel, en ECABO. Het dossier is ontwikkeld in samenwerking tussen ECABO en Kenniscentrum Handel; er heeft geen afstemming plaatsgevonden met andere sectoren.

### *Verantwoording arbeidsmarktrelevantie van de certificeerbare eenheden Contactcenter medewerker*

Binnen de contactcenterbranche komen de functies van de contactcenter medewerker dienstverlening en contactcenter medewerker verkoop afzonderlijk veelvuldig voor. Een contactcenter wordt namelijk door de meeste bedrijven primair of als customer service- of als verkoopinstrument of een combinatie van beide ingezet. Gerelateerd daaraan zijn het vaak twee afzonderlijk afdelingen binnen bedrijven c.q. twee afzonderlijke units binnen contactcenters. Bedrijven zoeken dan ook vaak specifiek naar contactcenter medewerkers die affiniteit hebben met ofwel serviceverlening ofwel verkoop. Beide disciplines vragen ook om andere competenties (de uitstroom Contactcenter medewerker richt zich op beide 'richtingen', waardoor deze medewerker breed inzetbaar is).

Beide certificeerbare eenheden vallen onder de beroepsgroep Commercieel employés. Voor verdere inzage in arbeidsmarktperspectief verwijzen wij naar paragraaf 2.5 'Trends en innovaties' in dit document.

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Commercieel medewerker binnendienst

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker binnendienst zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Het subdomein **Mondelinge taalvaardigheid** binnen dit beroep heeft betrekking op de klantcontacten.

Bijvoorbeeld op het (telefonisch) adviseren van klanten en het aannemen/oplossen van klachten. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden en doen van verbetervoorstellen zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter moeilijkheidsgraad 2F.

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

Het subdomein **Schrijfvaardigheid** binnen dit beroep heeft bijv. betrekking op het verzorgen van de administratie, benodigde formulieren en correspondentie, het opstellen van offertes en mailings, het bijhouden van klantendossiers en het (schriftelijk) contact onderhouden met relaties en klanten. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein **Taalverzorgingen taalbeschouwing** zijn geen aparte taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker binnendienst zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Het subdomein **Getallen** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op het snel rekenen t.b.v. het vaststellen van de onderhandelingsruimte en kortingen en het opstellen van offertes. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het informatie doorrekenen, benodigde tijd berekenen/planning opstellen en kortingen, marges, alternatieven en kosten voor klanten zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het moeilijkheidsgraad 2F.

Het subdomein **Verhoudingen** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op informatie (rekenkundig) presenteren en getalsmatige gegevens uit beleidsplannen interpreteren en combineren. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het bepalen van aanbod en onderhandelingsruimte bepalen en alternatieven afwegen zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt moeilijkheidsgraad 2F.

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

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

Het verwerken van activiteiten in een planning is ook een taak binnen dit subdomein. Voor deze taak geldt moeilijkheidsgraad 2F.

#### *Moderne vreemde talen - Engels of Duits*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker binnendienst zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1

- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

Toelichting:

Voorbeelden van taaltaken voor de commercieel medewerker binnendienst:

- Luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bijv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- Lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bijv. correspondentie en rapporten)
- Gesprekken voeren: zaken regelen en social contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, (telefonische) verkoopgesprekken etc.)
- Spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bijv. tijdens presentaties, het informeren/adviseren van de klant)
- Schrijven: met standaardformuleringen een (telefoon)notitie maken en formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

## 2.4.2 Commercieel medewerker buitendienst

### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker buitendienst zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 3F
- Leesvaardigheid: 3F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

#### Toelichting:

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

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

Het subdomein **Schrijfvaardigheid** binnen dit beroep heeft betrekking op het verzorgen van input voor administratie, offertes en benodigde formulieren, bijhouden van klantendossiers en het (schriftelijk) informeren van klanten. Hiervoor geldt niveau 2F.

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

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

### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker buitendienst zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Het subdomein **Getallen** heeft binnen dit beroep betrekking op het snel rekenen t.b.v. onderhandelingsruimte en kortingen, analyseren van verkoopcijfers en offertes berekenen. Hiervoor geldt niveau 3F

Het informatie doorrekenen, benodigde tijd berekenen/planning opstellen en kortingen, marges, alternatieven en kosten voor klanten zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

Het subdomein **Verhoudingen** heeft binnen dit beroep betrekking op het interpreteren van de (verkoop)cijfers t.b.v. voortgang. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het informatie (rekenkundig) presenteren, getalsmatige gegevens uit beleidsplannen interpreteren en combineren, aanbod en onderhandelingsruimte bepalen en alternatieven afwegen zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt het niveau 2F.

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

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

Het verwerken van activiteiten in een planning is ook een taak binnen dit subdomein. Voor deze taak geldt het niveau 2F. Andere aspecten binnen dit subdomein worden niet gevraagd binnen het beroep.

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

#### *Moderne vreemde talen - Engels of Duits*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Commercieel medewerker buitendienst zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: B1
- Schrijven: A2

#### Toelichting:

De volgende taaltaken zijn benoemd voor de commercieel medewerker buitendienst:

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

### 2.4.3 Contactcenter medewerker

#### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Contactcenter medewerker zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Het subdomein **Mondelinge taalvaardigheid** binnen dit beroep heeft betrekking op de klantcontacten.

Bijvoorbeeld op het telefonisch acquireren en adviseren van klanten en het aannemen/oplossen van klachten.

Hiervoor geldt niveau 3F.

Het communiceren met collega's en leidinggevende in de gehele organisatie en het (mondeling) rapporteren over werkzaamheden en doen van verbetervoorstellen zijn ook taken binnen dit subdomein: voor deze taken geldt echter moeilijkheidsgraad 2F.

Het subdomein **Leesvaardigheid** binnen dit beroep heeft bijv. betrekking op het lezen van informatie over producten/klanten en de markt om vragen te beantwoorden, verwerken, het verzamelen van benodigde (markt)gegevens, het lezen van correspondentie van klanten en het controleren van administratieve gegevens. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein **Schrijfvaardigheid** binnen dit beroep heeft bijv. betrekking op het verzorgen van de administratie, benodigde formulieren en correspondentie, het bijhouden van klantendossiers en het (schriftelijk) contact onderhouden met klanten. Hiervoor geldt niveau 3F.

Voor het subdomein **Taalverzorgingen taalbeschouwing** zijn geen aparte taken aangegeven: dit subdomein is geïntegreerd met Schrijfvaardigheid en ook zodanig bekeken.

#### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Contactcenter medewerker zich op het volgende niveau:

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

#### Toelichting:

Het subdomein **Getallen** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op het snel rekenen t.b.v. het berekenen van de kosten van een alternatief aanbod en het voorrekenen van alternatieven aan de klant. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein **Verhoudingen** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op informatie (rekenkundig) presenteren en getalsmatige gegevens uit beleidsplannen interpreteren en combineren. Hiervoor geldt niveau 3F.

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

Het subdomein **Verbanden** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op kwantitatieve marktinformatie interpreteren, samenvatten en presenteren en op het interpreteren van contactcenterspecifieke struingscriteria. Hiervoor geldt niveau 3F.

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Contactcenter medewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1
- Lezen: B1
- Gesprekken voeren: B1
- Spreken: A2
- Schrijven: A2

#### Toelichting:

Voorbeelden van taaltaken (Engels, Duits, Frans of Spaans) voor de contactcenter medewerker:

- Luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bijv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- Lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bijv. correspondentie en rapporten)
- Gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken, (telefonische) verkoopgesprekken etc.)
- Spreken: een eenvoudige uiteenzetting geven over een bekend onderwerp van het vakgebied (bijv. tijdens het telefonisch presenteren van producten/diensten)
- Schrijven: met standaardformuleringen een (telefoon)notitie maken en formulieren invullen met betrekking tot het vakgebied

## 2.4.4 (Junior) accountmanager

### *Nederlands*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de (Junior) accountmanager zich op het volgende niveau:

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

### Toelichting:

Het subdomein **Mondelinge taalvaardigheid** binnen dit beroep heeft bijv. betrekking op het onderhouden van relaties met klanten, organisaties, etc., het presenteren van verbetervoorstellen, het benaderen van (potentiële) klanten volgens strategieën, het uitvoeren van acquisitie-activiteiten, het uitvoeren van aftersaleswerkzaamheden, afhandelen van klachten en adviseren van accounts. Sommige taken neigen naar het niveau 4F, maar er geldt 3F.

Het subdomein **Leesvaardigheid** binnen dit beroep heeft bijv. betrekking op het signaleren van marktontwikkelingen en 'new business', het verwerken van field- en deskresearch en het verwerken van accountgegevens. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het subdomein **Schrijfvaardigheid** binnen dit beroep heeft betrekking op het opstellen van offertes, het rapporteren/verslagleggen van werkzaamheden, het beschrijven van resultaten van field- en deskresearch, het opstellen van verbetervoorstellen (ten aanzien van beleid) en accountgegevens en het opstellen van accountplannen en activiteitenplannen. Hiervoor geldt niveau 3F.

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

### *Rekenen*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de (Junior) accountmanager zich op het volgende niveau:

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

### Toelichting:

Het subdomein **Getallen** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op (account)gegevens/verbeter-voorstellen doorrekenen, bedrijfseconomische gegevens controleren en doorrekenen en (financiële) gevolgen van zaken cijfermatig aangeven. Hiervoor geldt niveau 3F.

Het berekenen van benodigde tijd berekenen/planning opstellen en kortingen, marges, alternatieven en kosten voor klanten en offertes berekenen zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt moeilijkheidsgraad 2F.

Het subdomein **Verhoudingen** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking het interpreteren van alle cijfermatige gegevens na (bedrijfseconomische) berekeningen en het presenteren van resultaten. Hiervoor geldt niveau 3F. Het (rekenkundig) presenteren van informatie, getalsmatige gegevens uit beleidsplannen interpreteren en combineren, aanbod en onderhandelingsruimte bepalen en alternatieven afwegen zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt moeilijkheidsgraad 2F.

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

Het subdomein **Verbanden** heeft binnen dit beroep bijv. betrekking op het presenteren van kwantitatieve accountgegevens. Hiervoor geldt niveau 3F.

De kwantitatieve marktinformatie interpreteren en presenteren en activiteiten in een planning verwerken zijn ook taken binnen dit subdomein. Voor deze taken geldt moeilijkheidsgraad 2F.

### *Moderne vreemde talen - Engels of Duits*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de (Junior) accountmanager zich op het volgende niveau:

- Luisteren: B1

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

Toelichting:

Voorbeelden van taaltaken voor de (Junior) accountmanager:

- Luisteren: feitelijke informatie over onderwerpen uit het vakgebied begrijpen (bijv. tijdens bijeenkomsten en vergaderingen)
- Lezen: feitelijke teksten over onderwerpen uit het vakgebied grotendeels begrijpen (bijv. correspondentie en rapporten)
- Gesprekken voeren: zaken regelen en sociale contacten onderhouden m.b.t. onderwerpen uit het vakgebied (tijdens werkcontacten, netwerken en (telefonische) verkoopgesprekken etc.)
- Spreken: een uiteenzetting geven over een onderwerp van het vakgebied (bv. tijdens presentaties en het informeren/adviseren van de klant/account)
- Schrijven: presentaties en mailings opstellen en (zakelijke) formulieren invullen.

Om de arbeidsmarktkansen van kandidaten te vergroten wordt aangeraden een tweede moderne vreemde taal in het curriculum op te nemen.

## 2.5 Discussiepunten

### ECABO/KCH dossier 2011-2012

De staatssecretaris OCW heeft op 18 juni 2010 via een brief de kenniscentra verzocht om in deel B de door het Ministerie OCW voorgestelde generieke eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen op te nemen. De kenniscentra ECABO en KCH hebben echter gezamenlijk besloten deze informatie niet in deel B op te nemen, aangezien de kenniscentra enkel verantwoordelijk zijn voor het vaststellen van de beroepsinhoud en niet het voor verplichtend vaststellen van generieke eisen. Wel raden wij de onderwijsinstellingen aan alvast rekening te houden met de voorgestelde eisen aan Engels voor mbo 4-opleidingen. De verwachting is namelijk dat vanaf 2012-2013 de voorgestelde eisen alsnog onlosmakelijk aan de kwalificatiedossiers verbonden worden.

De door het Ministerie voorgestelde eisen aan Engels worden het ERK-niveau B1 voor de vaardigheden lezen en luisteren. Voor de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven wordt het ERK-niveau A2 van toepassing.

### ECABO dossier 2010-2011

Ten aanzien van het dossier 2010-2011 achtte de Adviescommissie Bestuur Commercieel d.d. 24 september 2009 geen wijzigingen noodzakelijk. Ook vanuit het Experimenteercluster Economie zijn geen verzoeken tot aanpassing van het kwalificatiedossier gedaan.

Wel is vanuit de Callcenterbranche tijdens een expertmeeting op 14 september 2009 het verzoek gedaan de titel van werkproces 2.3 Verkoopt productgericht aan te passen. Omdat aanpassing hiervan overleg met vele partijen eist is door de Adviescommissie Bestuur d.d. 24 september jl. besloten dit onderwerp op de ontwikkelagenda voor het dossier 2011-2012 te zetten.

### KCH dossier 2011-2012

Vanuit de PCBB Handel is aangegeven dat een kwaliteitsslag in de dossiers wenselijk is in het laatste experimenteerjaar. De kwaliteitsslag heeft betrekking op het aanscherpen van deel C, kijken naar competentiereductie en het aanscherpen van de prestatie-indicatoren en vakkennis en vaardigheden. In het dossier 2011-2012 zijn vakkennis en vaardigheden aangescherpt door het toevoegen van werkwoorden.

Ten behoeve van de taal- en rekenniveaus heeft er een evaluatie plaatsgevonden bij de handelsopleidingen: het resultaat heeft geen aanleiding gegeven om de eisen te heroverwegen. Daarnaast heeft met de omzetting naar het Referentiekader alsnog een heroverweging plaatsgevonden.

De verwachting is dat de beroepscompetentieprofielen geactualiseerd worden door SOG. Deze actualisatie heeft mogelijk consequenties voor de vormgeving van de desbetreffende kwalificaties. Vanuit de PCBB Handel zal, in overleg met de Kwalificatiecommissie MITT, ook gekeken worden naar het afzonderlijke dossier Commercieel medewerker buitendienst textiel om te kijken waar samenvoeging relevant en mogelijk is.

### ECABO/KCH dossier 2011-2012

Ten aanzien van het dossier 2011-2012 zijn met instemming van de Sectorraad Commercieel (voorheen ACB Commercieel) een aantal wijzigingen doorgevoerd. Zo is met ingang van dit dossier het Referentiekader taal en rekenen gebruikt om de beroepseisen ten aanzien van Nederlands en Rekenen aan te geven. Verder is in de Sectorraad ECABO gediscussieerd over het feit dat voor de kwalificatie (Junior) accountmanager geen tweede moderne vreemde taal vereist is. Dit vindt men gezien het beroep en de doorstroom naar het hbo vreemd. Tijdens een gezamenlijk georganiseerde paritaire commissievergadering ECABO en KCH is dit aan de orde gesteld en ook deze commissie onderschrijft de behoefte aan een 2e moderne vreemde taal binnen de kwalificatie.

Komend jaar zal via arbeidsmarktonderzoek onderzocht worden of een 2e moderne vreemde taal voor de (Junior) accountmanager noodzakelijk is en zullen de consequenties van het invoeren van een 2e moderne vreemde taal voor de kwalificatie Commercieel medewerker binnendienst (met name voor de bbl-trajecten) onderzocht worden.

De omzetting van de taal- en rekeneisen naar de Referentiekaders hebben geleid tot een nieuwe niveau- en subdomeinindeling. ECABO en KCH hebben zo goed mogelijk getracht het Referentiekader toe te passen. Voor komende indiening zullen deze niveau- en domeinindelingen worden geëvalueerd.

Binnen de PCBB's van ECABO en KCH hebben vertegenwoordigers van vmbo en hbo zitting. Vanuit deze vertegenwoordiging en andere contacten met vmbo en hbo zijn geen aanvullende discussiepunten ingebracht.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

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

In dit dossier zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd:

**A.**  
Uitstroom Contactcenter medewerker: werkproces 2.1, Omschrijving werkproces aangepast. Prestatie-indicator Analyseren aangepast.

**B.**  
Voorts zijn de beroepsgerichte eisen t.a.v. Nederlands en Rekenen aangegeven conform het Referentiekader taal en rekenen en is er een onderbouwing opgenomen ten aanzien van de vereiste niveaus voor Nederlands, Rekenen en Moderne vreemde talen.

Voor de Commercieel medewerker buitendienst zijn bij de kolom vakkennis en vaardigheden specifieke taaltaken opgenomen (conform alle dossiers Handel): deze taaltaken zijn gecodeerd met een (t) achter de taaltaken.

**C.**  
De benodigde vakkennis en vaardigheden zijn met ingang van deze versie van het dossier actief geformuleerd en bij een aantal werkprocessen zijn elementen toegevoegd, bijv. bij 1.1 Computersystemen en -pakketten toepassen (waaronder Office en CRM-software), Inzicht tonen in (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen zoals internet en social media en hun technologische toepassingen, Inzicht in relevante marketingbegrippen tonen en Interculturele vaardigheden.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Acties/afspraken ter bevordering in-, door- en uitstroom in vmbo, mbo en hbo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarisatie knelpunten, inventarisatie mogelijkheden kwalificatiestructuur, inventarisatie andere oplossingen</li> <li>• Uitvoeren afgesproken acties (binnen of buiten het dossier)</li> </ul>	KCH in samenwerking met PCBB, met name met vertegenwoordiging vmbo en hbo, onderwijs en bedrijfsleven	Continu, vast punt in PCBB en evaluatie
Onderhoud kwalificatiestructuur	Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector, alsmede monitoring en evaluatie dossiers onder stakeholders uit zowel onderwijs als bedrijfsleven, en verwerking (mogelijke) aanpassingen format en/of Toetsingskader in het dossier	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie	Wanneer nodig, maar minimaal eens per zes jaar
Onderhoud kwalificatiedossier met ontwikkel- en onderhoudsagenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatie klankbordgroepen/ docentenpanels/ evaluatiebijeenkomsten/ klanttevredenheidsonderzoeken</li> <li>• Verwerking n.a.v. (mogelijke) aanpassingen Toetsingskader</li> <li>• Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector</li> </ul>	KCH in samenwerking met PCBB, Coördinatiepunt, onderwijs en bedrijfsleven	Continu
Niveaus Rekenen	• Mogelijke aanpassing niveaus Rekenen n.a.v. praktijktoetsing analysekader. De invoering van de reken en wiskundeniveaus is door de staatssecretaris van onderwijs uitgesteld. Derhalve heeft er geen evaluatie plaatsgevonden.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie en KCH, in samenwerking met PCBB.	Voor indiening schooljaar 2012-2013
Opname tweede moderne vreemde taal in kwalificatie (Junior) accountmanager	Op grond van het geactualiseerde bcp (Junior) accountmanager wordt komend jaar onderzocht of opname van een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk is voor de uitoefening van dit beroep.	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie en KCH, in samenwerking met PCBB.	Voor indiening schooljaar 2012-2013

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