

4.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De commercieel medewerker buitendienst textiel werkt in een textielbedrijf of een tapijtbedrijf en werkt deels vanuit kantoor (meestal de afdeling Verkoop) en deels elders (klantcontactmomenten). Hij werkt grotendeels zelfstandig in het werkveld.																						
Typerende beroepshouding	De commercieel medewerker buitendienst textiel is klantgericht, sociaalvaardig, representatief, assertief en vakkundig. Hij heeft een commerciële en professionele instelling, is servicegevoelig en vindt dienstverlening aan de klant belangrijk. Ook laat hij een ondernemende houding zien en toont hij betrokkenheid bij de onderneming. Verder neemt de commercieel medewerker buitendienst textiel overwogen risico's om zijn doel te behalen en houdt hij vast aan zijn plan tot hij zijn doel heeft bereikt. Verder laat de commercieel medewerker buitendienst textiel een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten en medewerkers. Bij al zijn werkzaamheden toont hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel.																						
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																						
Rol en verantwoordelijkheden	De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft een uitvoerende en aansturende rol. De commercieel medewerker buitendienst textiel is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voor de (verkoop)resultaten van de eigen targets. Hij voert taken op eigen initiatief uit en in overleg met de commercieel directeur. De commercieel medewerker buitendienst textiel is verantwoordelijk voor het uitzetten van lijnen op het gebied van commercie. Ook is hij verantwoordelijk voor zijn eigen netwerk en het opbouwen van een (organisatie)imago. Verder zorgt hij ervoor dat de operationele verkoopwerkzaamheden voor zijn eigen targets goed verlopen.																						
Complexiteit	De commercieel medewerker buitendienst textiel kan alleen goed functioneren als hij beschikt over textielkennis op middelbaar niveau over producten en processen. De commercieel medewerker buitendienst textiel krijgt te maken met een aantal dilemma's. De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft de opgave om tijdens het contact met klanten een juist evenwicht te vinden tussen klantvriendelijkheid en ondernemingsbelang. Hij heeft de taak zich klantvriendelijk op te stellen zonder de eigen onderneming te schaden. Verder moet de commercieel medewerker buitendienst prioriteiten stellen in zijn werkzaamheden. Hij moet afwegen hoeveel tijd hij kan besteden aan de klant, relaties, ondersteuning van beleidstaken en operationele taken, zonder dat de belangen van de organisatie in het geding zijn. Hierbij speelt ook de afweging wanneer hij taken kan delegeren en wanneer hij ze zelf uit moet voeren.																						
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																						
Branche vereisten	Nee																						
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																		
C2																							
C1																							

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Moderne vreemde taal

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x		x	x
X1	x		x	x

2.1 Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Bereidt het verkoopgesprek voor													X												X	
1.2	Voert het verkoopgesprek				X			X	X								X		X								
1.3	Onderhandelt over prijs en voorwaarden	X							X																	X	
1.4	Handelt klachten af	X			X		X							X					X		X						

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

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

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel introduceert zichzelf en/of leidt het gesprek in. De commercieel medewerker buitendienst textiel inventariseert de specifieke wensen en de koop- of informatiebehoefte van de klant. Hij verbindt hieraan de mogelijkheden die het assortiment biedt. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product en helpt de klant een keuze te maken uit het assortiment door alternatieven af te wegen voor de klant, in te spelen op koop- en weerstandsignalen van de klant en de klant te motiveren om een offerte aan te vragen. Hij zorgt eventueel dat de klant informatiemateriaal krijgt. Indien de commercieel medewerker buitendienst textiel geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of laat hij informatie opzoeken in het systeem. De commercieel medewerker buitendienst textiel laat de relevante gegevens en gemaakte afspraken vastleggen in het verkoopsysteem. Hij speelt relevante zaken door en/of bespreekt deze met collega's in de binnendienst en buitendienst en/of zijn leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte. De klant is overtuigd geraakt van het aanbod en besluit een offerte aan te vragen of is tevreden over het verkoopcontact en geeft aan dat er nogmaals (verkoop)contact opgenomen kan worden. Correcte registratie van het klantcontact.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit

1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek

Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Vakkennis en vaardigheden bijhouden • Leren van feedback en fouten 	<p>De commercieel medewerker buitendienst textiel:</p> <p>Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoopgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en om de expertrol binnen de organisatie te kunnen vervullen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Koop- en weerstandssignalen • Berekeningen/schattingen • Gesprekstechnieken • Kennis van product en processen: gebruiksduur en -doel/kwaliteit/constructie/eigenschappen/aanpassingen eindprod., chem. en nat. grondst. en prim/sec proc. • Klantgroepen • Koopmotieven • Levertermijnen • Marketing • Producten en diensten van de organisatie • Productiemogelijkheden/machines • Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek • Verkooptechnieken en -argumenten • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	<p>De commercieel medewerker buitendienst textiel achterhaalt door het stellen van vragen de wensen en behoeften van de klant, bepaalt op grond hiervan de koop- en informatiebehoefte en relateert hieraan het advies, waardoor de klant een passend advies ontvangt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.2 werkproces: Voert het verkoopgesprek			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel heeft en houdt de leiding in het gesprek, benoemt duidelijk waar het gesprek over gaat, speelt in op koop- en weerstandssignalen, stuurt actief aan op verkoop door actief met ideeën en informatie(materiaal) te komen die passen bij de klant en hanteert goede en verschillende verkoopargumenten die inspelen op de emotie van de klant, zodat hij de klant kan overtuigen en het gesprek richting een offertemoment stuurt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel wekt vertrouwen op basis van deskundigheid en persoonlijkheid, zodat de klant interesse in het product krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel raadpleegt c.q. betreft collega's in de binnendienst of buitendienst bij klantvragen die hij zelf niet (direct) kan beantwoorden, verzoekt collega's in de binnendienst om informatie op te zoeken en/of vast te leggen en bespreekt relevante informatie met betrekking tot het verkoopproces met zijn leidinggevende en met collega's in de binnendienst en buitendienst, zodat de klant goed geholpen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.3 werkproces: Onderhandelt over prijs en voorwaarden			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel schat in of het nodig is met de klant te onderhandelen, gezien de koopbehoefte van de klant, klantenbinding en promotie van de onderneming. Wanneer nodig onderhandelt hij met de klant over prijs en leveringsvoorwaarden. Hij onderhandelt intern met de afdeling Planning over de levertijden en met de commercieel directeur over de prijzen. Op basis van de input van alle drie partijen doet hij een voorstel aan de klant. Afhankelijk van de mogelijkheden komt hij met de klant de prijs en de leveringsvoorwaarden overeen.		
Gewenst resultaat	Overeenstemming met de klant over de prijs en/of voorwaarden, waarbij rekening is gehouden met het de klant en het ondernemingsbelang.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Afgewogen risico's nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt weloverwogen risico's in het onderhandelingproces, zodat zoveel mogelijk wordt voldaan aan het belang van de klant én de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Beïnvloedingstechnieken Levertermijnen Marges Onderhandelingstechniek en Productiemogelijkheden/machines Rekenvaardigheid Textielkennis van primaire aard over producten en processen: prijzen grondstoffen en kosten fabricage Tijdens de prijsonderhandeling met de klant snel consequenties doorrekenen Uiteindelijk prijs bepalen Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten 	De commercieel medewerker buitendienst textiel signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een commercieel aantrekkelijke overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit**1.3 werkproces: Onderhandelt over prijs en voorwaarden**

Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Emoties aanspreken• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen• Onderhandelen• Overeenstemming nastreven	De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant, de afdeling Planning en de commercieel directeur te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen over prijzen en voorwaarden, zodat alle partijen akkoord gaan met het eindvoorstel van de onderhandeling.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt klachten aan van klanten. De commercieel medewerker buitendienst textiel overweegt op basis van het belang van de klant en de zwaarte van de klacht eerst of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst. Hij onderzoekt de klacht, beoordeelt of de klacht gegrond is, handelt de klacht af en administreert de klacht en de wijze van klachtenafhandeling. Eventueel overlegt hij tijdens dit proces met de afdeling Research en ontwikkeling en/of met de kwaliteitsdienst. Hij informeert de klant over de verdere afhandeling c.q. maakt afspraken met de klant over de wijze van afhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de wijze van afhandeling. Bij het afhandelen betreft hij, indien nodig, collega's. De commercieel medewerker buitendienst textiel gebruikt klachtinformatie om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het assortiment, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de (wettelijke) richtlijnen geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stelt vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat een afweging wordt gemaakt tussen organisatiebelang en klantvriendelijkheid.	<ul style="list-style-type: none"> • Consumentenrecht • Gespreksstructuren • Gesprekstechnieken • Relatiebeheersystemen • Stress • Textielkennis van primaire aard over producten en processen: mogelijke fouten en oorzaken • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen t.a.v. klachtafhandeling
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel besluit of hij de klacht zelf zal afhandelen of zal doorspelen naar de binnendienst, zodat een goede afweging tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang wordt gemaakt en neemt vervolgens bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De commercieel medewerker buitendienst textiel hanteert (wettelijke) procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Voert verkoopactiviteiten uit			
1.4 werkproces: Handelt klachten af			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De commercieel medewerker buitendienst textiel blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na, neemt klachten serieus, bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert achteraf bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Goede relaties behouden bij moeilijkheden 	De commercieel medewerker buitendienst textiel pakt de klacht adequaat op en informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling, zodat het voor de klant duidelijk is wat er met de klacht gebeurt, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel raadpleegt de collega's in de binnen- en buitendienst, de afdeling Research en ontwikkeling en/of de kwaliteitsdienst wanneer hij dat voor het afhandelen van een klacht van belang acht, zodat de klacht grondig kan worden beoordeeld en geeft daarnaast relevante informatie over klachten en concrete verbetervoorstellen door aan zijn leidinggevende opdat deze optimaal geïnformeerd is en waar nodig kan ingrijpen om de goede relatie te herstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Verzamelt (markt)informatie					x									x												
2.2	Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze	x							x					x													

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

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

Kerntaak 2 Werkt mee aan het relatiebeheer			
2.2 werkproces: Bouwt externe relaties op en onderhoudt deze			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel onderhoudt diverse externe relaties en/of bouwt nieuwe relaties op en bouwt ze uit. Hij kiest doelgroepen en bijeenkomsten om de onderneming te promoten, in contact te komen met (nieuwe) relaties en/of informatie te verkrijgen die van belang is voor de onderneming. Wanneer de mogelijkheid daartoe is, brengt hij door middel van een presentatie de onderneming onder de aandacht bij diverse relaties.		
Gewenst resultaat	De commercieel medewerker buitendienst textiel kent het nut van netwerken, kan de juiste afweging maken met betrekking tot netwerken (doelgroep en plaats), gebruikt de verkregen informatie voor het sturen en innoveren van zijn onderneming en is in staat om de onderneming te promoten in presentaties.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies trekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel maakt keuzes voor doelgroep en locatie om te netwerken en bepaalt hierbij een juiste tijdsinvestering voor het netwerken, zodat de tijdsinvestering in verhouding staat tot de opbrengst.	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatievaardigheid en
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Acties en activiteiten initiëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt zelf initiatief of initieert acties om het netwerk op te bouwen en/of te vergroten, zodat het netwerk ingezet kan worden voor verschillende doeleinden ten behoeve van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Humor gebruiken • Enthousiasme uitstralen • Onderhoudend communiceren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel weet de aandacht van het publiek vast te houden door een enthousiaste, vakkundige en/of amusante presentatie te houden, die gericht is op het publiek, waarbij de onderneming juist wordt gepromoot en geeft verder relaties aandacht en communiceert op een onderhoudende wijze in het één-op-één contact met relaties, zodat relaties zich binden aan de commercieel medewerker buitendienst textiel.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid		Competenties																												
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	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	Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming	x				x					x																	x		
3.2	Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan					x								x																x
3.3	Bepaalt mede de prijzen					x																						x	x	
3.4	Bepaalt mede het assortiment					x								x																
3.5	Voert overleg over promotieactiviteiten					x																						x	x	
3.6	Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers											x		x				x												x
3.7	Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets													x					x											x

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst textiel

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.1 werkproces: Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel maakt samen met de commercieel directeur strategische keuzes voor de bedrijfsontwikkeling op korte en lange termijn. Op basis van dit overleg beschrijft hij in het ondernemingsplan de marketing-mix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en beschrijft hij tevens de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden.		
Gewenst resultaat	De uitwerking van een helder geformuleerde doelstelling in passende strategische keuzes en kernactiviteiten. Een marketingmix die aansluit op de doelstelling van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Acties en activiteiten initiëren • Afgewogen risico's nemen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel neemt bij het opstellen en uitvoeren van delen van het ondernemingsplan weloverwogen en afgesproken risico's en maakt in overleg duidelijke keuzes ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten en doelstellingen van de onderneming, zodat helder is op welke wijze de onderneming zich ontwikkelt en welke positie de onderneming in de markt kan verkrijgen/behouden.	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisering • Het formuleren van SMART-doelstellingen • Managementproces • Marketing • Marktonderzoek • Ondernemingsplan • Politieke, juridische, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel beschrijft in het ondernemingsplan de marketingmix, doelstellingen en kernactiviteiten van de onderneming en de wegen waarlangs deze bereikt moeten worden, zodat het ondernemingsplan hiervan een nauwkeurig en volledig beeld geeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel bestudeert ontwikkelingen in de markt en mogelijk toekomstige trends en kansen voor het maken van strategische keuzes om een goede (uitgangs)positie op de markt te verkrijgen/te behouden en weet daarnaast wat er speelt op de markt, ziet en onderkent kansen om nieuwe zakelijke initiatieven te starten, zodat hij doelstellingen en kernactiviteiten kan bepalen waarmee de onderneming zich kan onderscheiden in de markt en/of meer omzet kan genereren.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid**3.1 werkproces: Werkt mee aan het opstellen van de doelstelling en strategie van de onderneming**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn overwegingen ten aanzien van de marketingmix, kernactiviteiten en doelstellingen van de onderneming af met de commercieel directeur, zodat hij deze overwegingen kan uitwerken in (delen van) het ondernemingsplan.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.2 werkproces: Draagt gegevens aan voor een investerings- en financieringsplan			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel levert basisgegevens aan vooreen investerings- en financieringsplan. Hij analyseert welke kosten gemaakt moeten worden voor de volgens hem noodzakelijke commerciële activiteiten. Hij stelt hiervoor budgetten op. Hij bespreekt zijn input met de commercieel directeur.		
Gewenst resultaat	Duidelijke, realistische gegevens voor een investerings- en financieringsplan .		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel analyseert de gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. (kosten voor) commerciële activiteiten, zodat hij een duidelijk en realistisch kostenoverzicht en budget kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none"> Budgetten opstellen Financieringsplan opstellen Investeringsbegroting opstellen Kosten/kostprijscalculatie Machinekennis Processen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in de financiële zaken die invloed hebben op de organisatie, door een duidelijk en realistisch budget voor commerciële activiteiten te maken, zodat er goede en realistische basisgegevens beschikbaar komen voor het investerings- en financieringsplan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn kostenoverzichten en budgetten af met de commercieel directeur, zodat de basis voor het investerings- en financieringsplan duidelijk en realistisch is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.3 werkproces: Bepaalt mede de prijzen			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en op basis van de marktontwikkelingen de prijzen van de diverse producten. Hij bepaalt hiertoe samen met de commercieel directeur en de afdeling Financiën welke omzet en marges moeten worden nagestreefd.		
Gewenst resultaat	De vastgestelde prijzen passen bij de doelstellingen en de strategie van de onderneming.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in financiële consequenties van ontwikkelingen in de branche, verandering in de samenleving en verandering van wet- en regelgeving door deze punten mee te nemen in zijn voorstellen voor prijzen, omzet en marges, zodat de prijzen passen bij de verwachte toekomstige ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"> Brutowinst Consumentenprijzen Managementproces Marges Marktwerking Omzet Omzetberekening maken Opbouw calculatie/kostprijs Verkoopcijfers berekenen Verkoopcijfers presenteren, interpreteren en analyseren Verkoopprognoses maken
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt zijn voorstellen voor de prijsstelling, omzet en marges op basis van de (potentiële) klanten/afnemers en (koop)gedrag van de doelgroepen, zodat de prijzen bijdragen aan de doelstellingen en strategie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over prijzen, omzet en marges af met de commercieel directeur en de afdeling Financiën, zodat de prijzen passen binnen de doelstellingen en de strategie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.4 werkproces: Bepaalt mede het assortiment			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel bepaalt samen met de commercieel directeur en op basis van de marktontwikkelingen het assortiment. Hij onderzoekt of het assortiment aan de behoeften van de klant voldoet en of de kwaliteit van het assortiment past bij de onderneming. Hij onderzoekt de oorzaak wanneer het assortiment niet blijkt aan te sluiten bij de klant. De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt hierover ook af met de afdeling Research en ontwikkeling en met de kwaliteitsdienst.		
Gewenst resultaat	Het assortiment past bij de doelstellingen en strategie van de onderneming. Het assortiment voldoet aan de wensen van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel analyseert de markt door de (potentiële) klanten/afnemers en het (koop)gedrag van de doelgroepen in kaart te brengen, zodat hij een inschatting kan maken welk assortiment wel en welk assortiment niet bij de doelgroep past en kan concluderen waarom dat het geval is en welke kwaliteit bij de onderneming past.	<ul style="list-style-type: none"> Financiële analyse Kwaliteiten/eigenschappen/ Logistiek Marktonderzoek toepassingen/kenmerken van producten
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over het assortiment en de kwaliteit daarvan af met de commercieel directeur, de afdeling Research en ontwikkeling en de kwaliteitsdienst, zodat het assortiment past binnen de doelstellingen en de strategie van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.5 werkproces: Voert overleg over promotieactiviteiten			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel overlegt met de commercieel directeur over de te ondernemen promotieactiviteiten. Indien nodig, schakelt hij een externe partij (bijvoorbeeld een reclamebureau) in voor de uitvoering van de promotieactiviteiten en overlegt hij met deze partij.		
Gewenst resultaat	De promotieactiviteiten op het gebied van reclame, PR en promotionele acties hangen met elkaar samen. De promotieactiviteiten passen binnen het gestelde budget en zijn gericht op het verwerven van klanten/naamsbekendheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in financiële consequenties van (het inschakelen van externen bij) promotieactiviteiten, zodat de beschikbare budgetten optimaal kunnen worden ingezet.	<ul style="list-style-type: none"> Kosten van promotieactiviteiten berekenen Marketing Promotie
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De commercieel medewerker buitendienst textiel weegt de voor- en nadelen van samenwerking met een externe partij af en maakt een duidelijke keuze op welke wijze hij de samenwerking wil insteken, zodat de samenwerking commercieel aantrekkelijk is voor de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Aanpassen aan de groep Bijdrage van anderen waarderen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel stemt zijn ideeën over promotieactiviteiten af met de commercieel directeur, zodat de promotieactiviteiten van de onderneming een samenhangend geheel vormen en overlegt vervolgens bij het samen organiseren van promotieactiviteiten tijdig en regelmatig met betrokkenen (commercieel directeur en externen), stelt zich zo op dat de samenwerking zo soepel mogelijk kan verlopen en voert zijn taken volgens afspraak uit, zodat de samenwerking voor alle partijen prettig en voordelig is.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.6 werkproces: Analyseert en interpreteert de verkoopcijfers			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel hanteert registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen . Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert hij de verkoopcijfers aan de doelstellingen en de strategie uit het ondernemingsplan. Op basis van deze analyse beoordeelt hij het uitgevoerde commerciële beleid.		
Gewenst resultaat	Door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de verkoopcijfers kan de commercieel medewerker buitendienst textiel conclusies trekken over het gevoerde commerciële beleid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel verklaart zorgvuldig het verschil tussen werkelijke cijfers en prognoses om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de commerciële resultaten van de onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Marketing Organisatiespecifieke regels en procedures Registratiesystemen Verkoopcijfers relateren aan prognoses en ontwikkelingen
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kostenbewust handelen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel beoordeelt de consequenties van afwijkende verkoopcijfers voor het te voeren commerciële beleid, zodat inzichtelijk wordt of aanpassingen de doelstellingen en strategie van de onderneming gedaan moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De commercieel medewerker buitendienst textiel blijft voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen binnen zijn vakgebied, zodat hij hiermee rekening kan houden bij het analyseren van het gewenste commerciële beleid.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De commercieel medewerker buitendienst textiel toont inzicht in de verkoopcijfers, marktwerking, trends en ontwikkelingen in de branche, zodat het gevoerde commerciële beleid beoordeeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Werkt mee aan het ondernemingsbeleid			
3.7 werkproces: Bewaakt en interpreteert de financiële situatie van zijn eigen targets			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst textiel controleert en bewaakt de vastgestelde begroting en budgetten van zijn eigen targets. Hij analyseert periodiek de financiële informatie en neemt hierop maatregelen.		
Gewenst resultaat	Bewaking van de budgetten en begroting om tijdig afwijkingen in de eigen targets te signaleren en problemen te voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel vergelijkt nauwkeurig de financiële informatie met de begroting en budgetten van de eigen targets en trekt hieruit conclusies, zodat inzicht ontstaat in de financiële situatie van de eigen targets.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfseconomisch en juridisch beheer Budgetteren Eigen targets bewaken Managementproces
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	De commercieel medewerker buitendienst textiel weet wat de financiële gevolgen zijn, wanneer het budget van de eigen targets wordt overschreden en past maatregelen toe om dit te voorkomen voor een financieel gezonde onderneming.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De commercieel medewerker buitendienst textiel bewaakt de financiële situatie van de eigen targets door tijdig afwijkingen te signaleren en actie te ondernemen, zodat het budget niet wordt overschreden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces