

Profiel van kwalificatiedossier:

Business Services **Crebonr. 23296**

» **Marketing & Communication Specialist (Crebonr. 25727)**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 26-11-2020

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Leeswijzer | 4 |
| Overzicht van het kwalificatiedossier | 5 |
| Basisdeel | 7 |
| 1. Beroepsspecifieke onderdelen | 7 |
| B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening | 7 |
| B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten | 8 |
| B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie | 9 |
| B1-K1-W3: Verwerkt gegevens | 10 |
| B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging | 11 |
| 2. Generieke onderdelen | 12 |
| Profieldeel | 13 |
| P6: Marketing & Communication Specialist | 13 |
| P6-K1: Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten | 13 |
| P6-K1-W1: Levert managementinformatie | 14 |
| P6-K1-W2: Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten | 14 |
| P6-K1-W3: Voert marktonderzoeken uit | 15 |

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

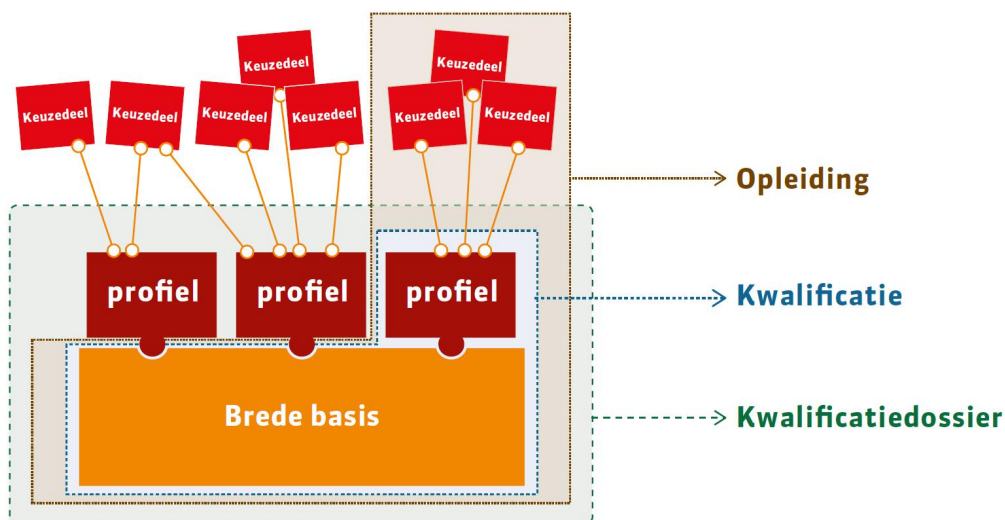
Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

| Naam profiel | Mbo-niveau (EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|---|-------------------------|------------------|------------------------------|
| P1 Marketing & Communication Specialist | 4 | Nee | middenkaderopleiding |

| | | |
|---|----------|---|
| B1-K1 Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening | B1-K1-W1 | Treedt op als aanspreekpunt voor klanten |
| | B1-K1-W2 | Verzorgt zakelijke communicatie |
| | B1-K1-W3 | Verwerkt gegevens |
| | B1-K1-W4 | Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging |

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

| P1 Assistant Business Services | | |
|---|----------|-------------------------------------|
| P1-K1 Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening | P1-K1-W1 | Voert facilitaire werkzaamheden uit |
| | P1-K1-W2 | Voert logistieke werkzaamheden uit |

| P2 Allround Assistant Business Services | | |
|--|----------|--|
| P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening | P2-K1-W1 | Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie |
| | P2-K1-W2 | Voert financiële processen uit |
| | P2-K1-W3 | Organiseert planning en voorraadbeheer |
| | P2-K1-W4 | Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit |

| P3 Office & Management Support Specialist | | |
|---|----------|---|
| P3-K1 Voert office & management support uit | P3-K1-W1 | Leverd managementinformatie |
| | P3-K1-W2 | Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information |
| | P3-K1-W3 | Handelt administratieve en financiële zaken af |
| | P3-K1-W4 | Organiseert interne bijeenkomsten |

| P4 Business Administration & Control Specialist | | |
|--|----------|---|
| P4-K1 Verricht activiteiten voor financieel beheer | P4-K1-W1 | Leverd managementinformatie |
| | P4-K1-W2 | Doet verbetervoorstellen m.b.t. geld-, goederen- en informatie beweging |
| | P4-K1-W3 | Handelt financieel-administratieve taken af |
| | P4-K1-W4 | Verricht werkzaamheden t.b.v. de periodeafsluiting en belastingaangifte |

P5 Legal, Insurance & HR Services Specialist

| | |
|---|--|
| P5-K1 Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten | P5-K1-W1 Levert managementinformatie |
| | P5-K1-W2 Ondersteunt juridische of hr aanvragen en opdrachten |
| | P5-K1-W3 Stelt standaarddocumenten op of vult ze in |

P6 Marketing & Communication Specialist

| | |
|--|---|
| P6-K1 Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten | P6-K1-W1 Levert managementinformatie |
| | P6-K1-W2 Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten |
| | P6-K1-W3 Voert marktonderzoeken uit |

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep

Context

Beroepsbeoefenaren zakelijke dienstverlening werken binnen een grote verscheidenheid aan sectoren c.q. branches (profit, not-for-profit, overheid). Hij/zij voert ondersteunende werkzaamheden uit in een administratieve omgeving.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich zakelijk en dienstverlenend op waarbij hij/zij representatief en klantgericht is. Hij werkt voor externe of interne klanten (bijvoorbeeld een collega, andere afdeling of een bedrijf in de keten van geld-, goederen- en informatie beweging). Bij de uitvoering van de werkzaamheden is een proactieve houding en resultaatgerichtheid essentieel.

Beginnend beroepsbeoefenaren zijn in staat hun eigen werkzaamheden te plannen, te prioriteren en te organiseren. Hij/zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van informatie. Hij/zij moet procedureel denken, de samenhang tussen activiteiten bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch nadenken en de Nederlandse taal goed beheersen.

Bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, dient hij/zij de concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Dat alles vergt een flexibele houding. Veranderingen in organisaties volgen elkaar steeds sneller op; hij/zij maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld digitalisering van bedrijfsprocessen en social media. De werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar zijn steeds meer digitaal en virtueel. Goede digitale vaardigheden zijn essentieel, waarbij de beroepsbeoefenaar continu moet bijblijven bij de ontwikkelingen op dit vlak.

Resultaat van de beroepengroep

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende/opdrachtgever*, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie en met oog voor prioriteiten naar tevredenheid uitgevoerd.

* Het kan hierbij gaan om directie en/of management, collega's of team (bij resultaatverantwoordelijke teams), klanten.

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Complexiteit

Voor het uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden m.b.t. diverse bedrijfsprocessen verricht de beginnend beroepsbeoefenaar eenvoudige en routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte kennis en vaardigheden. Hij/zij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures op. Bij het ontvangen van bezoekers en het voeren van (telefoon)gesprekken zijn communicatieve vaardigheden, een goede beheersing van het Nederlands nodig. Hij/zij herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen planmatig op. Hij/zij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op. Hij zij interpreteert gegevens en rapporteert. Daarnaast is hij/zij zich bewust van het belang van het onderhouden van een goede relatie met de klant en handelt hiernaar. Hij/zij heeft in voorkomende gevallen basiskennis van Engels nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering en tijdige afhandeling van de werkzaamheden. Hij/zij werkt samen met collega's en neemt, eventueel in opdracht, werkzaamheden over.

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Binnen de afdeling of de organisatie valt hij/zij onder de direct leidinggevende of opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij/zij contact heeft. Hij/zij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van basisprincipes van wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens
- kan basiskennis over Arbo-regels en aspecten voor gezond en veilig werken toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan berekeningen uitvoeren
- kan gegevens verwerken
- heeft basiskennis van vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

Archiveren

- heeft basiskennis van wijze van archiveren
- kan dossiers bijhouden

Communicatie

- kan bijeenkomsten plannen en organiseren
- kan communicatiemiddelen gebruiken
- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan informatie verstrekken en doorverwijzen
- kan klachten in ontvangst nemen
- kan managementinformatie aanleveren
- kan plannen opstellen en presenteren
- kan zakelijke correspondentie voeren

Digitale vaardigheden

- kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties
- kan zakelijk gebruikmaken van social media, internet en intranet

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels
- kan gegevens analyseren
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven, informatie zoeken en lezen en eenvoudige berichten opstellen
- kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten
- kan omgaan met diversiteit bij klantcontact
- kan rapporteren
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt bezoekers en klanten en staat hen te woord. Het contact kan zowel fysiek, telefonisch als online zijn. Hij/zij beantwoordt standaardvragen en verstrekt informatie en verwijst indien van toepassing door naar de juiste persoon of locatie. Hij/zij voert de bijbehorende receptie- en administratieve werkzaamheden uit. Hij/zij neemt klachten/problemen in ontvangst en geeft aan wat de verdere procedure is.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.

B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

Resultaat

De bezoekers en klanten zijn klantvriendelijk te woord gestaan en geïnformeerd.
Klachten zijn volgens procedure in behandeling genomen.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:
De klantrelatie is onderhouden.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt klanten/bezoekers gastvrij en passend bij het bedrijf;
- staat bezoekers en klanten vriendelijke en correct te woord afgestemd op de communicatiewijze (face to face, telefonisch, e-mail/chat ed.);
- Geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van zijn/haar functie informatie op standaardvragen;
- werkt volgens de in het bedrijf geldende werkwijze en procedures en protocollen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie;
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies;
- voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit;
- investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt eenvoudige schriftelijke correspondentie, waaronder e-mails en telefoonnotities. Hij/zij maakt notities van overleggen en gevoerde gesprekken.
Hij/zij verzamelt en controleert benodigde gegevens/informatie. Hij/zij vult eenvoudige formulieren in en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept) correspondentie en laat deze indien van toepassing controleren door de opdrachtgever. Indien van toepassing en passend bij de taken en verantwoordelijkheden verstuurt hij/zij deze.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Resultaat

Eenvoudige schriftelijke communicatie is verzorgd en indien van toepassing vastgelegd.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt correcte taal, afgestemd op klant, product en wijze van correspondentie
- verwerkt gegevens nauwkeurig en snel in gebruikte systemen
- controleert zorgvuldig zakelijke (concept) teksten
- gaat ethisch en integer om met klantgegevens en zakelijke communicatie
- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan het bijhouden van dossiers, relatiebestand, financiële administratie en het ontsluiten van managementinformatie. Hij/zij verzamelt de gegevens, voert ze in in de systemen van de organisatie en checkt de ingevoerde gegevens. Passend binnen de taak en verantwoordelijkheid houdt hij/zij dossiers bij, vult (standaard)documenten in en archiveert dossiers/gegevens. In voorkomende gevallen controleert hij/zij de invoer van een directe collega. Als hij/zij bijzonderheden in de ingevoerde gegevens signaleert, informeert hij/zij de opdrachtgever. Daarnaast genereert hij/zij op basis van de ingevoerde gegevens input voor managementrapportage/informatie.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage. Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

Resultaat

Eenvoudige administratieve- en dossierwerkzaamheden zijn uitgevoerd.
Managementrapportage/informatie is gegenereerd.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt systematisch en zorgvuldig de bestanden, overzichten of administraties tijdig en correct bij;
- controleert nauwkeurig de ingevoerde gegevens;
- gebruikt digitale systemen snel en vakkundig voor de verwerking van gegevens en het archiveren van dossiers;
- gaat zorgvuldig om met gevoelige informatie en AVG;
- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;
- ziet samenhang tussen zaken;
- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Kwaliteit leveren

B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt (online en offline) samen rondom specifieke opdrachten/producten in de geld-, goederen- en informatie beweging binnen de zakelijke dienstverlening en brengt daarbij zijn eigen specifieke kennis in. Hij/zij neemt deel aan overleggen en communiceert helder bij de overdracht van werkzaamheden/diensten in de keten van de zakelijke dienstverlening. Hij/zij ondersteunt bij planning en organisatie van activiteiten, het opstellen van plannen en de presentatie ervan. Binnen de samenwerking in de geld-, goederen- en informatie beweging is hij/zij zich bewust van het eigen functioneren, de rol in het geheel en de positie binnen de organisatie.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling. Hij/zij zoekt en selecteert informatie en toetst de verzamelde informatie op relevantie, juistheid en betrouwbaarheid. Hij/zij formuleert in het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget. Daarnaast presenteert hij/zij het plan aan het team/afdeling/opdrachtgever en verwerkt zo nodig het commentaar. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met zijn opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team-/afdelings-/organisatieplannen.

Resultaat

Goede samenwerking binnen de keten van geld-, goederen- en informatie beweging.

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.
Een onderbouwd operationeel plan dat is afgestemd in de keten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- deelt pro-actief kennis en ervaring binnen de keten;
- communiceert helder en afgestemd op de activiteit en de ontvanger;
- plant en organiseert activiteiten/bijeenkomsten nauwkeurig en volgens opdracht;
- gebruikt correcte taal en grammatica, afgestemd op product en/of presentatie;
- denkt kritisch na over de eigen rol en functioneren binnen de samenwerking en de organisatie als geheel.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Marketing & Communication Specialist geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep;
- formuleert helder, duidelijk en bondig;
- neemt het initiatief om verbinding te leggen in de samenwerking binnen de keten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Onderzoeken

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P6 Marketing & Communication Specialist

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt binnen een grote verscheidenheid aan sectoren c.q. branches (profit, not-for-profit, overheid) omdat heel veel soorten organisaties aandacht besteden aan (online en offline) marketing, communicatie, public relations, voorlichting of werkzaamheden op dit vlak uitvoeren voor andere organisaties. Hij/zij kan werkzaam zijn op een marketing- en communicatieafdeling, op een afdeling voorlichting, bij een adviesbureau (voor marketing- en/of communicatievraagstukken), een museum, een organisatie voor mediaproductie, een theater etc. Hij/zij heeft een accurate werkhouding, denkt marktgericht c.q. vanuit de opdrachtgever, is proactief, improviseert zo nodig, drukt zich zowel mondeling als schriftelijk zeer goed uit, speelt goed in op mensen en situaties, stelt zich flexibel en dienstverlenend op, werkt goed zelfstandig én in teamverband. De werkzaamheden kunnen zowel online, als offline als virtueel zijn, afhankelijk van het doel en de doelgroep. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt hier handig op in.

Beroepsvereisten

Nee

P6-K1 Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten

Complexiteit

In het kader van het verzorgen van interne en externe communicatie en marketing heeft de beginnend beroepsbeoefenaar te maken met organisatieafhankelijke (standaard)procedures van zijn eigen organisatie of die van organisaties waaraan hij een dienst verleent. Hij/zij kan met redelijk complexe problemen te maken krijgen die deels met behulp van standaardwerkwijzen en met toepassing van brede kennis en vaardigheden opgelost kunnen worden, maar waarvoor ook de inzet van creativiteit nodig is.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zo veel mogelijk zelfstandig, maar bij oplossingen voor vraagstukken stemt hij/zij af met zijn collega's, leidinggevende of (interne) opdrachtgever. Indien hij/zij ten behoeve van een externe opdrachtgever werkt, overlegt hij/zij altijd eerst intern voordat hij/zij producten voorlegt aan de externe opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van onderdelen van een operationeel communicatie-, sociaal-, of marketingplan
- kan data statistisch verwerken
- kan werken volgens een projectplan

Digitale vaardigheden

- kan basistechnieken van een CMS-systeem toepassen t.b.v. onderhoud websites
- kan basistechnieken vormgeving toepassen door te werken met vormgevingssoftware
- kan de technieken t.b.v. weboptimalisatie, webbeveiliging en webstatistiek toepassen
- kan eenvoudige analyses uitvoeren t.a.v. het webgebruik
- kan eenvoudige websites inrichten conform afspraken en van toepassing zijnde wet- en regelgeving

Financiële toepassingen

- kan begroten en budgetteren
- kan cijfermatige gegevens narekenen en corrigeren en diagrammen maken
- kan financiële analyses uitvoeren
- kan offertes vergelijken

Marketing en communicatie

- heeft brede kennis van belangrijke begrippen m.b.t. communicatie- of marketingbeleid
- heeft brede kennis van communicatie of marketingmodellen en -theorieën

P6-K1 Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten

- heeft brede kennis van de verschillende (economische) markten en marketingomgevingen
- heeft brede kennis van distributiestructuren
- heeft brede kennis van het communicatie- of marketingproces
- heeft brede kennis van markt- en vraagbegrippen
- heeft brede kennis van online communicatiebegrippen en -instrumenten
- heeft brede kennis van relevante ondernemingsvormen
- heeft brede kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes m.b.t. communicatie- of marketingactiviteiten
- heeft brede kennis van strategische opties voor het communicatie- of marketingbeleid
- kan (creatieve) concepten ontwikkelen voor communicatie-uitingen voor marketing- en communicatiedoelinden
- kan content ontwikkelen voor online marketinguitingen zoals zoekmachines, websites en sociale media

Marktonderzoek

- heeft brede kennis van concurrentieniveaus en –gedrag
- heeft brede kennis van markt- en vraagbegrippen
- heeft brede kennis van relevante nieuws- en informatiebronnen ten behoeve van marktonderzoek
- heeft brede kennis van statistische gegevensverwerking en -rapportage
- heeft brede kennis van toepassingsmogelijkheden van (standaard) onderzoeksinstrumentarium
- kan een aan derden uitgezet onderzoek begeleiden
- kan rapporteren over verricht onderzoek

P6-K1-W1 Levert managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren. Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en overlegt regelmatig met de betrokken managers en maakt proactief melding van belangrijke zaken;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- formuleert op een logische en gestructureerde wijze en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management;
- zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages; ;
- maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld;
- handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de arbeidsmarkt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P6-K1-W2 Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert en analyseert regelmatig de behoeften/wensen ten aanzien van de informatiegebruikers en het actuele webgebruik en trekt conclusies ten aanzien van de doelgroep en de boodschap. Hij/zij komt met voorstellen voor het ontwikkelen van een concreet product of een concrete activiteit

P6-K1-W2 Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten

(bijvoorbeeld t.b.v. het genereren van meer traffic en conversie op online media). Het kan hierbij gaan om offline (o.a. voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal, zoals publicaties en pers- en nieuwsberichten) en online (o.a. intranet, website, social media en online marketing). Hij/zij bespreekt zijn voorstellen met de leidinggevende/opdrachtgever.

Hij/zij maakt een inschatting van de benodigde tijd voor het ontwikkelen en stemt zo nodig af met anderen.

Hij/zij ontwikkelt het materiaal op basis van de gemaakte afspraken ten aanzien van de oplevering en de vorm en inhoud. Hij/zij draagt zorg voor het functioneel beheer en contentbeheer van internet/intranet. Ook ontwikkelt hij/zij content en bewaakt hij/zij de actualiteit van de informatie op inter- en intranet. Hij/zij draagt zorg voor archivering van bestaand en ontwikkeld materiaal.

Hij/zij redigeert conceptteksten en eventuele drukproeven van collega's. Hij/zij controleert of de aangeleverde teksten voldoen aan de huisregels/huisstijl, aan de officiële spellingsregels, of de feitelijke inhoud juist is en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de teksten zo nodig aan. Ook koppelt hij/zij de bevindingen terug naar de schrijver.

Resultaat

Actuele en functionele marketing- en communicatie-uitingen die voldoen aan de wensen van opdrachtgever en aansluiten bij de doelgroep.

Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en afgestemd zijn op doel en doelgroep.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- komt met creatieve ideeën voor communicatie-uitingen;
- schrijft/redigeert taalkundig correct, formuleert scherp en kernachtig;
- houdt zich aan de afgesproken richtlijnen/huisstijl voor het schrijven, ontwikkelen en beheren van de communicatie-uitingen;
- presenteert informatie/content op een manier die de belangstelling trekt en stemt vormgeving en het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep;
- koppelt bij redigeren de bevindingen op heldere wijze terug aan de schrijver;
- komt met heldere en werkbare voorstellen om meer traffic en conversie voor de website te creëren.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Creëren en innoveren, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

P6-K1-W3 Voert marktonderzoeken uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zet (in opdracht) een marktonderzoek op. Hij/zij analyseert de onderzoeksvraag, stelt onderzoeksitems vast en komt met een onderzoeksvoorstel. Hij/zij maakt een volledige en gedetailleerde marktonderzoeksopzet waarbij hij/zij een onderzoeksmethodiek kiest en de doelstelling/probleemstelling formuleert. Hij/zij benoemt de projectfasen en bijbehorende activiteiten, brengt de benodigde mensen en middelen in kaart, formuleert de streefdata en stelt onderzoeksvragen op. Ook plant en regelt hij/zij de uitvoering van de onderzoeksactiviteiten.

Hij/zij verzamelt data, verwerkt de data statistisch, analyseert de data, interpreteert de onderzoeksresultaten en trekt conclusies. Hij/zij verwerkt de onderzoeksresultaten in een rapport, met zo nodig voorstellen voor eventueel vervolgonderzoek, en bespreekt dit met de opdrachtgever. Hij/zij betreft het onderzoeksteam (indien nodig/gewenst) bij zijn/haar werkzaamheden. Hij/zij begeleidt en bewaakt in voorkomende gevallen de uitvoering van een marktonderzoek door derden.

Resultaat

Het marktonderzoek is volgens plan uitgevoerd.

Op basis van de opgeleverde data is een rapportage opgesteld incl. conclusies en aanbevelingen.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontwikkelt, rekening houdend met het beschikbare budget, een haalbaar en passend onderzoeksvoorstel;
- werkt volgens de voorgeschreven procedures en bedenkt zo nodig verantwoorde oplossingen voor praktische problemen;

P6-K1-W3 Voert marktonderzoeken uit

- gebruikt de juiste analysetechnieken en trekt logische conclusies;
- rapporteert nauwkeurig, gestructureerd en taalkundig correct;
- bespreekt het rapport op duidelijke en beknopte wijze met de opdrachtgever;
- begeleidt/bewaakt de planning en uitvoering van een onderzoek door derden actief en onderneemt waar nodig passende acties.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen