

Profiel van kwalificatiedossier:

Commercie

Crebonr. 23354

» **Commercieel medewerker (Crebonr. 25874)**

Versie

Gewijzigd 2023

Geldig vanaf

01-08-2023

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 13-09-2022

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	8
1. Beroepsspecifieke onderdelen	8
B1-K1: Onderzoekt de customer journey	9
B1-K1-W1: Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart	10
B1-K1-W2: Analyseert de customer journey	11
B1-K1-W3: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen	11
B1-K1-W4: Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart	12
B1-K1-W5: Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktwerking	12
B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten	13
B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften	14
B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit	14
B1-K2-W3: Voert webcare uit	15
2. Generieke onderdelen	16
Profieldeel	17
P1: Commercieel medewerker	17
P1-K1: Voert een commercieel traject uit	17
P1-K1-W1: Bereidt een commercieel traject voor	19
P1-K1-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	19
P1-K1-W3: Presenteert en profileert het commerciële aanbod van de onderneming	20
P1-K1-W4: Voert een verkoopgesprek	20
P1-K1-W5: Doet klanten een commercieel aanbod	21
P1-K1-W6: Verzorgt het interne ordertraject	21
P1-K1-W7: Voert aftersales uit	22

Leeswijzer

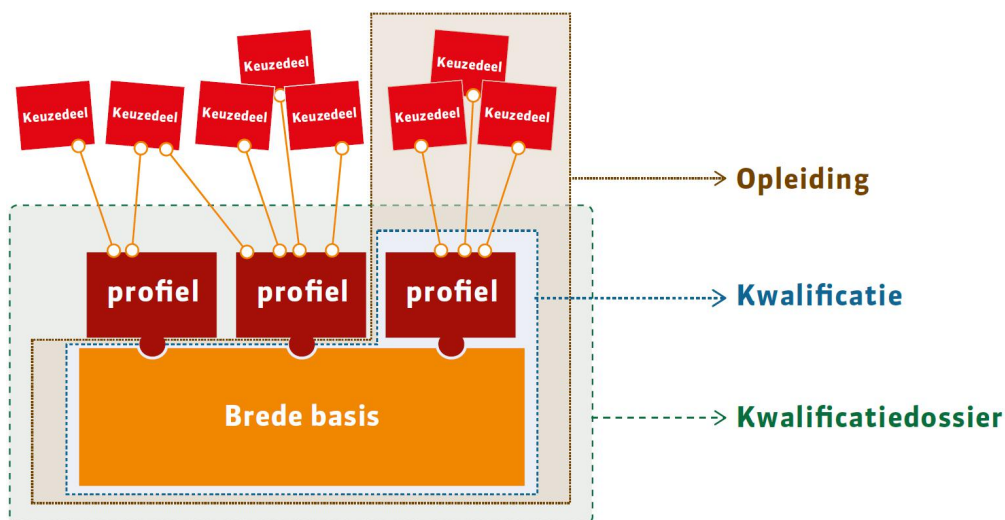
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Commercieel medewerker	3	Nee	vakopleiding

B1-K1 Onderzoekt de customer journey	B1-K1-W1	Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart
	B1-K1-W2	Analyseert de customer journey
	B1-K1-W3	Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen
	B1-K1-W4	Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart
	B1-K1-W5	Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktwerking

B1-K2 Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten	B1-K2-W1	Inventariseert wensen en behoeften
	B1-K2-W2	Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit
	B1-K2-W3	Voert webcare uit

Profieldeel

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

P1 Commercieel medewerker		
P1-K1 Voert een commercieel traject uit	P1-K1-W1	Bereidt een commercieel traject voor
	P1-K1-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	P1-K1-W3	Presenteert en profileert het commerciële aanbod van de onderneming
	P1-K1-W4	Voert een verkoopgesprek
	P1-K1-W5	Doet klanten een commercieel aanbod
	P1-K1-W6	Verzorgt het interne ordertraject
	P1-K1-W7	Voert aftersales uit

P2 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling		
P2-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten	P2-K1-W1	Werft kandidaten
	P2-K1-W2	Matcht kandidaten en vacatures
	P2-K1-W3	Begeleidt kandidaten in een sollicitatieprocedure
	P2-K1-W4	Informeert en adviseert flexwerkers en opdrachtgevers
	P2-K1-W5	Verricht administratieve werkzaamheden
P2-K2 Verricht commerciële, netwerk- en acquisitieactiviteiten	P2-K2-W1	Voert accountanalyses uit
	P2-K2-W2	Promoot en profileert de flexonderneming

P2 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling		
	P2-K2-W3	Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers
	P2-K2-W4	Voert aftersales uit

P3 E-commerce specialist		
P3-K1	Evalueert data en doet verbetervoorstellen voor de digitale customer journey	
	P3-K1-W1	Test en monitort online kanalen
	P3-K1-W2	Verzamelt commerciële data en geeft er betekenis aan
	P3-K1-W3	Adviseert over het verhogen van de conversie
	P3-K1-W4	Geeft vorm aan inhoudelijke verbetervoorstellen voor online kanalen
P3-K2	Voert digitale operationele activiteiten uit	
	P3-K1-W5	Participeert in netwerken
	P3-K2-W1	Plant en bewaakt uit te voeren digitale werkzaamheden
	P3-K2-W2	Ontwikkelt online content
	P3-K2-W3	Plaatst en beheert content
	P3-K2-W4	Evalueert webcare-activiteiten en doet verbetervoorstellen

P4 Junior accountmanager		
P4-K1	Voert het accountmanagement uit en beheert relaties	
	P4-K1-W1	Voert accountanalyses uit
	P4-K1-W2	Stelt een accountplan op
	P4-K1-W3	Coördineert het uitvoeren van een accountplan
	P4-K1-W4	Evalueert een accountplan
P4-K2	Voert een commercieel traject uit	
	P4-K1-W5	Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk
	P4-K2-W1	Bereidt een commercieel traject voor
	P4-K2-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	P4-K2-W3	Voert een verkoopgesprek
	P4-K2-W4	Doet klanten een commercieel aanbod
	P4-K2-W5	Verzorgt het interne ordertraject
	P4-K2-W6	Voert aftersales uit

P5 Junior manager groothandel		
P5-K1	Geeft tactische input voor het vestigingsbeleid	
	P5-K1-W1	Vertaalt trends en ontwikkelingen naar groeimogelijkheden voor de vestiging
	P5-K1-W2	Leverd input voor een vestigingsplan
	P5-K1-W3	Bewaakt een omzet- en kostenplan
	P5-K1-W4	Presenteert en profileert de vestiging in netwerken
P5-K2	Coördineert operationele processen en werkzaamheden	
	P5-K2-W1	Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid

P5 Junior manager groothandel		
	P5-K2-W2	Informeert collega's over trends, bedrijfsvoering en visie
	P5-K2-W3	Adviseert over de personeelsbehoefte
	P5-K2-W4	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P5-K2-W5	Coördineert de goederenstroom
	P5-K2-W6	Coacht en ondersteunt collega's bij werkzaamheden
P5-K3 Voert een commercieel traject uit	P5-K3-W1	Bereidt een commercieel traject voor
	P5-K3-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	P5-K3-W3	Voert een verkoopgesprek
	P5-K3-W4	Doet klanten een commercieel aanbod
	P5-K3-W5	Verzorgt het interne ordertraject
	P5-K3-W6	Bereidt de inkoop voor
	P5-K3-W7	Voert aftersales uit

P6 Junior manager internationale handel		
P6-K1 Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen	P6-K1-W1	Brengt import- en/of exportmarkten in kaart
	P6-K1-W2	Maakt een import- en/of exportplan
	P6-K1-W3	Ondersteunt import- en/of exportprocessen
	P6-K1-W4	Managet import- en/of exportdocumenten
	P6-K1-W5	Managet orders en de verzending van goederen
	P6-K1-W6	Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen
P6-K2 Beheert relaties en draagt bij aan het uitvoeren van accountplannen	P6-K2-W1	Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk
	P6-K2-W2	Voert accountanalyses uit
	P6-K2-W3	Bewaakt de voortgang van een accountplan
	P6-K2-W4	Doet verbetervoorstellen voor een accountplan
P6-K3 Voert een commercieel traject uit	P6-K3-W1	Bereidt een commercieel traject voor
	P6-K3-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	P6-K3-W3	Voert een verkoopgesprek
	P6-K3-W4	Doet klanten een commercieel aanbod
	P6-K3-W5	Verzorgt het interne ordertraject
	P6-K3-W6	Voert aftersales uit

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepsgroep

Context

In het commerciële werkveld is een beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam bij een profit-onderneming. Dit kan in verschillende economische sectoren, verschillende bedrijfstakken, verschillende branches en in verschillende landen zijn. Het commerciële werkveld omvat onder andere de sector groothandel, beursgenoteerde internationale handels- en/of productie-ondernemingen, leveranciers van grondstoffen en/of halffabricaten en flexondernemingen. De meeste commerciële ondernemingen zijn doorontwikkeld van een fysieke onderneming naar een hybride onderneming met omnichannel activiteiten. Bij een commerciële onderneming ligt de nadruk op het behalen van de commerciële doelen, zoals het maken van winst en het vergroten van de omzet/klanten*/gebruikers/doelgroepen. Een beginnend beroepsbeoefenaar werkt meestal in een commercieel team op een commerciële afdeling in een (hoofd)kantooromgeving, zoals de afdeling Verkoop of Marketing.

Veel commerciële ondernemingen kiezen ervoor, met ondersteuning van onder andere (e-)marketing, (e-)ICT en (e-)logistiek, verschillende kanalen (omnichannel) in te zetten om klanten goed en vlot van dienst te kunnen zijn. Dit sluit aan op één of meer fasen van een customer journey. Een beginnend beroepsbeoefenaar levert bijdragen aan de route van een klant naar het hoogst haalbare niveau van klanttevredenheid. Een customer journey maakt communicatieve en/of financiële contactpunten mogelijk tussen klanten, merken, goederen en eventuele aanverwante diensten. Bijvoorbeeld klanten die zich via een website of telefonisch oriënteren op een aanbod van goederen en klanten real-time inzicht krijgen in de goederenvoorraad. Aanvullend geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar voortdurend bijdragen levert aan het optimaliseren van een customer journey. Het analyseren en interpreteren van een customer journey, maakt het mogelijk om klanten beter te leren kennen en te begrijpen om vervolgens positieve invloeden uit te oefenen op klantervaringen ("customer experience" (CX)) en gebruikerservaringen ("user experience" (UX)).

* Waar in dit dossier 'klant' staat, is afhankelijk van de onderneming ook interne klant en (interne) opdrachtgever te lezen.

Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar* is commercieel, klantgericht, ondernemend, gericht op samenwerken, cijfermatig onderlegt en kan informatie-, communicatie- en verkoopkanalen benutten. Diverse ontwikkelingen in het commerciële werkveld bieden grote kansen, uitdagingen en verantwoordelijkheden aan het (verder) verduurzamen van de commerciële sector. Dit is bijvoorbeeld van toepassing op de maatschappelijke en politieke aandacht voor het klimaat en op (internationaal) maatschappelijk verantwoord ondernemen.

De beginnend beroepsbeoefenaar is digitaal vaardig en vertrouwd met het interpreteren en begrijpen van data. Data van de onderneming geeft informatie over en inzicht in onder andere de belangstelling van klanten voor het commerciële aanbod, het koopgedrag en het bezoekersgedrag. De beginnend beroepsbeoefenaar is en houdt zich op de hoogte van het vakgebied en kent de karakteristieken, de structuur en de omgevingsfactoren van het commerciële werkveld. De inzet van de beginnend beroepsbeoefenaar is gericht op leveren van een kwalitatief goede toegevoegde waarde aan de customer journey (klantreis). Hiervoor organiseert en onderhoudt een onderneming (digitale) commerciële processen. Dit gaat van het klanten de mogelijkheid bieden zich te oriënteren tot en met de aftersales.

* Waar 'beginnend beroepsbeoefenaar' staat is ook 'hij', 'zij', 'hen' en 'die' te lezen.

Resultaat van de beroepsgroep

Gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen ondernemingsbelang en klantbelang.

B1-K1: Onderzoekt de customer journey

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar moet voor het werk zowel van customer journey(s) in het (internationale) commerciële werkveld op de hoogte zijn, als van trends en ontwikkelingen in het vakgebied. Kenmerkend aan het commerciële werkveld is dat er enerzijds continu sprake is van het reageren op verandering en ontwikkeling en, anderzijds, dat het nodig is om rekening te houden met een diversiteit aan wensen, eisen en verwachtingen van een diversiteit aan klanten. Dit maakt het werk deels onvoorspelbaar en complex.

De beginnend beroepsbeoefenaar voert bij het onderzoeken van de customer journey met name afgebakende en gestructureerde taakgerichte werkzaamheden uit. Dit vraagt onder andere om kennis van het commerciële aanbod van de onderneming, inzicht in (inter)culturele achtergronden van klanten en in de commerciële doelstellingen van de onderneming. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden verricht de beginnend beroepsbeoefenaar routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte vakkennis, vaardigheden en standaardwerkwijzen. Om afbreukrisico's, zoals negatieve klantervaringen en imagoschade, zoveel mogelijk proberen te voorkomen, is het belangrijk dat een beginnend beroepsbeoefenaar hierop anticipeert en inzichten en ervaringen met een leidinggevende of ervaren collega's deelt. Hiervoor zijn samenwerkingsvaardigheden en reflectieve vaardigheden nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar in het commerciële werkveld heeft een onderzoekende, ondersteunende en een uitvoerende rol. Elke rol wordt, grotendeels, zelfstandig uitgevoerd. Hierbij hoort een verantwoordelijkheid voor het bewaken van de resultaten van de werkzaamheden. De beginnend beroepsbeoefenaar is medeverantwoordelijk voor het samenwerken met collega's en voor het behalen van teamresultaten. Een leidinggevende of een eigenaar van de onderneming draagt de eindverantwoordelijkheid.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Basiskennis bedrijfskunde

- heeft kennis van (online) advies- en verkoopprocessen
- heeft kennis van bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen in een commerciële onderneming
- heeft kennis van bestellen en inkoop
- heeft kennis van commerciële samenwerkingsvormen
- heeft kennis van schriftelijke en mondelinge communicatie
- heeft kennis van financiën en financiële begrippen
- heeft kennis van juridische zaken en van juridische begrippen
- heeft kennis van logistiek en van logistieke begrippen
- heeft kennis van marketing en marketingbegrippen
- heeft kennis van de missie en visie van een commerciële onderneming
- heeft kennis van de structuur van een commerciële onderneming
- heeft kennis van een systeem voor relatiebeheer en CRM (Customer Relationship Management)

Beroepsgericht rekenen

- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen
- kan commerciële kengetallen interpreteren

Commercieel aanbod

- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het commerciële aanbod van een onderneming

Commercieel werkveld

- heeft kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld
- heeft kennis van bronnen van innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- heeft kennis van trends, (technologische) innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- kan de marktpositie van een onderneming beoordelen
- kan een SWOT-analyse uitvoeren

Customer journey

- heeft kennis van klantgroepen
- heeft kennis van klantcontact- en verkoopkanalen
- kan fases van de customer journey uitleggen

B1-K1: Onderzoekt de customer journey

- kan klantgedrag inschatten

E-commerce en data

- kan eenvoudige dataoverzichten lezen

ICT en webbeheer

- kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen, software, devices, applicaties

Interne bedrijfsprocessen

- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen
- kan veiligheidsregels toepassen met betrekking tot het omgaan met gegevens en systemen

Professionele ontwikkeling

- heeft kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- heeft kennis van principes van projectmatig werken en de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act)
- kan een methode kiezen voor het verzamelen van informatie
- kan samenwerken met collega's
- kan feedback geven en ontvangen
- kan kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

Technologie en innovatie

- kan voor het vakgebied relevante informatiebronnen raadplegen

Wet- en regelgeving

- kan handelen volgens geldende wet- en regelgeving, zoals AVG, arbo, milieu, veiligheid en privacy

B1-K1-W1: Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich op de hoogte van de marktpositie van de onderneming in het (internationale) commerciële vakgebied en werkveld. De verzamelde informatie/data, onder andere over de concurrentiepositie, verkoopcijfers, klantenwensen en -behoeften, technologische en/of duurzame ontwikkelingen in de sector en branche, wordt vastgelegd. Vervolgens ordent en interpreteert de beginnend beroepsbeoefenaar de verzamelde informatie/data en brengt dit in verband met de commerciële doelen van en de werkzaamheden in de onderneming. De resultaten hiervan, zoals conclusies en opvallende zaken met betrekking, deelt de beginnend beroepsbeoefenaar met collega's en een leidinggevende en overlegt erover. De ontvangen feedback, zoals op de herkenbaarheid en de kwaliteit van de conclusies, verwerkt de beginnend beroepsbeoefenaar en stelt het beeld van de marktpositie bij.

Resultaat

Relevante informatie over de marktpositie van de onderneming is verzameld, geïnterpreteerd en gedeeld. Collega's en een leidinggevende zijn op de hoogte gebracht.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat proactief op zoek naar relevante informatie;
- gebruikt informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- toetst informatie kritisch op (commerciële) bruikbaarheid, relevantie en juistheid;
- legt verzamelde informatie zorgvuldig en vindbaar vast;
- toont inzicht in (commerciële) doelen van en werkzaamheden in de onderneming;
- legt logische relaties tussen en trekt logische conclusies over de marktpositie van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Onderzoeken, Beslissen en activiteiten initiëren

B1-K1-W2: Analyseert de customer journey

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar brengt de processen/fasen van de customer journey van klanten in beeld. De van toepassing zijnde processen/fasen worden benoemd, uitgewerkt en toegelicht, zoals wanneer en hoe klanten met de onderneming in contact komen. Om op klanten te kunnen inspelen verdiept de beginnend beroepsbeoefenaar zich onder andere in wensen, behoeften en kenmerken van klanten en in de door de onderneming in te zetten kanalen, zoals een informatiekanaal, een verkoopkanaal en een communicatiekanaal. Hoe en waarmee de onderneming op klanten inspeelt, houdt de beginnend beroepsbeoefenaar bij en typeert hiervan de sterke en minder sterke kenmerken en voorbeelden. Hierbij gaat het onder andere om het commerciële aanbod, de klantbeleving, de dienstverlening en de communicatie. Met een leidinggevende overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar over de resultaten de geanalyseerde customer journey. De beginnend beroepsbeoefenaar reageert op vragen en opmerkingen en verwerkt feedback.

Resultaat

De customer journeys met onder andere wensen en behoeften van klanten zijn in beeld gebracht.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bakent informatie over processen/fasen van de customer journey logisch en realistisch af;
- gebruikt informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- legt verzamelde informatie zorgvuldig vast;
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om;
- toetst informatie kritisch op onder andere (commerciële) relevantie, juistheid en volledigheid;
- interpreteert informatie zorgvuldig;
- legt logische relaties tussen de de customer journey en hoe en waarmee de onderneming daarop inspeelt.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren

B1-K1-W3: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar interpreteert trends en ontwikkelingen, onder andere in het commerciële werkveld, de onderneming en in de samenleving. Er worden inschattingen gemaakt van de mogelijke invloeden en/of gevolgen hiervan, voor de onderneming, de klanten en de concurrentiepositie. De beginnend beroepsbeoefenaar vertaalt de geïnterpreteerde trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen en mogelijkheden voor de onderneming. De vertaalslag, met aandacht voor onder andere doelgroepen, haalbaarheid en uitvoerbaarheid, overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende en verwerkt de ontvangen feedback.

Resultaat

Vakkundige onderbouwde en realistische commerciële kansen en mogelijkheden voor de onderneming.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- toetst informatie kritisch op juistheid, bruikbaarheid en relevantie;
- interpreteert en combineert informatie/data kritisch en zorgvuldig;
- kijkt vanuit meer invalshoeken kritisch naar kansen, mogelijkheden en risico's;
- legt logische relaties tussen trends en ontwikkelingen en de (commerciële) doelen van de onderneming;
- onderbouwt kansen en mogelijkheden met een meerwaarde voor de onderneming op een overtuigende wijze;
- informeert een leidinggevende en/of collega's proactief, volledig en met overtuiging.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K1-W4: Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verdiept zich in het commerciële aanbod van de onderneming en brengt dit in kaart. Hierbij komen onder andere keuzes van de onderneming, de samenstelling en kenmerken van het commerciële aanbod en bijdragen aan de omzet aan de orde. Het in kaart gebrachte aanbod brengt de beginnend beroepsbeoefenaar in verband met wensen en behoeften van doelgroepen en klanten. De bevindingen overlegt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende en/of collega's en verwerkt eventuele aanvullingen.

Resultaat

Het commerciële aanbod van de onderneming is in kaart gebracht en in verband gebracht met wensen en behoeften van doelgroepen en klanten. Bevindingen van deze vergelijking zijn met een leidinggevend en/of met collega's overlegd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- houdt zich actief op de hoogte van het assortiment en klanttevredenheid;
- gebruikt informatiebronnen actief;
- analyseert verzamelde informatie kritisch en zorgvuldig;
- legt logische relaties tussen en trekt logische conclusies over het aanbod van de onderneming en wensen en behoeften van doelgroepen en klanten;
- communiceert bevindingen op een heldere en informatieve wijze met een leidinggevende en/of collega's.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Formuleren en rapporteren

B1-K1-W5: Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktwerking

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet aanpassings- en/of verbeteringsgerichte voorstellen ten aanzien van de verkoop, de marketing en/of de marktwerking. Hierbij wordt informatie/data over onder andere de marktpositie van de onderneming, de customer journey, het commerciële aanbod en de klanttevredenheid betrokken. Deze verbetervoorstellen bespreekt de beginnend beroepsbeoefenaar met een leidinggevende en/of collega's. De feedback wordt verwerkt in een aangepaste versie van de verbetervoorstellen.

Resultaat

Onderbouwde voorstellen voor de verkoop, marketing en/of marktwerking met een vertaling naar activiteiten.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- trekt logische en beargumenteerde conclusies uit de beschikbare informatie/data;
- vertaalt conclusies naar uitvoerbare en concrete (commerciële) voorstellen;
- informeert collega's en/of een leidinggevende goed en volledig;
- schat gevolgen van onderbouwde veranderingen voor de onderneming correct en realistisch in;
- werkt conform de richtlijnen van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar combineert standaardprocedures voor het verzorgen van een diversiteit aan marketing- en communicatie-activiteiten van de onderneming. Bij afwijkingen hiervan bedenkt de beginnend beroepsbeoefenaar passende oplossingen en stelt deze aan een leidinggevende voor. In het commerciële werkveld is er dikwijls sprake van verandering. Om hiermee te kunnen omgaan en zich te kunnen handhaven, is het voor een beginnend beroepsbeoefenaar nodig om flexibel en veranderingsbereid te zijn. Kennis van de ontwikkelingen in het commerciële werkveld, van de onderneming, het assortiment en de inzet van verschillende communicatie- en verkoopkanalen, zijn nodig om marketing- en communicatie-uitingen te verzorgen. De beginnend beroepsbeoefenaar is zeer alert op klanttevredenheid, want bijvoorbeeld een negatieve klantervaring kan ten koste gaan van het imago van de onderneming en de omzet. De beginnend beroepsbeoefenaar stelt prioriteiten en maakt keuzes ten behoeve van een optimale customer journey.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Bij de werkzaamheden werkt de beginnend beroepsbeoefenaar veelal samen met collega's en voor de klanten. Hierin wordt een verbindende rol vervuld tussen de onderneming enerzijds en het belang van de klant anderzijds. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en is verantwoordelijk voor het eigen werk. Een leidinggevende is eindverantwoordelijkheid.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Beroepsgericht rekenen

- kan werkgerelateerde informatie en gegevens en commerciële berekeningen interpreteren
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

Beroepsspecifiek Engels

- kan een eenvoudige presentatie in het Engels geven
- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan eenvoudige teksten in het Engels schrijven

Commercieel aanbod

- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het commerciële aanbod van een onderneming

Customer journey

- heeft kennis van doelgroepen en klanten
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen

E-commerce en data

- heeft kennis van het analyseerproces van data in relatie tot bedrijfsvoering
- kan basistechnieken voor weboptimalisatie, webbeveiliging en webstatistiek toepassen
- kan eenvoudige analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan content ontwikkelen voor online marketing- en communicatie-uitingen
- heeft kennis van effectiviteitskenmerken van webcare
- kan aangereikte data interpreteren
- kan dataoverzichten lezen en duiden
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

ICT en webbeheer

- heeft kennis van databases
- kan (social) media publiceren
- heeft kennis van bestandsbeheer
- kan werken met gangbare informatie- en communicatiesystemen, software, devices en applicaties

(e-)Marketing en communicatie

- heeft kennis van marketing- en communicatie-instrumenten
- heeft kennis van marketing- en communicatiemodellen en van marketing- en communicatietheorieën
- heeft kennis van marketing- en communicatieprocessen
- heeft kennis van marketing- en communicatiebegrippen

B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten

- heeft kennis van communicatiekanalen
- heeft kennis van online zoekmachines
- kan correct taalgebruik toepassen
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen

Professionele ontwikkeling

- kan de visie en strategie van een onderneming in relatie tot activiteiten/werkzaamheden duiden
- kan kwaliteitseisen toepassen
- kan prioriteiten stellen in eigen werkzaamheden
- kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeteringen benoemen
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

Vormgeving

- heeft kennis van eisen ten aanzien van het vormgeven van publicaties
- heeft kennis van beeld, vorm, kleur en typografie

Wet- en regelgeving

- heeft kennis van relevante wettelijke bepalingen en gedragscodes met betrekking tot marketing- en communicatie-activiteiten
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals merkenrecht, portret- en auteursrecht en AVG

B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie over uit te voeren marketing- en communicatie-activiteiten. Hierbij is er onder andere aandacht voor het doel, wensen en behoeften van doelgroepen en de gewenste uitstraling van marketing- en communicatieactiviteiten waarop de onderneming wil inspelen. De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt de verzamelde informatie, trekt voorlopige conclusies en stemt hierover af met een leidinggevende en/of een ervaren collega. Feedback wordt verwerkt. Indien nodig verzamelt en verwerkt de beginnend beroepsbeoefenaar aanvullende informatie.

Resultaat

Het doel, de doelgroepen, uitstraling en aanvullende informatie met betrekking tot marketing- en communicatie-activiteiten zijn in beeld gebracht. Voorlopige conclusies zijn met een leidinggevende en/of een ervaren collega doorgenomen. Feedback is verwerkt.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft een 'open mind' bij het verzamelen van informatie;
- gebruikt informatiebronnen efficiënt en effectief;
- vormt zich gemakkelijk beelden van het doel, de doelgroepen en het gewenste resultaat;
- communiceert duidelijk en op een prettige wijze;
- formuleert voorlopige conclusies en keuzes helder en bondig.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt verzamelde informatie en conclusies over uit te voeren marketing- en communicatie-activiteiten in voorstellen. Het kan gaan om offline activiteiten, zoals voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal en feedback geven op concepten zoals een tekst of een drukproef. Ook kan het gaan om online activiteiten, zoals het (mede-)samenstellen van een elektronische nieuwsbrief, content voor een website, berichten voor social media en online marketing voor een deel van het assortiment. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt

B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit

de voorstellen af met de betrokkenen, zoals een opdrachtgever, en verwerkt feedback in een volgende versie. Hierbij wordt onder andere gelet op de afstemming van de inhoud/boodschap op het doel en de doelgroep, huisregels en huisstijl.

Resultaat

Marketing- en communicatie-uitingen die voldoen aan de wensen en eisen van de opdrachtgever en aansluiten bij de doelgroep(en).

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt (digitale) informatiebronnen doelgericht en efficiënt;
- toont vaktechnisch inzicht en creativiteit bij het uitwerken van voorstellen;
- communiceert taalkundig correct en klantgericht;
- maakt efficiënt en effectief gebruik van hulpmiddelen en materialen;
- stemt marketing- en communicatie-activiteiten passend af op (het niveau van) de doelgroep(en);
- houdt zich zorgvuldig aan afspraken;
- presenteert informatie/content op een belangstellingtrekkende wijze;
- stemt proactief en tijdig af met opdrachtgever of andere betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W3: Voert webcare uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monitort en neemt kennis van berichten en signalen over de onderneming, onder andere van belangstellenden met een informatiebehoefte en geuite complimenten en onvrede van klanten. De beginnend beroepsbeoefenaar maakt inschattingen van de aard en de (mogelijke) impact van de inhoud van berichten en signalen voor de onderneming en de betrokkenen. Aanvullend maakt de beginnend beroepsbeoefenaar een inschatting, afhankelijk van de bevoegdheden, om de webcare zelf uit te voeren of hiervoor een leidinggevende/collega of een ervaren collega in te schakelen. Voor de zelf uit te voeren webcare wordt onder andere nagegaan of de onderwerpen nieuw zijn, of eerder al op soortgelijke signalen is gereageerd en welke reactie waardevol en risicovol kan zijn en impact kan hebben. De uitgevoerde webcare wordt vastgelegd en er wordt onder andere op de kwaliteit van de inhoudelijke reactie geëvalueerd. Eventuele trends en verbeterpunten neemt de beginnend beroepsbeoefenaar met collega's door.

Resultaat

De uitgevoerde webcare is klantgericht en voldoet aan de wensen en de eisen van de onderneming. De webcare is geëvalueerd en verbeterpunten zijn gedeeld met collega's.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- volgt actief via verschillende kanalen berichten over en berichten aan de onderneming;
- toetst berichten en signalen aan en over de onderneming kritisch op juistheid, betrouwbaarheid en op impact;
- volgt zorgvuldig de richtlijnen van de onderneming;
- reageert vlot en adequaat op commerciële kansen en op het beperken van risico's;
- stemt een (inhoudelijke) reactie passend af op de verwachtingen van de betrokkene(n);
- schakelt tijdig een collega en/of een leidinggevende in bij het (vermoeden) niet zelf kunnen of mogen handelen;
- let met focus op het positief beïnvloeden van klanttevredenheid en zakelijke relaties met betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen

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

P1 Commercieel medewerker

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

Een commercieel medewerker werkt (meestal) in een kantooromgeving van een (hybride) handelsonderneming (MKB), bijvoorbeeld backoffice bij een groothandel. Deze commerciële functie is gericht op de ondersteuning van de binnendienst en van accountmanagers en komt, behalve bij veel groothandels, ook in allerlei andere sectoren, branches en ondernemingen voor. Voorbeelden hiervan zijn een bouwonderneming, een keukenspecialzaak met diverse vestigingen en bij een onderneming die roerende goederen verhuurt. Veel voorkomende alternatieve functiebenamingen voor commercieel medewerker zijn sales support medewerker, verkoper binnendienst en medewerker customer service.

Een commercieel medewerker combineert in de beroepsuitoefening een drietal rollen/functies, namelijk 1) medewerker verkoop en klantcontact, 2) commercieel administratief medewerker en 3) commercieel ondersteuner. Op deze rollen/functies en voor de meeste werkzaamheden is een focus van toepassing op de fasen van de customer journey. Want het gaat uiteindelijk om het leveren van een toegevoegde waarde aan en de tevredenheid van de klant. Belangrijke persoonskenmerken zijn communicatief, integer, deskundig op het vakgebied, klantgericht, overtuigend, oplossingsgericht, resultaatgericht, besluitvaardig, initiatiefrijk, creatief, digitaal vaardig, wendbaar, ondernemend, commercieel gedreven en collegiaal. Op de werkzaamheden zijn commerciële doelstellingen van toepassing. De commercieel medewerker probeert de balans te bewaren tussen klantgerichtheid en het realiseren van de commerciële belangen van de onderneming. Voor de uitoefening van de werkzaamheden is beheersing van beroepsspecifiek Engels nodig.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Voert een commercieel traject uit

Complexiteit

Het is voor een commercieel medewerker van groot belang om te kunnen inspelen op een diversiteit aan ideeën, wensen en behoeften van klanten. Hierbij is het nodig een balans te bewaken tussen de klantrelatie en klanttevredenheid enerzijds, en het binnen gestelde kaders behalen van de commerciële doelstellingen van de onderneming anderzijds. Een commercieel medewerker zet hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en flexibiliteit is.

De doorgaans routinematige werkzaamheden voert een commercieel medewerker meestal volgens vaste procedures en volgens bedrijfsregels voor een diversiteit aan klanten uit. Er is variëteit tussen de contacten met klanten en tussen de belangen van zowel klanten als de onderneming. Dit staat onder andere onder invloed van de mate waarin klanten op voorhand op de hoogte zijn en de dynamiek in de markt. Dit maakt het werk afwisselend. Het uitvoeren van een commercieel traject kan zich zowel lokaal als internationaal afspelen, waarbij de internationale component met onder andere culturele kenmerken voor extra complexiteit kan zorgen.

Het afbreukrisico bij het uitvoeren van een commercieel traject is aanzienlijk tot groot, met name bij grote klanten, bij langlopende relaties en in commerciële relaties waar culturele verschillen van invloed zijn. Om de commerciële trajecten te kunnen uitvoeren, zet een commercieel medewerker hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en vakkennis en vaardigheden in met betrekking tot commercie, het assortiment, (interculturele) communicatie, customer service en beheersing van de Engelse taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De commercieel medewerker heeft voornamelijk een initiërende en een uitvoerende rol. De werkzaamheden worden meestal zelfstandig uitgevoerd met een bijbehorende verantwoordelijkheid voor de resultaten. De taken waarvoor een commercieel medewerker verantwoordelijkheid draagt zijn, behalve het adviseren en verkopen, gericht op communiceren en het uitvoeren van ondernemingspecifieke processen. Dit speelt zich af binnen de door de onderneming gestelde kaders. De eindverantwoordelijkheid ligt bij een leidinggevende, een directeur of een eigenaar.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Beroepsgericht rekenen

- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

Beroepsspecifiek Engels

- kan een eenvoudige presentatie in het Engels geven
- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen
- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan eenvoudige teksten in het Engels schrijven

Commercieel aanbod

- heeft kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingen van het commerciële aanbod van een onderneming

Commercieel werkveld

- heeft kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten een onderneming

Customer journey

- heeft kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- heeft kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft kennis van klantgedrag, koopbehoeften, koopmotieven
- heeft kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan klant-/verkoop-/adviesgesprekken voeren
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelingstechnieken toepassen
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan kosten en kostensoorten uitleggen aan klanten
- kan storytelling toepassen en inspiratie overbrengen richting de klant
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

E-commerce en data

- kan aangereikte data interpreteren
- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming
- kan dataoverzichten lezen

ICT en webbeheer

- heeft kennis van bestandsbeheer

Interne bedrijfsprocessen

- heeft kennis van accountmanagement

(e-)Logistiek

- heeft kennis van supply chain management
- heeft kennis van e-fulfilment
- kan bestellingen, leveringen en retouren (administratief) verwerken

(e-)Marketing en communicatie

- heeft kennis van Unique Selling Points en merkpositionering in de commerciële markt
- kan een toegepast marktonderzoek uitvoeren
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen
- kan interviewtechnieken toepassen

Professionele ontwikkeling

- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten

P1-K1 Voert een commercieel traject uit

- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

Wet- en regelgeving

- heeft kennis van branchewetgeving
- heeft kennis van contracten, verbintenissen en aansprakelijkheid

P1-K1-W1 Bereidt een commercieel traject voor

Omschrijving

De commercieel medewerker oriënteert zich op een commercieel traject. Hierbij worden onder andere de commerciële doelen van de onderneming betrokken en klantgegevens en/of het klantdossier doorgenomen. Er wordt ingeschat in welk stadium van de customer journey de klant zich (vermoedelijk) bevindt. Vervolgens bepaalt de commercieel medewerker de doelstellingen van het commerciële traject, zoals informeren en/of het doen van een aanbod aan de klant. Afgestemd op de te kiezen benaderingswijze bepaalt de commercieel medewerker het moment voor het leggen van contact met de klant.

Resultaat

Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar en een effectieve wijze van benadering is bepaald.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- bereidt zich tijdig en gedegen voor op het contact met de klant;
- beoordeelt de beschikbare gegevens zorgvuldig op actualiteit en volledigheid;
- ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (commerciële) kansen;
- bedenkt creatieve oplossingen hoe mogelijke (commerciële) kansen te benutten;
- toont een commercieel inzicht bij het bedenken van mogelijke oplossingen;
- kiest een passende benaderingswijze van de klant;
- werkt volgens werk- en kwaliteitsprocedures en gaat integer om met vertrouwelijke informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

P1-K1-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

Omschrijving

De commercieel medewerker benadert (potentiële) klanten en maakt contact. In afstemming op ideeën, wensen en behoeften van de klant presenteert de commercieel medewerker de onderneming en licht de mogelijkheden van het commerciële aanbod toe. Afhankelijk van de situatie verzamelt de commercieel medewerker aanvullende informatie over de klant, informeert naar de klanttevredenheid, beantwoordt vragen en adviseert. De klantspecifieke en mogelijke opdracht-specifieke informatie wordt vastgelegd. De commercieel medewerker maakt een inschatting van het vervolgproces en past dit toe. Belangrijke en eventuele opvallende zaken worden met collega's en/of een leidinggevende gedeeld.

Resultaat

De klant heeft een realistisch en positief beeld van de onderneming en het commerciële aanbod. Het contactmomenten met de klant is gebruikt om een commerciële relatie aan te gaan of te verstevigen. Commerciële mogelijkheden voor de onderneming zijn in kaart gebracht en afgewogen.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- communiceert helder, duidelijk en klantgericht;
- is actief en alert op mogelijkheden om de klant van dienst te zijn en (commerciële) kansen te benutten;
- toont actueel inzicht in het vakgebied en legt logische verbanden tussen de verkregen informatie;
- toetst verzamelde informatie kritisch op relevantie en juistheid;

P1-K1-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

- legt verzamelde informatie volledig en correct vast;
- weet vragen over het vakgebied goed en vakkundig te beantwoorden;
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Relaties bouwen en netwerken, Kwaliteit leveren

P1-K1-W3 Presenteert en profileert het commerciële aanbod van de onderneming

Omschrijving

De commercieel medewerker presenteert en profileert de onderneming, onder andere aan (potentiële) klanten, leveranciers en aan commerciële samenwerkingspartners. Er wordt uitleg gegeven over het commerciële aanbod van de onderneming en er wordt ingegaan op vragen en opmerkingen. Hierbij onderzoekt en evalueert de commercieel medewerker onder andere de bekendheid en het imago van de onderneming. Aan een leidinggevende wordt hierover gerapporteerd en worden voorstellen gedaan, zoals voor het verder ontwikkelen van de bekendheid in het commerciële werkveld.

Resultaat

De commerciële positie van de onderneming is gepositioneerd en geprofileerd. Voorstellen gericht op het versterken van de onderneming zijn aan een leidinggevende voorgelegd.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- bereidt zich (inhoudelijk) goed voor op aansluiten bij klanten en/of samenwerkingspartners;
- denkt kritisch na over zijn eigen rol en zijn functioneren in samenwerking met commerciële partners;
- initieert acties om in contact te komen met de doelgroep en/of met samenwerkingspartners;
- stemt de stijl van presenteren en profileren af op het imago van de onderneming;
- communiceert helder, overtuigend en afgestemd op de doelgroep;
- straalt enthousiasme uit en weet dit over te brengen;
- is alert op kansen voor verbeteringen van de commerciële positie van de onderneming.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

P1-K1-W4 Voert een verkoopgesprek

Omschrijving

De commercieel medewerker voert één of meer verkoopgesprekken met klanten. Hierin worden onder andere de specifieke behoeften en wensen van klanten achterhaald en aan de mogelijkheden van het aanbod en van de onderneming gekoppeld. In het contact met klanten beantwoordt de commercieel medewerker onder andere vragen van klanten, informeert, adviseert, speelt in op koop- en weerstandsignalen, stuurt aan op verkoop, probeert bijverkoop toe te passen en neemt zo mogelijk een offerte- of orderverzoek in ontvangst. Indien de klant (nog) niet op een aanbod ingaat, helpt de commercieel medewerker hen verder in de customer journey. Hiervoor wordt uitgezocht waarmee de klant geholpen kunnen worden, informeert en attendeert op informatiebronnen en/of verkoopkanalen.

Resultaat

De verkoopgesprekken/contacten met klanten hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen van de onderneming. Klanten zijn verder geholpen in de customer journey.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- neemt actief de leiding in gesprekken/contact met klanten en is gericht op het benutten van commerciële kansen;

P1-K1-W4 Voert een verkoopgesprek

- luistert actief naar wensen en antwoorden;
- reageert klantvriendelijk en klantgericht op reacties en signalen van klanten;
- past gepaste en integere omgangsvormen toe;
- verwerkt parate vakkennis over het commerciële aanbod, trends en ontwikkelingen en wet- en regelgeving passend in verkoopargumenten;
- informeert en adviseert klanten op een deskundige en een juiste wijze;
- doorloopt verkoopprocessen zorgvuldig en verwerkt gegevens, zoals een akkoord op een commercieel voorstel, volgens bedrijfsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen

P1-K1-W5 Doet klanten een commercieel aanbod

Omschrijving

De commercieel medewerker verwerkt de verzamelde informatie/data van en over klanten en commerciële gegevens in een commercieel aanbod. Dit is meestal een offerte met een prijsberekening en/of een opbouw van een prijsaanbod. Hiervoor voert de commercieel medewerker onder andere (commerciële) berekeningen uit, doet een voorstel voor de uitvoerbaarheid en de doorlooptijd van het commerciële aanbod en voorziet deze van de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden. Indien nodig vindt er over het aanbod een onderhandeling plaats. Het complete aanbod met de gemaakte afspraken en informatie over het vervolgproces, zoals het uitvoeren van betalingsafspraken, wordt aan de klant overhandigd. De commercieel medewerker bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en neemt indien nodig contact op. Na instemming van klanten met het aanbod stelt de commercieel medewerker een verkoopcontract of een orderbevestiging op en verwerkt dit.

Resultaat

Het commerciële aanbod aan klanten en de wijze waarop deze is opgebouwd voldoet aan de eisen van de onderneming.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- maakt correcte prijsberekeningen;
- legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte;
- toont commercieel inzicht en speelt daarbij passend in op emoties van de klant;
- neemt en behoudt de leiding in het gesprek/contact en stuurt aan op een akkoord van de klant;
- licht een overeenkomst inhoudelijk en op een begrijpelijke wijze toe;
- controleert zorgvuldig of de inhoudelijke boodschap is overgekomen;
- onderhandelt met argumenten en houdt zich met discipline aan de gegeven onderhandelingsruimte;
- legt afspraken en gegevens van klanten nauwkeurig en zorgvuldig vast.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Formulieren en rapporteren, Ondernemend en commercieel handelen

P1-K1-W6 Verzorgt het interne ordertraject

Omschrijving

De commercieel medewerker controleert de met de klant gemaakte zakelijke afspraken, onder andere op volledigheid, geldigheid en juistheid. Vervolgens worden de afspraken verwerkt in onder andere een interne planning met doorlooptijden. Ook het uitvoeren van financiële en logistieke afspraken worden voorbereid. De commercieel medewerker informeert de betrokkenen over het vervolgproces van het uitvoeren van de zakelijke afspraken. Bij gesignaleerde afwijkingen en bij dreigende knelpunten informeert hij een leidinggevende en/of een ervaren collega en probeert aan een oplossing bij te dragen. Hieruit voortvloeiende afspraken en/of aanpassingen worden vastgelegd en betrokkenen worden geïnformeerd.

P1-K1-W6 Verzorgt het interne ordertraject

Resultaat

De zakelijke afspraken zijn gecontroleerd en verwerkt om te kunnen gaan uitvoeren. Knelpunten en acties zijn tijdig gesignaleerd en er zijn oplossingen voor aangedragen.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- houdt zorgvuldig rekening met prioriteiten, richtlijnen, wensen en eisen van de klant en van de onderneming;
- stemt tijdig, helder en volledig met betrokkenen af;
- signaleert tijdig knelpunten en veranderingen voor de werkplanning;
- neemt bij problemen en onvoorziene omstandigheden het initiatief tot afstemming met collega's en/of de klant;
- is alert op het nakomen van en werken volgens planning, kwaliteitsafspraken en bedrijfsregels en -normen;
- plant werkzaamheden efficiënt en speelt flexibel in op veranderende omstandigheden;
- geeft adequaat reactie op vragen en opmerkingen;
- legt afspraken, het procesverloop en (deel)resultaten nauwkeurig en zorgvuldig vast;
- schakelt tijdig een leidinggevende en/of een collega in.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

P1-K1-W7 Voert aftersales uit

Omschrijving

De commercieel medewerker voert verkoop- en adviesgerelateerde aftersales uit. Met klanten wordt contact opgenomen om informatie te verzamelen over het verkoop- en/of adviestraject. De commercieel medewerker informeert, bijvoorbeeld, naar de tevredenheid van de klant over de kwaliteit en de kwantiteit van gekochte goederen, of aanvullende informatie en/of aanvullend advies gewenst is, naar de tevredenheid over het contact met (een medewerker van) de onderneming, naar het doorlopen verkoop- en/of adviestraject en naar verbeteringsgerichte tips. De commercieel medewerker verwerkt en analyseert de verzamelde informatie van de aftersales, trekt voorlopige conclusies en doet verbetervoorstellen, zoals voor meer of ander klantcontact, aanpassen van het commerciële aanbod, andere manieren van communiceren en om meer te verkopen. De opvallende zaken, de voorlopige conclusies en de verbetervoorstellen worden met een leidinggevende en met collega's doorgenomen. De resultaten van aftersales worden in de administratie aan de klantgegevens gekoppeld.

Resultaat

Informatie over de mate van tevredenheid van klanten over de onderneming is verzameld en geanalyseerd. Eventuele knelpunten en verbeterpunten zijn in kaart gebracht.

Gedrag

De commercieel medewerker:

- stelt zich klantgericht op;
- neemt tijdig contact op met klanten en maakt een positieve indruk;
- reageert alert op commerciële kansen en bedreigingen;
- verzamelt en verwerkt informatie nauwkeurig en volledig;
- legt contactmomenten met klanten en verzamelde gegevens nauwkeurig vast;
- trekt logische voorlopige conclusies;
- doet heldere en onderbouwde verbetervoorstellen;
- overlegt tijdig, bij voorkeur met (meer ervaren)collega's en de leidinggevende mogelijke oplossingen;
- betreft actief (meer ervaren)collega's en een leidinggevende om kennis en informatie te delen.

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