

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Commercie**

### **Crebonr. 23354**

» **Consulent commerciële arbeidsbemiddeling (Crebonr. 25875)**

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

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Leeswijzer</b>                                                             | 4  |
| <b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>                                  | 5  |
| <b>Basisdeel</b>                                                              | 8  |
| <b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>                                        | 8  |
| <b>B1-K1: Onderzoekt de customer journey</b>                                  | 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 |
| <b>B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten</b>                | 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 |
| <b>2. Generieke onderdelen</b>                                                | 16 |
| <b>Profieldeel</b>                                                            | 17 |
| <b>P2: Consulent commerciële arbeidsbemiddeling</b>                           | 17 |
| <b>P2-K1: Werft, matcht en begeleidt kandidaten</b>                           | 17 |
| P2-K1-W1: Werft kandidaten                                                    | 19 |
| P2-K1-W2: Matcht kandidaten en vacatures                                      | 20 |
| P2-K1-W3: Begeleidt kandidaten in een sollicitatieprocedure                   | 20 |
| P2-K1-W4: Informeert en adviseert flexwerkers en opdrachtgevers               | 21 |
| P2-K1-W5: Verricht administratieve werkzaamheden                              | 21 |
| <b>P2-K2: Verricht commerciële, netwerk- en acquisitieactiviteiten</b>        | 22 |
| P2-K2-W1: Voert accountanalyses uit                                           | 23 |
| P2-K2-W2: Promoot en profileert de flexonderneming                            | 23 |
| P2-K2-W3: Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers                        | 24 |
| P2-K2-W4: Voert aftersales uit                                                | 25 |

# Leeswijzer

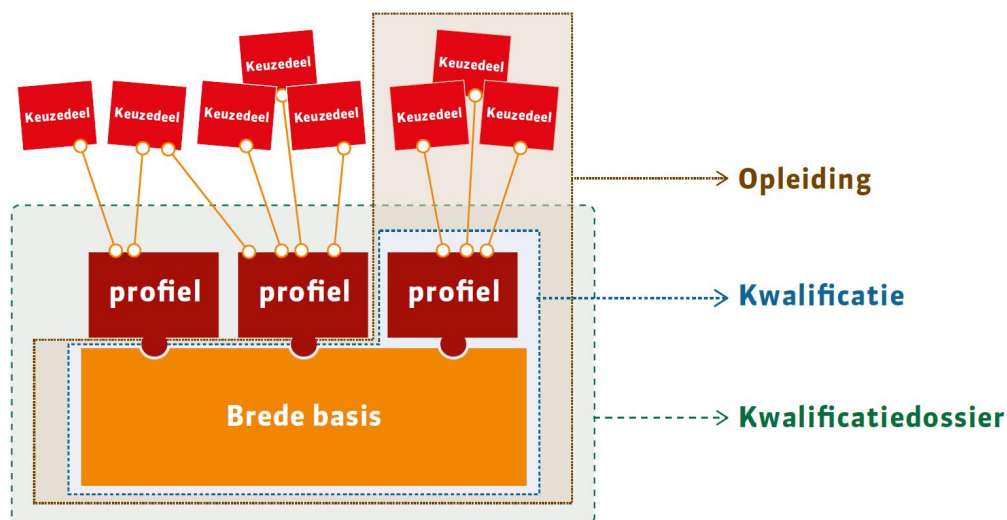
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## 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<br>(EQF-niveau) | Beroepsvereisten | Typering van de kwalificatie |
|---------------------------------------------|----------------------------|------------------|------------------------------|
| P1 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling | 4                          | Nee              | middenkaderopleiding         |

|                                      |          |                                                                     |
|--------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------|
| 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     Consulent commerciële arbeidsbemiddeling |          |                                              |
|-------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|
|                                                 | P2-K2-W2 | Promoot en profileert de flexonderneming     |
|                                                 | 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                        | P3-K1-W5                                                                     | Participeert in netwerken                                           |
|                              | Voert digitale operationele activiteiten uit                                 |                                                                     |
|                              | 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                        | P4-K1-W5                                            | Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk        |
|                              | Voert een commercieel traject uit                   |                                               |
|                              | 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 Junior manager groothandel |                                                     |                                                                            |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| P5-K2                         | Coördineert operationele processen en werkzaamheden | P5-K2-W1 Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid |
|                               |                                                     | 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 beroepengroep

#### 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 onderlegd 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 beroepengroep

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

**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 marktbewerking

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar doet aanpassings- en/of verbeteringsgerichte voorstellen ten aanzien van de verkoop, de marketing en/of de marktbewerking. 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 marktbewerking 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

**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 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

## P2 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

Een consulent commerciële arbeidsbemiddeling werkt (meestal) bij een (hybride) flexonderneming (MKB) met als kernactiviteit het bemiddelen tussen vacatures en kandidaten. Dit gaat vooral om flexondernemingen die doen aan detachering, werving en selectie en aan zzp-bemiddeling. In de flexbranche zijn kleine flexondernemingen tot en met zeer grote beursgenoteerde multinationals actief. Bij grote ondernemingen is het takenpakket van de consulent commerciële arbeidsbemiddeling vaak meer afgebakend en gestandaardiseerd en worden de werkzaamheden verdeeld over diverse afdelingen/funcities. Bij kleinere flexondernemingen worden alle voorkomende werkzaamheden door de consulent commerciële arbeidsbemiddeling opgepakt. Voor de flexbranche belangrijke sectoren zijn onder andere industrie, transport, logistiek, zorg, handel, bouw en overheid. Veel gebruikte alternatieve benamingen voor consulent commerciële arbeidsbemiddeling zijn intercedent, recruiter, vestigingsmedewerker uitzendbureau, medewerker detachering en adviseur commerciële arbeidsbemiddeling.

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling is rondom het aan elkaar verbinden van vraag naar en aanbod van werk een spreekwoordelijke "duizendpoot". Ook in complexe situaties. 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 consulent commerciële arbeidsbemiddeling probeert de balans te bewaren tussen het leveren van de beste dienstverlening en het realiseren van de commerciële belangen van de onderneming. In het kader van het vergroten en verduurzamen van inzetbaarheid, besteedt een toenemend aantal flexondernemingen aandacht aan het bij-, na- of omscholen van flexkrachten en aan loopbaancoaching. Het werken vindt in de driehoek 'flexwerker – intermediair – opdrachtgever' plaats. Bij flexwerk en detachering is de intermediair de werkgever van de kandidaat. Het werk vindt plaats bij de opdrachtgever.

Door het toenemende aantal buitenlandse flexwerkers is beheersing van beroepsspecifiek Engels nodig. Daarnaast zijn internationaal bewustzijn en culturele en interpersoonlijke sensitiviteit essentieel.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

### Complexiteit

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling heeft bij het verbinden van vraag naar en aanbod van werk met een grote mate van dynamiek te maken, door het wisselen tussen rollen. In de beroepspraktijk kan een intake met een potentiële flexwerker afwisselen met een gesprek met een opdrachtgever om vervolgens bij een werkzame flexwerker loopbaanbegeleiding toe te passen. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling werkt met allerlei verschillende soorten mensen. Dit maakt het werk afwisselend en divers. Gesprekken met opdrachtgevers gaan onder andere over vacatures en het zoeken naar en plaatsen van geschikte kandidaten. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling heeft specialistische vakkennis nodig van de branche en inzicht in (commerciële) kansen en mogelijkheden. Een complicerende factor is het voortdurend aangesproken kunnen worden door collega's en/of klanten, waarbij de klant een opdrachtgever kan zijn maar ook een werkzame flexwerker. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling moet een goed overzicht hebben, prioriteiten kunnen stellen en de samenhang tussen activiteiten kunnen bewaken. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling bevindt zich soms in een dubbelrol en moet de balans bewaken tussen dienstverlening richting de flexwerkers en opdrachtgevers en het commerciële belang van de flexonderneming. Hiervoor zijn flexibiliteit en snel kunnen schakelen nodig.

Er zijn veel concurrenten en een negatieve ervaring kan zorgen dat een opdrachtgever of flexkracht overstapt naar een concurrent, wat zorgt voor een groot afbreukrisico. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De consultant commerciële arbeidsbemiddeling heeft een uitvoerende, intermediaire, initiërende en bewakende rol. Als een belangrijke schakel tussen de opdrachtgever/het inlenend bedrijf, de (potentiele) kandidaat en de onderneming is de consultant commerciële arbeidsbemiddeling verantwoordelijk voor het eigen takenpakket, maar ook voor de profilering van de onderneming als geheel. Er wordt verantwoording afgelegd aan een leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

##### **Beroepsgericht rekenen**

- heeft specialistische kennis van loon- en tariefberekeningen en van kostprijzen
- heeft specialistische kennis van relevante financiële regelingen in de flexbranche, waaronder LKV, LIV en subsidies
- kan commerciële kengetallen berekenen en interpreteren, zoals aangeleverde ken- en stuurgetallen

##### **Beroepsspecifiek Engels**

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

##### **Commercieel werkveld**

- heeft kennis van organisatiekunde, waaronder functiegebouw, functieanalyse en kwaliteitsregels
- heeft specialistische kennis van arbeidsmarktontwikkelingen en de conjunctuur
- heeft specialistische kennis van beroepen in de sector(en) waarvoor de flexonderneming werkt

##### **Customer journey**

- heeft kennis van advies- en verkoopgesprekken
- heeft specialistische kennis van klantbehoeften, -motieven en -wensen
- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

##### **E-commerce en data**

- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming
- kan dataoverzichten lezen
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

##### **ICT en webbeheer**

- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken
- heeft kennis van bestandsbeheer

##### **Interne bedrijfsprocessen**

- heeft kennis over ketenaansprakelijkheid, waaronder over termen als NEN, SNA en G-rekeningen
- heeft specialistische kennis van selectiemethoden, -modellen en criteria
- heeft specialistische kennis van wervingsmethoden en wervingsmodellen

##### **(e-)Marketing en communicatie**

- heeft kennis van communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft kennis van marketingstrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft kennis van unique selling points, branding en merkpositionering in de markt
- kan kennis van gespreks- en interviewtechnieken toepassen
- kan met conflicten en met weerstand omgaan
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen

##### **Personeelsmanagement**

- heeft specialistische kennis van in-, door- en uitstroom van medewerkers
- heeft specialistische kennis van verzuim
- heeft specialistische kennis van werving en selectie

## P2-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

- heeft specialistische kennis van arbeidsovereenkomsten

### Professionele ontwikkeling

- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan specialistische kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

### Technologie en innovatie

- heeft specialistische kennis van een personeelsinformatiesysteem
- heeft specialistische kennis van de sociale kaart

### Wet- en regelgeving

- heeft kennis van de wet- en regelgeving aangaande personeelsmanagement en -beleid
- heeft specialistische kennis van antidiscriminatiebeleid
- heeft specialistische kennis van wet- en regelgeving in de flexbranche, waaronder Wet arbeid vreemdelingen, Algemene wet gelijke behandeling, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), Wet arbeidsvoorwaarden grensoverschrijdende arbeid (waga)
- heeft specialistische kennis van de cao voor flexkrachten
- heeft specialistische kennis van processen en procedures, waaronder verlofaanvragen, intake, mutatieformulieren
- heeft specialistische kennis van arbeidgerelateerde wet- en regelgeving, waaronder arbeidsrecht, contractrecht en contractvormen, werkvergunningen, arbowetgeving, Mededingingswet, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs, Wet arbeidsmarkt in balans, Ziektewet, Wet Verbetering Poortwachter
- heeft specialistische kennis van identificatie en privacy, waaronder Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

## P2-K1-W1 Werft kandidaten

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling werft en zoekt actief naar potentiële kandidaten. Hiervoor worden vacatures via wervingskanalen uitgezet en/of worden kandidaten gezocht bij het profiel van een vacature of een krapteberoep. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling werkt hierbij samen met collega's en hanteert de geldende wet- en regelgeving. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling voert een intakegesprek met een potentiële kandidaat. Het doel hiervan is het bespreken met en beoordelen van kennis, vaardigheden, competenties en interesses van de kandidaat in relatie tot een specifieke vacature of functie.

### Resultaat

Voldoende aanbod van geschikte kandidaten voor (openstaande) vacatures. Een duidelijke, objectieve en wervende vacaturetekst aansluitend bij de wensen van de opdrachtgever is via de meest doeltreffende wervingskanalen ingezet.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- zoekt proactief naar de juiste matches van kandidaten en vacatures;
- is alert op mogelijkheden om vacatures tijdig te vervullen;
- is creatief en overtuigend in het wervingsproces;
- communiceert passend en duidelijk met betrokkenen;
- stelt zich dienstverlenend op;
- legt gegevens nauwkeurig en correct vast;
- houdt zich zorgvuldig aan de geldende wetten, procedures en regels.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formulieren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren

## P2-K1-W2 Matcht kandidaten en vacatures

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling gebruikt verzamelde informatie, dossiergegevens en functie-eisen om te beslissen welke kandidaten in aanmerking komen voor een vacature. Hiervoor vindt beoordeling plaats van harde criteria, zoals opleiding en werkervaring, en zachte criteria, zoals persoonlijke indruk. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling maakt een inschatting van het succes van de match tussen de kandidaat en de vacature en besluit hierop een kandidaat wel of niet voor te dragen aan de opdrachtgever. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling geeft, aanvullend op het curriculum vitae, informatie aan de opdrachtgever en adviseert over de geselecteerde kandidaten. In afstemming met de opdrachtgever worden de geselecteerde kandidaten uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek met de opdrachtgever. Daarnaast gaat de consulent commerciële arbeidsbemiddeling met een kandidaat actief op zoek naar een vacature of een onderneming om de kandidaat proactief aan te bieden. Gemaakte keuzes worden vastgelegd.

### Resultaat

Selectie van kandidaten op basis van harde en zachte criteria, een juiste match tussen een flexkracht en een vacature en gearrangeerde sollicitatiegesprekken. Relevante informatie is geregistreerd.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten;
- formuleert de voordracht van kandidaten enthousiasmerend en taalkundig correct;
- is alert op eventuele (onbewuste) discriminatie en vooroordelen;
- houdt zich aan de gemaakte afspraken met opdrachtgever en kandidaten;
- informeert alle betrokkenen tijdig;
- registreert relevante informatie nauwkeurig en correct;
- houdt zich zorgvuldig aan de wet- en regelgeving;
- gaat integer met mensen en met vertrouwelijke informatie om.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Ethisch en integer handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Samenwerken en overleggen

## P2-K1-W3 Begeleidt kandidaten in een sollicitatieprocedure

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling begeleidt één of meer geselecteerde kandidaten in een sollicitatieprocedure. Ter voorbereiding op een sollicitatiegesprek wordt aan de kandidaten informatie verschaft en wordt advies gegeven over het curriculum vitae (cv) en hoe zich te presenteren. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling enthousiasmeert kandidaten over de opdrachtgever, de vacature en het sollicitatiegesprek. Gedurende de selectieperiode informeert de consulent commerciële arbeidsbemiddeling de opdrachtgever over de geselecteerde kandidaten en bemiddelt tussen beide partijen.

### Resultaat

Goed geïnformeerde en voorbereide kandidaten en opdrachtgevers.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- bereidt de kandidaat goed voor op het voeren van een succesvol sollicitatiegesprek;
- stelt zich op een proactieve wijze dienstverlenend op;
- informeert betrokkenen tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen

## P2-K1-W4 Informeert en adviseert flexwerkers en opdrachtgevers

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling informeert flexwerkers over onder andere hun rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, pensioenregeling, ontwikkel- en opleidingsmogelijkheden, loopbaanmogelijkheden, bedrijfs- en cao-regelingen, regelingen op het gebied van sociale zekerheid, de perspectiefverklaring en documenten zoals een loonstrookje en het vergoedingen/declaratiebeleid. Op vragen van flexwerkers wordt antwoord gegeven. Daarnaast begeleidt de consulent commerciële arbeidsbemiddeling opdrachtgevers gedurende de periode dat er één of meer flexwerkers in dienst zijn. Hierbij is aandacht voor thema's zoals duurzame inzetbaarheid, veiligheid, ontwikkelingsmogelijkheden, diversiteit en inclusie. Deze gesprekken worden gevoerd in het belang van de opdrachtgever en de flexwerker, waarbij ook aan het commerciële belang van de flexonderneming wordt gedacht.

### Resultaat

Correct en volledig geïnformeerde flexwerkers en opdrachtgevers.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- verstrekt tijdig correcte en volledige informatie;
- is alert op (commerciële) kansen;
- communiceert passend en duidelijk met betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen

## P2-K1-W5 Verricht administratieve werkzaamheden

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling beheert en administreert de dossiers van kandidaten, flexwerkers en opdrachtgevers, zoals identiteitspapieren en arbeidscontracten. De verzamelde informatie wordt binnen de kaders gedocumenteerd en gearchiveerd. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling stelt contracten op en zorgt dat deze ondertekend kunnen worden. Aanvullend wordt verlof- en verzuimadministratie en de verloning verzorgd. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling bewaakt (wettelijke) termijnen per dossier en contract en houdt overzicht op het verloop van de procedure. Gegevens om behaalde resultaten en rendement te kunnen meten worden bijgehouden.

### Resultaat

Complete en actuele dossiers en een correcte registratie van alle relevante gegevens binnen (wettelijk) gestelde termijnen.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- initieert zelfstandig administratieve werkzaamheden;
- werkt zorgvuldig en houdt zich nauwkeurig aan voorgeschreven procedures en (wettelijke) verplichtingen;
- rapporteert tijdig over dreigende termijnoverschrijdingen;
- onderneemt proactief initiatieven en acties.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Vakdeskundigheid toepassen

**Complexiteit**

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling combineert organisatieafhankelijke procedures bij acquisitie en relatiebeheer. Bij afwijkingen van de standaard kan de consulent commerciële arbeidsbemiddeling passende oplossingen aandragen. Het afbreukrisico is aanzienlijk tot groot, met name bij grotere klanten en langlopende relaties, omdat deze klanten verhoudingsgewijs veel geld opleveren en omdat negatieve klantervaringen ten koste kunnen gaan van onder andere het imago van de onderneming. Cultuurkenmerken van klanten kunnen een bepalende rol spelen bij de wijze waarop bijvoorbeeld relatiebeheer wordt beleefd. Om hiermee te kunnen omgaan heeft de consulent commerciële arbeidsbemiddeling vakkennis van commercie, verkoop en specifieke wet- en regelgeving nodig, net als vaardigheden op het gebied van interculturele communicatie en beheersing van de Engelse taal.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling heeft voornamelijk een initiërende en een uitvoerende rol. De werkzaamheden worden meestal op eigen initiatief zelfstandig uitgevoerd met een bijbehorende verantwoordelijkheid voor de resultaten. Dit speelt zich af binnen de door de onderneming gestelde kaders. De eindverantwoordelijkheid ligt bij een leidinggevende.

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Beroepsgericht rekenen**

- heeft specialistische kennis van loon- en tariefberekeningen en van kostprijzen
- heeft kennis van relevante financiële begrippen
- kan commerciële calculaties uitvoeren
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

**Beroepsspecifiek Engels**

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

**Customer journey**

- heeft kennis van het proces van een customer journey
- heeft kennis van advies- en verkoopgesprekken
- heeft specialistische kennis van klantbehoeften, -motieven en -wensen
- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten

**ICT en webbeheer**

- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken
- heeft kennis van bestandsbeheer

**Interne bedrijfsprocessen**

- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen
- heeft kennis van accountmanagement
- heeft kennis van en procedures met betrekking tot administratie, financiën, voorraad en logistiek
- heeft kennis van het uitvoeren van arbobeleid (arbozorg), milieubeleid en veiligheidsbeleid

**(e-)Marketing en communicatie**

- heeft kennis van online zoekmachines
- heeft specialistische kennis van communicatie- en klantcontactkanalen
- heeft specialistische kennis van mondelinge en schriftelijke communicatieprocessen
- heeft specialistische kennis van marketingstrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte (online) marketingtermen
- heeft specialistische kennis van communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van Unique Selling Points en merkpositionering in de commerciële markt
- kan een toegepast markonderzoek uitvoeren
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen

## P2-K2 Verricht commerciële, netwerk- en acquisitieactiviteiten

- kan de flexonderneming profileren
- kan correct taalgebruik toepassen

### Professionele ontwikkeling

- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden
- kan omgaan met weerstand, teleurstelling en conflicten
- kan vaktaal/vaktermen uit het commerciële werkveld gebruiken
- kan op het werk en de werkzaamheden reflecteren
- kan specialistische kennis van culturele achtergronden en culturele verschillen toepassen

### Technologie en innovatie

- heeft kennis van trends, (technologische) innovaties en ontwikkelingen in het commerciële werkveld

### Wet- en regelgeving

- heeft specialistische kennis van arbeidgerelateerde wet- en regelgeving, waaronder arbeidsrecht, contractrecht en contractvormen, werkvergunningen, arbowetgeving, Mededingingswet, Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs, Wet arbeidsmarkt in balans, Ziektewet, Wet Verbetering Poortwachter

## P2-K2-W1 Voert accountanalyses uit

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling doet onderzoek naar bestaande en naar mogelijk nieuwe klanten (accounts). Voor het in kaart brengen van financiële kansen en risico's voor de flexonderneming worden onder andere bedrijfseconomische gegevens verzameld en doorgerekend. Na het trekken van de voorlopige conclusie van de mogelijke waarde van een account voor de flexonderneming, voert de consulent commerciële arbeidsbemiddeling een aanvullend (kwalitatief) onderzoek uit voor een volledig beeld van de account. Dit gaat onder andere over de klanthistorie, concurrentiepositie, de visie en strategie, de bedrijfsprocessen en de cultuur. Met een accountanalyse brengt de consulent commerciële arbeidsbemiddeling de (mogelijke waarde van de) account in kaart en verwerkt de verkregen informatie/data in een accountprofiel en accountdoelstellingen. Voor een leidinggevende en/of het accountteam wordt een advies over de account opgesteld.

### Resultaat

Een volledig accountprofiel met accountdoelstellingen en een goed beargumenteerd advies met betrekking tot de waarde van de account voor de flexonderneming.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- toetst verzamelde informatie/data nauwgezet op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid;
- relateert informatie/data over accounts zorgvuldig aan het aanbod van de flexonderneming;
- let zorgvuldig en kritisch op ontwikkelingen in de markt, bij de account en bij concurrenten;
- brengt (financiële) kansen en risico's helder en juist in kaart;
- verwerkt accountgegevens op een overzichtelijke en gestructureerde wijze in het accountprofiel.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

## P2-K2-W2 Promoot en profileert de flexonderneming

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling stelt, eventueel in samenwerking met collega's, een promotieplan op. Dit plan bevat uitgewerkte doelen en activiteiten om de onderneming te promoten. Hiervoor bezoekt en/of organiseert de consulent commerciële arbeidsbemiddeling evenementen, zoals netwerkbijeenkomsten. Hierop aanvullend profileert de consulent commerciële arbeidsbemiddeling de flexonderneming en levert een bijdrage aan het ontwikkelen van producten, zoals promotiemateriaal, mailings en folders. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling reflecteert op de ondernomen initiatieven en activiteiten. Hierbij wordt onder andere gekeken naar beoogde effecten en resultaten, zoals meer naamsbekendheid, meer klanten en meer omzet. Ook wordt

## P2-K2-W2 Promoot en profileert de flexonderneming

nagegaan welke andere mogelijkheden er zijn om de flexonderneming bij klanten en netwerken onder de aandacht te brengen. Over de bevindingen trekt de consulent commerciële arbeidsbemiddeling conclusies om deze vervolgens in voorstellen uit te werken. Deze voorstellen worden aan collega's en een leidinggevende voorgelegd en toegelicht.

### Resultaat

Een samengesteld promotieplan met voorstellen en activiteiten voor het versterken van de commerciële positie van de flexonderneming en voor het versterken van het marktgebied.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- stelt zich goed op de hoogte van mogelijkheden voor het promoten en profileren van de flexonderneming;
- neemt concrete initiatieven om in contact te komen met doelgroepen en/of samenwerkingspartners;
- schat effecten/resultaten van het promoten en profileren van de flexonderneming reëel in;
- presenteert de flexonderneming positief en op onderscheidende wijze;
- communiceert passend en duidelijk;
- is nauwkeurig in de uitvoering van promotionele acties en presentaties;
- weet te overtuigen in woord, houding, gedrag en handeling;
- is alert op kansen voor verbeteringen van de commerciële positie van de flexonderneming.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren, Ondernemend en commercieel handelen, Gedrevenheid en ambitie tonen, Beslissen en activiteiten initiëren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## P2-K2-W3 Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers

### Omschrijving

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling werft opdrachten bij klanten en nieuwe opdrachtgevers. Het hoofddoel hiervan is te investeren in het aangaan en het onderhouden van langdurige zakelijke relaties en netwerken. Aan een klant met een mogelijke belangstelling voor een commerciële samenwerking, besteedt de consulent commerciële arbeidsbemiddeling aandacht, stelt vragen en wisselt informatie uit. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele culturele verschillen en stemt de wijze van contact af op de klant. Mogelijk interessante en/of belangrijke informatie wordt vastgelegd. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling maakt een inschatting van de mogelijkheden van de flexonderneming voor de klant en van de commerciële uitvoerbaarheid en de haalbaarheid hiervan. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling informeert en adviseert de klant over de mogelijkheden van de dienstverlening. Hierbij probeert de consulent commerciële arbeidsbemiddeling tot een zakelijke afspraak te komen.

### Resultaat

Met (nieuwe) klanten is voor het uitvoeren van opdrachten contact opgenomen. Klanten hebben een realistisch en positief beeld van de flexonderneming.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- benadert de klant proactief en op een gepaste, respectvolle en uitnodigende wijze;
- toont een open en klantvriendelijke houding;
- handelt cultureel sensitief;
- communiceert klantgericht met de klant;
- luistert met aandacht en betrokkenheid naar de klant en vraagt waar nodig door;
- presenteert zichzelf als ter zake kundig en maakt in het contact een geloofwaardige indruk;
- verbindt vlot de mogelijkheden van de flexonderneming aan de wensen en behoeften van de klant;
- reageert conform werk- en kwaliteitsprocedures professioneel op onder andere weerstand, afwijzing, afhoudende reacties en "moeilijke klanten";
- gaat integer met vertrouwelijke informatie om.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Overtuigen en beïnvloeden, Ondernemend en commercieel handelen, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

**Omschrijving**

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling voert verkoop- en adviesgerelateerde aftersales uit. Met de klant (opdrachtgever en flexwerker) wordt contact opgenomen om informatie te verzamelen over de zakelijke contacten en de relatie. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling informeert onder andere naar de tevredenheid over de kwaliteit en de kwantiteit van verstrekte informatie en of er aanvullend advies of service gewenst is, naar de tevredenheid over de flexkracht of de werkzaamheden, het contact met (een medewerker van) de onderneming, naar het doorlopen verkoop- en/of adviestraject en naar verbeteringsgerichte tips. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling verwerkt en analyseert de verzamelde informatie van de aftersales, trekt voorlopige conclusies en doet verbetervoorstellen, zoals voor meer of ander klantcontact, extra begeleiding, vervanging van de flexkracht, aanpassen van het commerciële aanbod en andere manieren van communiceren. 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 consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

- 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