

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Commercie**

**Crebonr. 23354**

» **Junior accountmanager (Crebonr. 25877)**

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>P4: Junior accountmanager</b> .....	17
<b>P4-K1: Voert het accountmanagement uit en beheert relaties</b> .....	17
P4-K1-W1: Voert accountanalyses uit .....	19
P4-K1-W2: Stelt een accountplan op .....	19
P4-K1-W3: Coördineert het uitvoeren van een accountplan .....	20
P4-K1-W4: Evalueert een accountplan .....	20
P4-K1-W5: Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk .....	21
<b>P4-K2: Voert een commercieel traject uit</b> .....	22
P4-K2-W1: Bereidt een commercieel traject voor .....	24
P4-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten .....	24
P4-K2-W3: Voert een verkoopgesprek .....	25
P4-K2-W4: Doet klanten een commercieel aanbod .....	25
P4-K2-W5: Verzorgt het interne ordertraject .....	26
P4-K2-W6: Voert aftersales uit .....	26

# Leeswijzer

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

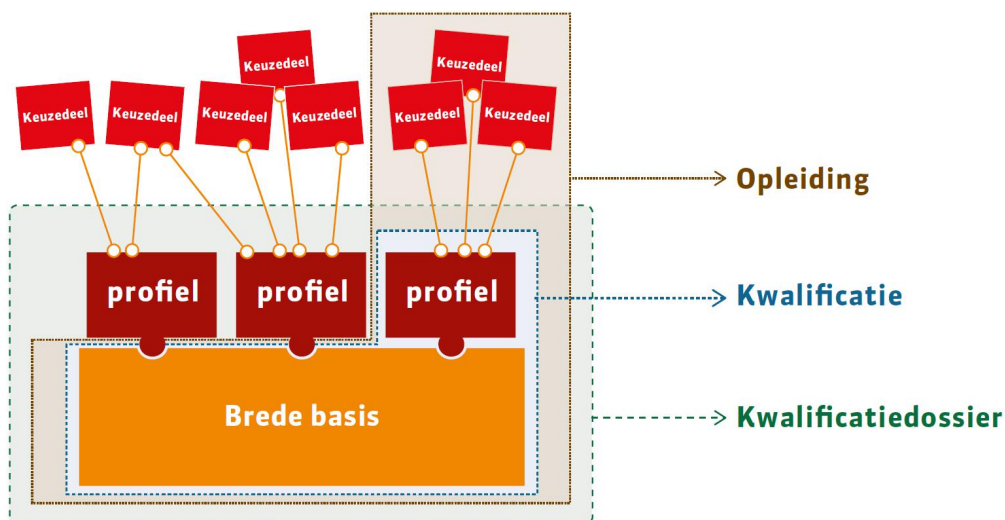
## Opbouw dossier

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 Junior accountmanager	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-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
<b>P5-K3 Voert een commercieel traject uit</b>	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**

<b>P6-K1 Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen</b>	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
<b>P6-K2 Beheert relaties en draagt bij aan het uitvoeren van accountplannen</b>	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
<b>P6-K3 Voert een commercieel traject uit</b>	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 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

## P4 Junior accountmanager

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

Een junior accountmanager werkt (meestal) in een kantooromgeving van een (hybride) handelsonderneming (MKB), bijvoorbeeld frontoffice bij een groothandel. Deze commerciële functie is primair gericht op verkopen in de buitendienst en op het ondersteunen 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 gebruikte alternatieve benamingen voor junior accountmanager zijn sales manager, verkoopconsultant en vertegenwoordiger.

Een junior accountmanager combineert in de beroepsuitoefening een drietal rollen/functies, namelijk 1) relatiebeheerder, 2) vertegenwoordiger en 3) commercieel beleidsondersteuner. Vanuit deze rollen/functies en voor de meeste werkzaamheden geldt een focus op 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 junior accountmanager probeert de balans te bewaren tussen klantgerichtheid en het realiseren van de commerciële belangen van de onderneming. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van beroepsspecifiek Engels nodig.

### Beroepsvereisten

Nee

## P4-K1 Voert het accountmanagement uit en beheert relaties

### Complexiteit

De junior accountmanager werkt bij het uitvoeren van het accountmanagement en het beheren van commerciële relaties met een divers aantal accounts volgens standaardprocedures. Deze past de junior accountmanager naar eigen inzicht toe en stemt passend af op de behoeften van de accounts. Bij afwijkingen van onder andere werkprocessen en procedures bedenkt de junior accountmanager passende oplossingen en past deze toe. In het algemeen is een investering in een account met een diversiteit aan wensen, eisen en behoeften vaak een langdurig, risicovol en hierdoor een complex proces. Er is sprake van hoog afbreukrisico, want een negatieve klantervaring kan verlies van een account en hierdoor een verlies van omzet tot gevolg hebben.

De junior accountmanager werkt (meestal) in een team. Dit maakt voortdurend afstemmen met collega's nodig. Voor deze werkzaamheden zijn specialistische kennis en vaardigheden van commercie, sales, customer service, het commerciële aanbod van de onderneming, samenwerken, netwerken en bedrijfsvoering nodig. Voor het contact met buitenlandse accounts en relaties zijn interculturele kennis en beheersing van de Engelse taal nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior accountmanager heeft een uitvoerende en initiërende rol. De junior accountmanager heeft een 'schakelfunctie' tussen de account en de interne onderneming. Er is verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het eigen takenpakket en medeverantwoordelijkheid voor het takenpakket van het team. Het accountmanagement wordt op basis van (beleids)plannen zelfstandig en op eigen initiatief uitgevoerd. Aan een leidinggevende wordt verantwoording afgelegd.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### Beroepsgericht rekenen

- kan accountanalyses uitvoeren
- kan marktomvang, -potentieel, -aandeel en servicegraad berekenen
- kan een begroting maken

- kan een break-evenanalyse maken
- kan een kostprijs berekenen

#### **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 aanbod**

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

#### **Customer journey**

- heeft kennis van het proces van een customer journey
- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantcontactkanalen
- heeft specialistische kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van klantgroepen
- heeft specialistische kennis van klantgedrag, koopbehoeften, koopmotieven
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelingstechnieken toepassen
- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan kosten en kostensoorten uitleggen aan klanten
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen

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

- 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 van online processen in een commerciële onderneming
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen
- 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-)Logistiek**

- heeft kennis van supply chain management

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

- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- 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 marketingstrategieën
- heeft specialistische 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 de onderneming profileren
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen

#### **Professionele ontwikkeling**

- heeft kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden voor commerciële doeleinden
- heeft specialistische kennis van veelgebruikte commerciële vaktermen/vaktaal

#### P4-K1 Voert het accountmanagement uit en beheert relaties

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

#### P4-K1-W1 Voert accountanalyses uit

##### Omschrijving

De junior accountmanager doet onderzoek naar (mogelijk nieuwe) klanten (accounts). Voor het in kaart brengen van financiële kansen en risico's voor de onderneming worden onder andere bedrijfseconomische gegevens over de (potentiële) account verzameld en doorgerekend. Na het trekken van de conclusie over de waarde van een account voor de onderneming, voert de junior accountmanager een aanvullend (kwalitatief) onderzoek uit voor een volledig beeld van de account. Dit betreft onder andere de klanthistorie, concurrentiepositie, de visie en strategie, de bedrijfsprocessen, het inkoopbeleid, leveranciers en de cultuur. Met een accountanalyse brengt de junior accountmanager 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 onderneming.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- toetst verzamelde informatie/data nauwgezet op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid;
- relateert informatie/data over accounts zorgvuldig aan het assortiment/aanbod van de onderneming;
- 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

#### P4-K1-W2 Stelt een accountplan op

##### Omschrijving

De junior accountmanager benoemt voor een account in een accountplan onder andere de te behalen doelen en mogelijke kansen en bedreigingen die een invloed op te behalen doelen uitoefenen. Hierop aanvullend worden ideeën uitgewerkt hoe op de beoogde veranderingen in te spelen. Hiervoor maakt een junior accountmanager gebruik van in de onderneming aanwezige ideeën, concepten en werkwijzen en werkt deze in activiteiten met beoogde resultaten met betrekking tot de account uit. De junior accountmanager bespreekt een accountplan met een leidinggevende en verwerkt de feedback. Vervolgens wordt de inhoud van het accountplan met de account besproken. Onder andere gaat het over het aansluiting van het accountplan op de verwachtingen van de account. Feedback wordt, na afstemming met een leidinggevende, in het accountplan verwerkt.

##### Resultaat

Actuele accountplannen die bij de account en de onderneming passen.

#### P4-K1-W2 Stelt een accountplan op

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- stelt zorgvuldig een compleet en gestructureerd accountplan op;
- verwerkt de juiste klant-, product- en/of markt informatie en de accountanalyse;
- overlegt tijdig en op heldere wijze met een leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### P4-K1-W3 Coördineert het uitvoeren van een accountplan

##### Omschrijving

De junior accountmanager coördineert de uitvoering en bewaakt de voortgang van een accountplan. Hierbij gaat het om het omzetten van plannen in concrete acties. Daar waar nodig schakelt de junior accountmanager hulp in van een collega. De junior accountmanager bewaakt relatiecontactmomenten en houdt bij welke accounts te benaderen en/of te bezoeken. Voor het uitvoeren van accountplannen bewaakt de junior accountmanager plannen en voegt hieraan informatie/data en mogelijke commerciële kansen toe. De junior accountmanager rapporteert aan het accountteam over de voortgang van de accountplannen. Een leidinggevende wordt van de verwerkte feedback op de hoogte gehouden.

##### Resultaat

Het uitvoeren en het bewaken van accountplannen verloopt volgens planning. Rapportage is uitgevoerd en verantwoording is afgelegd aan een leidinggevende.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- zet het accountplan om in concrete acties om zelf te gaan uitvoeren;
- stemt de uit te voeren werkzaamheden duidelijk met collega's af;
- neemt tijdig beslissingen bij geconstateerde afwijkingen;
- bewaakt nauwkeurig de voortgang van de werkzaamheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

#### P4-K1-W4 Evalueert een accountplan

##### Omschrijving

De junior accountmanager evalueert een accountplan. In samenwerking met collega's van het accountteam wordt onder andere informatie/data over een uitgevoerd accountplan verzameld. De verzamelde informatie/data wordt geordend, geïnterpreteerd om vervolgens conclusies te trekken. De resultaten maken het mogelijk de inhoud en de uitvoering van een accountplan te beoordelen, onder andere of en in welke mate de behaalde doelen zijn behaald. De junior accountmanager reflecteert op de evaluatieresultaten, stelt verbetermogelijkheden op en werkt deze uit. De junior accountmanager verwerkt de evaluatie in een rapport, inclusief de verbetervoorstellen, onder andere met aandacht voor de accountstrategie, budgettering. Het rapport wordt met een leidinggevende doorgenomen. Feedback op het evaluatierapport wordt verwerkt.

##### Resultaat

Een zorgvuldig opgesteld evaluatierapport met een op feiten gebaseerd oordeel over zowel de inhoud als de uitvoering van het accountplan.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- kiest een geschikte evaluatiemethode en stemt de uitvoering van de evaluatie tijdig en regelmatig af met het accountteam;

#### P4-K1-W4 Evalueert een accountplan

- toetst gegevens kritisch;
- stelt correct vast of (belangrijke) informatie ontbreekt en of deze actueel is;
- trekt logische conclusies uit de beschikbare feiten en resultaten;
- stelt realistische en haalbare doelen op die passen bij beoogde verkoopresultaten van klanten (accounts);
- toont commercieel inzicht in de kansen en bedreigingen van verwachtingen/doelstellingen van klanten (accounts).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### P4-K1-W5 Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk

##### Omschrijving

De junior accountmanager brengt (virtuele) relatienetwerken in kaart en onderzoekt welke netwerken relevant en/of interessant voor de onderneming zijn om in contact te komen. In overleg met een leidinggevende en/of een ervaren collega bepaalt de junior accountmanager welke netwerken prioriteit hebben en stelt per netwerk de te realiseren doelen vast. De junior accountmanager presenteert zichzelf binnen en investeert in netwerken en probeert de gestelde doelen te realiseren. Een onderdeel van het netwerken kan het bezoeken van beurzen of seminars zijn.

##### Resultaat

Relevante (virtuele) netwerken zijn in kaart gebracht. Gestelde (netwerk)doelen zijn gerealiseerd en relaties met accounts en zakelijke contacten uitgebouwd.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- is proactief en pakt de te realiseren doelen met volharding op;
- legt tijdens beurzen en seminars actief en tactvol contact met (potentiële) accounts en zakelijke contacten;
- presenteert zichzelf als ter zake kundig en maakt in het contact een geloofwaardige indruk op anderen;
- grijpt kansen aan om de commerciële positie en de activiteiten van de onderneming binnen het netwerk verder uit te bouwen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Relaties bouwen en netwerken, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen, Overtuigen en beïnvloeden

### Complexiteit

Het is voor een junior accountmanager 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 junior accountmanager zet hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en flexibiliteit in.

De doorgaans routinematige werkzaamheden voert een junior accountmanager 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 junior accountmanager hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en specialistische vakkennis en vaardigheden in met betrekking tot commercie, het assortiment, (interculturele) communicatie, customer service en beheersing van de Engelse taal.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior accountmanager heeft voornamelijk een initiërende en een uitvoerende rol. De werkzaamheden worden meestal op eigen initiatief zelfstandig uitgevoerd met een bijbehorende verantwoordelijkheid voor de resultaten. De taken waarvoor een junior accountmanager 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 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 aanbod**

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

#### **Commercieel werkveld**

- heeft specialistische kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten een onderneming
- heeft specialistische kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld

#### **Customer journey**

- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantcontactkanalen
- heeft specialistische kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van klantgroepen
- heeft specialistische kennis van klantgedrag, koopbehoeften, koopmotieven
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan klant-/verkoop-/adviesgesprekken voeren

## P4-K2 Voert een commercieel traject uit

- 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**

- 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 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
- kan voorstellen doen om (criminele) derving, calamiteiten en onveilige situaties zoveel mogelijk te beperken

### **(e-)Logistiek**

- heeft kennis van supply chain management
- heeft kennis van e-fulfilment
- heeft kennis van transport- en kredietverzekeringen
- heeft specialistische kennis van logistieke structuren en processen
- heeft specialistische kennis van transportkosten en het organiseren van transport/vervoer
- kan bestellingen, leveringen en retouren (administratief) verwerken

### **(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
- kan de onderneming profileren
- kan interviewtechnieken toepassen
- kan correct taalgebruik toepassen
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen

### **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 branchewetgeving
- heeft specialistische kennis van contracten, verbintenissen en aansprakelijkheid

#### P4-K2-W1 Bereidt een commercieel traject voor

##### Omschrijving

De junior accountmanager 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 junior accountmanager de doelstellingen van het commerciële traject, zoals het informeren van en/of het doen van een aanbod aan de klant. Afgestemd op de te kiezen benaderingswijze bepaalt de junior accountmanager 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 junior accountmanager:

- 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: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### P4-K2-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

##### Omschrijving

De junior accountmanager benadert (potentiële) klanten en maakt contact. In afstemming op ideeën, wensen en behoeften van de klant presenteert de junior accountmanager de onderneming en licht de mogelijkheden van het commerciële aanbod toe. Afhankelijk van de situatie verzamelt de junior accountmanager aanvullende informatie over de klant, informeert naar de klanttevredenheid, beantwoordt vragen en adviseert. De klantspecifieke en mogelijke opdracht-specifieke informatie wordt vastgelegd. De junior accountmanager 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. Commerciële mogelijkheden voor de onderneming zijn in kaart gebracht en afgewogen. Collega's en/of een leidinggevende zijn van belangrijke en opvallende zaken op de hoogte gebracht.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- 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;
- 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: Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen



#### P4-K2-W3 Voert een verkoopgesprek

##### Omschrijving

De junior accountmanager 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 junior accountmanager 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 junior accountmanager 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 junior accountmanager:

- neemt de leiding in het verkoopgesprek en is gericht op het benutten van commerciële kansen, het maken van afspraken en/of het sluiten van de verkoop;
- speelt klantvriendelijk en klantgericht in op de klant, gebruikt passende verkoopargumenten en reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen;
- informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze;
- past gepaste en integere omgangsvormen toe;
- toont commercieel inzicht en sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant;
- weegt commerciële belangen van de klant en van de onderneming zorgvuldig af;
- maakt correcte berekeningen;
- presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant;
- sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.

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

#### P4-K2-W4 Doet klanten een commercieel aanbod

##### Omschrijving

De junior accountmanager 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 junior accountmanager 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 junior accountmanager bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en neemt indien nodig contact op. Na instemming van klanten met het aanbod stelt de junior accountmanager een verkoopcontract of een orderbevestiging op en verwerkt dit.

##### Resultaat

Het commerciële aanbod aan klanten en de wijze waarop dit is opgebouwd voldoen aan de eisen van de onderneming. Afspraken met de klant zijn in een verkoopcontract of een orderbevestiging verwerkt.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- 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 en controleert of de boodschap is

#### P4-K2-W4 Doet klanten een commercieel aanbod

- 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, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### P4-K2-W5 Verzorgt het interne ordertraject

##### Omschrijving

De junior accountmanager controleert de met de klant gemaakte zakelijke afspraken, onder andere op juistheid, volledigheid, geldigheid en uitvoerbaarheid waaronder de financiële en logistieke afspraken. Vervolgens worden de afspraken verwerkt in een interne planning met doorlooptijden. De junior accountmanager informeert de betrokkenen over het vervolgproces van het uitvoeren van het ordertraject. Bij gesignaleerde afwijkingen en bij dreigende knelpunten informeert de junior accountmanager 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.

##### Resultaat

De zakelijke afspraken zijn gecontroleerd en in een planning verwerkt. Betrokkenen zijn over het uitvoeren van de order geïnformeerd. Knelpunten en acties zijn tijdig gesignaleerd en er zijn oplossingen voor aangedragen.

##### Gedrag

De junior accountmanager:

- 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, Ondernemend en commercieel handelen, Instructies en procedures opvolgen

#### P4-K2-W6 Voert aftersales uit

##### Omschrijving

De junior accountmanager voert verkoop- en adviesgerelateerde aftersales uit. Met klanten wordt contact opgenomen om informatie te verzamelen over het verkoop- en/of adviestraject. De junior accountmanager 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 junior accountmanager 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 junior accountmanager:

- 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