beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Commercie
Crebonr. 23354

» E-commerce specialist (Crebonr. 25876)

Versie

Gewijzigd 2023

Geldig vanaf

01-08-2023

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

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

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 8

1. Beroepsspecifieke onderdelen 8

B1-K1: Onderzoekt de customer journey 9

B1-K1-W1: Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart 10

B1-K1-W2: Analyseert de customer journey 11

B1-K1-W3: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen 11

B1-K1-W4: Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart 12

B1-K1-W5: Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktbewerking 12

B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten 13

B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften 14

B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit 14

B1-K2-W3: Voert webcare uit 15

2. Generieke onderdelen 16

Profieldeel 17

P3: E-commerce specialist 17

P3-K1: Evalueert data en doet verbetervoorstellen voor de digitale customer journey 17

P3-K1-W1: Test en monitort online kanalen 18

P3-K1-W2: Verzamelt commerciële data en geeft er betekenis aan 19

P3-K1-W3: Adviseert over het verhogen van de conversie 20

P3-K1-W4: Geeft vorm aan inhoudelijke verbetervoorstellen voor online kanalen 20

P3-K1-W5: Participeert in netwerken 21

P3-K2: Voert digitale operationele activiteiten uit 22

P3-K2-W1: Plant en bewaakt uit te voeren digitale werkzaamheden 23

P3-K2-W2: Ontwikkelt online content 24

P3-K2-W3: Plaatst en beheert content 24

P3-K2-W4: Evalueert webcare-activiteiten en doet verbetervoorstellen 25

Leeswijzer

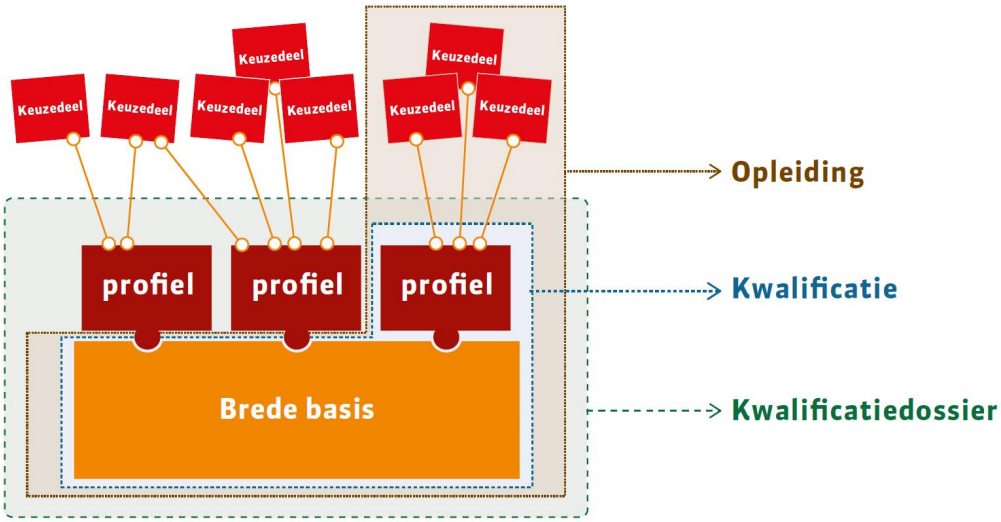
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 ‘vakkennis 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 E-commerce specialist	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 marktbewerking

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-K1-W5	Participeert in netwerken
P3-K2	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-K1-W5	Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk
P4-K2	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	Levert input voor een vestigingsplan
		P5-K1-W3	Bewaakt een omzet- en kostenplan
		P5-K1-W4	Presenteert en profileert de vestiging in netwerken
P5-K2	Coördineert operationele processen en werkzaamheden	P5-K2-W1	Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid

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

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

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de 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.

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 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

B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten

Complexiteit

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

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

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

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

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

(e-)Marketing en communicatie
- heeft kennis van marketing- en communicatie-instrumenten
- heeft kennis van marketing- en communicatiemodellen en van marketing- en communicatietheorieën
- heeft kennis van marketing- en communicatieprocessen
- heeft kennis van marketing- en communicatiebegrippen

B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten

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

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

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

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

B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

Omschrijving

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

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

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

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

B1-K2-W3: Voert webcare uit

Omschrijving

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

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

2. Generieke onderdelen

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

Nederlandse taal

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

Rekenen

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

Loopbaan en burgerschap

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

Engels (alleen voor niveau 4)

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

Profieldeel

P3 E-commerce specialist

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

Een e-commerce specialist werkt (meestal) in een kantooromgeving van een hybride handelsonderneming (MKB), bijvoorbeeld op een afdeling Marketing en/of Communicatie of een afdeling Verkoop. Deze commerciële functie komt in allerlei sectoren, branches en ondernemingen voor, onder andere in de retail, de groothandel, bij een bouwonderneming, bij een keukenspeciaalzaak met diverse vestigingen en bij een onderneming die roerende goederen verhuurt. Veel voorkomende alternatieve functiebenamingen voor e-commerce specialist zijn onder andere e-commerce medewerker, junior e-commerce specialist en junior e-commercemanager.

Bij grotere ondernemingen is het takenpakket van een e-commerce specialist vaak afgebakend en gestandaardiseerd en worden de werkzaamheden verdeeld over diverse afdelingen/functies. Bij MKB-ondernemingen worden meestal alle voorkomende werkzaamheden door een e-commerce specialist opgepakt. E-commerce is als aanvulling op reguliere activiteiten voor veel ondernemingen heel interessant en waardevol. Voordelen van e-commerce zijn onder andere onafhankelijkheid van een locatie, 365 dagen per jaar en 24 uur per dag beschikbaar, geautomatiseerd voorraadbeheer en een grote hoeveelheid kennis/data van klanten en klantgedrag. Echter zijn hiervoor beschikking hebben over apparatuur, zoals een computer, smartphone of een tablet, én toegang hebben tot internet randvoorwaardelijk.

Gedigitaliseerde bedrijfsvoering levert een onderneming data op, onder andere over behoeften en gedrag van klanten, processen en productinformatie (PIM). Inzicht in data maakt onder andere nieuwe kennis, nieuwe (verbeteringsgerichte) inzichten en het leveren van maatwerk via diverse kanalen aan klanten mogelijk. Belangrijke persoonskenmerken zijn oog hebben voor digitale ontwikkelingen in het vakgebied, communicatief, integer, deskundig op het vakgebied, klantgericht, overtuigend, oplossingsgericht, resultaatgericht, besluitvaardig, initiatiefrijk, creatief, digitaal vaardig, wendbaar, ondernemend, commercieel gedreven en collegiaal. De wettelijke kaders, procedures en kaders van de onderneming worden in acht genomen. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van beroepsspecifiek Engels nodig.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Evalueert data en doet verbetervoorstellen voor de digitale customer journey

Complexiteit

De e-commerce specialist past standaardprocedures toe voor het verzamelen van allerlei verschillende soorten commerciële data/informatie. De e-commerce specialist evalueert de data en werkt op basis hiervan diverse verbetervoorstellen uit. Het combineren van de data en op basis daarvan betrouwbare uitspraken doen is complex en brengt een hoog afbreukrisico met zich mee. Want uitspraken die niet blijken te kloppen kunnen tot verkeerde besluiten en vervolgacties leiden. De e-commerce specialist heeft hiervoor een heel brede scope, flexibiliteit en specialistische vakkennis van onder andere de context, logistiek, marketing en wet- en regelgeving nodig. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De e-commerce specialist is verantwoordelijk voor het op een goede wijze uitvoeren van de taken en medeverantwoordelijk voor het in teamverband voorstellen en vervolgens zelfstandig uitvoeren van verbeteringen. Een leidinggevende of een projectleider draagt de eindverantwoordelijkheid.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

Beroepsspecifiek Engels

- kan gesproken informatie in het Engels begrijpen
- kan teksten in het Engels lezen en begrijpen

P3-K1 Evalueert data en doet verbetervoorstellen voor de digitale customer journey

- kan gesprekken in het Engels voeren
- kan teksten in het Engels schrijven
- kan een presentatie in het Engels geven

Beroepsgericht rekenen
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen
- kan commerciële kengetallen interpreteren
- kan commerciële ken- en stuurgetallen berekenen en interpreteren
- kan een begroting maken
- kan exploitatiekosten berekenen
- kan een exploitatieoverzicht opstellen en interpreteren
- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen, zoals berekenen van tarieven, prijzen, kosten, verkoopresultaat

Commercieel aanbod
- heeft specialistische kennis van eigenschappen en toepassingsmogelijkheden van het commerciële aanbod

E-commerce en data
- heeft specialistische kennis van betaalsystemen en -vormen
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

ICT en webbeheer
- heeft kennis van digitale infrastructuurdevices, zoals servers en beveiligingssystemen
- heeft kennis van databases
- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken

Interne bedrijfsprocessen
- kan verbetervoorstellen voor bedrijfsprocessen doen

(e-)Logistiek
- heeft specialistische kennis van methoden en technieken om de supply chain in kaart te brengen
- heeft specialistische kennis van de informatiestromen binnen de ketenlogistiek
- heeft specialistische kennis van bestelprocessen
- heeft specialistische kennis van de goederenstromen binnen de supply chain
- heeft specialistische kennis van e-fulfilment

(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 Unique Selling Points en merkpositionering in de commerciële markt

Professionele ontwikkeling
- heeft kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden voor commerciële doeleinden
- 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

Wet- en regelgeving
- heeft specialistische kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals merkenrecht, portret- en auteursrecht en AVG
- heeft specialistische kennis van branchewetgeving

P3-K1-W1 Test en monitort online kanalen

Omschrijving

De e-commerce specialist test en monitort het functioneren van online kanalen van de onderneming, zoals een website, een webshop en social media. Deze worden (digitaal) getest op de kwaliteit en stabiliteit van het dataverkeer, de technische systemen en de infrastructuur. De e-commerce specialist controleert of de digitale

P3-K1-W1 Test en monitort online kanalen
onderdelen van de customer journey voldoen aan de gestelde eisen, wensen en behoeften. De controleresultaten worden vastgelegd, geanalyseerd en er worden conclusies getrokken en verbetervoorstellen gedaan. Deze worden met een leidinggevende doorgenomen. Feedback wordt verwerkt.
Resultaat
Online kanalen van de onderneming zijn getest. De testresultaten zijn geanalyseerd en conclusies en mogelijke oplossingen zijn met een leidinggevende doorgenomen.
Gedrag
De e-commerce specialist: - zet testtools effectief en efficiënt in; - test ordelijk en systematisch; - interpreteert het functioneren van het digitale netwerk en applicaties op de juiste wijze; - toont vakkundig inzicht bij het signaleren van fouten en storingen; - houdt zich aan voorgeschreven procedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen onder andere op het gebied van security en privacy; - trekt logische conclusies en stelt haalbare en praktische oplossingen voor; - schakelt tijdig een leidinggevende of een ervaren collega in bij problemen. De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren

P3-K1-W2 Verzamelt commerciële data en geeft er betekenis aan
Omschrijving
De e-commerce specialist verzamelt of ontvangt bewerkte commerciële data over (onderdelen van) de customer journey en brengt ordening aan. Vervolgens geeft de e-commerce specialist betekenis aan de commerciële data door deze in verband te brengen met commerciële doelen van online kanalen van de onderneming, prognoses en ontwikkelingen. Er worden voorlopige conclusies getrokken. Aanvullend zoekt de e-commerce specialist oorzaken van opvallende en/of afwijkende resultaten uit en is er aandacht voor aandachts- en verbeterpunten. De e-commerce specialist verwerkt de data met een toelichting en/of een verantwoording in een rapportage. De rapportage wordt met een leidinggevende doorgenomen, feedback wordt verwerkt.
Resultaat
Commerciële data is geordend en er is betekenis aan gegeven. Voorlopige conclusies en aandachts- en verbeterpunten zijn met een leidinggevende doorgenomen.
Gedrag
De e-commerce specialist: - is accuraat in het ordenen van commerciële data en het houden van overzicht; - werkt data zorgvuldig en logisch in onderdelen/rubrieken uit; - gaat integer om met (bedrijfs)gevoelige informatie; - gebruikt hulpmiddelen doelgericht en efficiënt; - trekt logische conclusies; - legt bevindingen overzichtelijk en begrijpelijk vast; - toetst bevindingen/resultaten kritisch op onder andere relevantie, juistheid en volledigheid; - informeert een leidinggevende tijdig en volledig; - werkt conform de richtlijnen vanuit de organisatie. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Kwaliteit leveren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P3-K1-W3 Adviseert over het verhogen van de conversie

Omschrijving

De e-commerce specialist werkt, in afstemming met een leidinggevende, verbetervoorstellen en adviezen uit voor het verhogen van de conversie met behulp van de online kanalen van de onderneming. De online kanalen hebben met name betrekking op informatie, producten en financiën. Voor elk kanaal werkt de e-commerce specialist in adviezen uit wat voor verbetering in aanmerking komt. Per voorstel, zoals het beperken van retouren, het vergroten van de vindbaarheid van de onderneming, verhogen van omzet, toename van het aantal betalende klanten en het optimaliseren van gebruiksvriendelijkheid van online processen, werkt de e-commerce specialist de uitvoering ervan uit. De e-commerce specialist informeert een leidinggevende en collega's over de adviezen om de conversie te verhogen en licht deze, zoals beoogde effecten en eventuele risico's, toe. Feedback op de adviezen wordt verwerkt.

Resultaat

Voorstellen voor en adviezen over het verhogen van de conversie met een onderbouwing uitgewerkt en met een leidinggevende en collega's doorgenomen.

Gedrag

De e-commerce specialist:

- volgt actief trends en ontwikkelingen in de gebruikte kanalen;
- gebruikt informatiebronnen efficiënt en doeltreffend;
- analyseert stromen (multichannel) zorgvuldig en geeft overzichtelijk en logisch weer hoe zaken elkaar kunnen beïnvloeden;
- legt logische relaties tussen gegevens, patronen, mogelijke oorzaken en effecten;
- werkt haalbare adviezen duidelijk en met overtuiging uit.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Onderzoeken, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren

P3-K1-W4 Geeft vorm aan inhoudelijke verbetervoorstellen voor online kanalen

Omschrijving

De e-commerce specialist geeft, meestal in de vorm van schetsen of prototypes, vorm aan verbetervoorstellen voor online kanalen van de digitale customer journey. Voor het realiseren hiervan worden één of meer vormgeefprincipes toegepast, zoals gebruiksvriendelijkheid en vormgeving is data-gebaseerd. De e-commerce specialist realiseert een vormgeving die bij de onderneming en de commerciële doelen past en functioneel, onderscheidend en overtuigend is. De vormgegeven verbetervoorstellen worden aan een leidinggevende gepresenteerd en toegelicht. Feedback op vormgegeven voorstellen, waaronder testresultaten, wordt verwerkt in een nieuwe versie.

Resultaat

Duidelijke, gepresenteerde en goedgekeurde gevisualiseerde verbetervoorstellen die de input vormen voor het vormgeven van online kanalen van de digitale customer journey.

Gedrag

De e-commerce specialist:

- kijkt vanuit meer invalshoeken kritisch naar verbetervoorstellen en weegt deze zorgvuldig af;
- onderbouwt reële verbetermogelijkheden en de meerwaarde voor online kanalen van de onderneming;
- weet creativiteit treffend in vormgeving te verwerken;
- toont met vormgegeven oplossingen te beschikken over specialistisch inzicht in vormgeving;
- toont inzicht in de commerciële en technische haalbaarheid van verbetervoorstellen;
- geeft in schetsen/ontwerpen duidelijk eisen/vereisten en kenmerken aan;
- maakt begrijpelijke en goed beargumenteerde keuzes tussen belangen;
- informeert en overlegt op een overtuigende en inspirerende wijze over verbeteringen met collega's en een leidinggevende;
- staat open voor en gebruikt feedback constructief.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Creëren en innoveren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

P3-K1-W5 Participeert in netwerken
Omschrijving
De e-commerce specialist begeeft en beweegt zich in voor de onderneming relevante brede netwerken. Hierbij wordt, binnen de bevoegdheden van de functie, onder andere de online kanalen en activiteiten van de onderneming doorgenomen en toegelicht. Met betrokkenen in het netwerk denkt de onderneming denkt de e-commerce specialist met online vraagstukken mee en stelt (oplossingsgerichte) mogelijkheden voor. Afhankelijk van de situatie vraagt de e-commerce specialist betrokkenen om mee te denken.
Resultaat
De e-commerce specialist en de onderneming zijn bekend in netwerken. Er is meegedacht met betrokkenen, en/of betrokken zijn gevraagd om mee te denken over specifieke vraagstukken.
Gedrag
De e-commerce specialist: - legt actief contacten met betrokkenen in netwerken; - investeert gericht in het opbouwen en onderhouden van goede relaties; - toont betrokkenheid bij vraagstukken van betrokkenen in netwerken; - weet goed wat er speelt op in het online vakgebied en wat van grote invloed kan zijn voor de online dienstverlening van de onderneming. De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K2 Voert digitale operationele activiteiten uit

Complexiteit

De e-commerce specialist houdt bij het uitvoeren van werkzaamheden rekening met samenhangende taken van collega's, wensen en eisen ten aanzien van vormgeving van inhoud en technische vereisten van digitale systemen en apparaten. Hiervoor zijn flexibiliteit en vakkennis van digitale bedrijfsprocessen en systemen nodig. Ook zijn er vaardigheden nodig voor het monitoren van het functioneren van digitale systemen en, in geval van een storing of een defect, het bijdragen aan een oplossing. Hierbij gaat het onder andere op het signaleren van digitale storingen die de customer journey negatief kunnen beïnvloeden. De e-commerce specialist heeft daarnaast specialistische kennis nodig van gebruiksvriendelijkheid van (digitale) hulmiddelen en ontwikkelingen op technisch gebied om te proberen de klanttevredenheid te optimaliseren. Negatieve klantervaringen kunnen ten koste gaan van het imago en de omzet van de onderneming. Voor het werk is beheersing van de Engelse taal nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De e-commerce specialist werkt bij het uitvoeren van de werkzaamheden veelal zelfstandig en deels in teamverband. Er is verantwoordelijkheid voor het leveren van goede en afgesproken resultaten. Aan een leidinggevende wordt verantwoording afgelegd.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

Customer journey
- heeft kennis van het proces van een customer journey
- heeft kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- 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

E-commerce en data
- heeft kennis van het analyseerproces van data in relatie tot bedrijfsvoering
- heeft kennis van webcare
- heeft kennis van effectiviteitskenmerken van webcare

ICT en webbeheer
- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en netwerken
- heeft specialistische kennis van het beveiligen van bestanden en het digitale archief
- heeft specialistische kennis van het beheren van digitale netwerken en infrastructuren
- heeft kennis van digitale infrastructuurdevices, zoals servers en beveiligingssystemen
- heeft kennis van databases
- heeft kennis van bestandsformaten in combinatie met software
- heeft kennis van bestandsbeheer voor media-uitingen
- kan technieken voor het onderhouden van online content toepassen
- kan technieken voor weboptimalisatie, webbeveiliging en webstatistiek toepassen
- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken

Interne bedrijfsprocessen
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen
- 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
- kan de relaties uitleggen tussen de visie/strategie en de activiteiten van een onderneming
- kan verbetervoorstellen voor bedrijfsprocessen doen

(e-)Marketing en communicatie
- heeft specialistische kennis van de werking en het beïnvloeden van online zoekmachines
- heeft specialistische kennis van SEO , SEA en affliate marketing

P3-K2 Voert digitale operationele activiteiten uit

- heeft specialistische kennis van communicatiekanalen
- heeft specialistische kennis van mondelinge en schriftelijke communicatieprocessen
- heeft specialistische kennis van marketingstrategieën, -instrumenten en -modellen
- heeft specialistische kennis van communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen
- kan interviewtechnieken toepassen
- kan correct taalgebruik toepassen
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen
- kan de onderneming positioneren en profileren

Professionele ontwikkeling
- heeft kennis van onderzoek en onderzoeksmethoden voor commerciële doeleinden
- 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 internationale commerciële werkveld

Vormgeving
- heeft kennis van eisen ten aanzien van het vormgeven van media-uitingen
- heeft kennis van principes van een productpresentatie
- heeft kennis van beeld, vorm, kleur en typografie
- heeft specialistische kennis van een creatieproces van vormgeving van media
- heeft specialistische kennis van eisen ten aanzien van het vormgeven van media
- heeft specialistische kennis van een productpresentatie in een verkoopomgeving
- heeft specialistische kennis van een programma van eisen ten aanzien van publicaties
- kan technieken voor het ontwikkelen van onderdelen van media toepassen
- kan creatief en oplossingsgericht denken
- kan (social) media publiceren
- kan een contentkalender maken
- kan een voorstel voor een social-mediacampagne samenstellen
- kan opmaakprincipes toepassen

Wet- en regelgeving
- heeft specialistische kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals merkenrecht, portret- en auteursrecht en AVG

P3-K2-W1 Plant en bewaakt uit te voeren digitale werkzaamheden

Omschrijving

De e-commerce specialist houdt in een planning, als een 'spin in het web', de uit te voeren digitale werkzaamheden ten behoeve van de customer journey bij. Er wordt bijgehouden wie content voor digitale werkzaamheden ontwikkelt, zoals een social media kalender, en wanneer het klaar is. De e-commerce specialist houdt de voortgang en uitvoering van de planning bij, onderhoudt hierover contact met de betrokkenen en spreekt indien nodig verantwoordelijken aan. Hiervoor worden (tussentijdse) prestaties met uitgangspunten, doelen en eventuele prestatie-indicatoren vergeleken en om vast te stellen of het geleverde werk aan de gestelde eisen voldoet. Waar nodig en binnen de bevoegdheden stelt de e-commerce specialist de planning bij. De (bijgestelde) planning met geprioriteerde werkzaamheden wordt met betrokkenen, waaronder een leidinggevende, gecommuniceerd en doorgenomen. Feedback verwerkt de e-commerce specialist in een nieuwere versie van de planning.

Resultaat

Een actuele en efficiënte planning van digitale werkzaamheden. Betrokkenen zijn geïnformeerd.

Gedrag

De e-commerce specialist:

P3-K2-W1 Plant en bewaakt uit te voeren digitale werkzaamheden

- plant de uit te voeren activiteiten doeltreffend en efficiënt;
- houdt realistisch rekening met variabelen zoals kosten, tijd en eventuele beschikbaarheid van betrokkenen;
- stelt op een adequate wijze vast welke taken en werkzaamheden door welke betrokkenen uitgevoerd worden;
- houdt nauwkeurig gegevens bij over het verloop van werkzaamheden;
- is alert op afwijkingen en handelt daarnaar binnen de bevoegdheid;
- is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen en behoeften van betrokkenen te voldoen;
- overlegt tijdig met en betrekt betrokkenen tijdig bij de planning en informeert hen voldoende;
- signaleert en communiceert tijdig (mogelijke) knelpunten in de planning;
- bedenkt en formuleert realistische en doeltreffende oplossingen voor knelpunten of problemen.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P3-K2-W2 Ontwikkelt online content

Omschrijving

De e-commerce specialist stelt online content voor een commerciële context samen, zoals productinformatie, een blog, een vlog, een podcast, informatieve webteksten en/of beeldmateriaal. Hiervoor worden onder andere het doel voor doelgroepen van de content bepaald, zoals wensen, behoeften en vereisten, en de te gebruiken media. De e-commerce specialist geeft opdracht voor of ontwikkelt en bewerkt online content zelf, afhankelijk van de situatie, zoals (informatieve) teksten, gegevens en audiovisuele elementen. Op de ontwikkelde content wordt gereflecteerd. De beoogde eindversie wordt met een leidinggevende en/of collega doorgenomen en toegelicht. Feedback wordt verwerkt.

Resultaat

Op doelgroepen afgestemde online content die aan de eisen van de onderneming voldoet.

Gedrag

De e-commerce specialist:

- ziet realistische kansen en mogelijkheden om online content te ontwikkelen;
- verwerkt creatieve ideeën die passen bij de bedoeling/opdracht;
- weegt zorgvuldig af welk medium of welke media bijdragen aan ondernemingsdoelen;
- ontwikkelt informatie/content op een aansprekende en creatieve wijze;
- beargumenteert gemaakte keuzes op een overtuigende wijze;
- benut informatiebronnen efficiënt en effectief;
- controleert content nauwkeurig op onder andere juistheid en kwaliteit.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K2-W3 Plaatst en beheert content

Omschrijving

De e-commerce specialist plaatst en beheert content in een content management systeem (CMS) om te publiceren. Hieraan vooraf gaat de e-commerce specialist na of de te publiceren content inhoudelijk correct is en aan gestelde doelstellingen, wensen en eisen voldoet. Indien nodig wordt er een proef- of een testversie gemaakt en, afhankelijk van de bevindingen, aanpassingen verricht. Een beoogde eindversie wordt aan een leidinggevende voor goedkeuring voorgelegd. Feedback wordt verwerkt en de eindversie van de content wordt gepubliceerd. De gebruikte content wordt van specificaties voorzien en opgeslagen. Bij het niet meer voldoen van (een deel van) de digitale content en/of bestanden doet de e-commerce specialist oplossingsgerichte voorstellen aan een leidinggevende.

Resultaat

Te publiceren content voldoet aan de doelstellingen, wensen en eisen en aan de richtlijnen van de onderneming. De uitkomsten zijn ter goedkeuring voorgelegd aan een leidinggevende. Gebruikte en/of te bewaren content is op de juiste manier opgeslagen.

P3-K2-W3 Plaatst en beheert content

Gedrag

De e-commerce specialist:

- hanteert bij de onderneming en doelgroepen passende en correcte taal, vorm en kleuren;
- zet digitale hulpmiddelen, technieken en vaardigheden efficiënt en effectief in;
- presenteert content op een manier die positieve belangstelling van gebruikers trekt;
- houdt zich bij het publiceren van content aan de afgesproken kaders en (wettelijke) richtlijnen;
- volgt instructies en aanwijzingen zorgvuldig op;
- is er sterk op gericht de vereiste kwaliteit en productiviteit te halen;
- stemt tijdig met betrokkenen af en informeert hen volledig en juist;
- voert het bestands- en opslagbeheer en archiveren nauwkeurig volgens de procedures van de onderneming juist uit.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

P3-K2-W4 Evalueert webcare-activiteiten en doet verbetervoorstellen

Omschrijving

De e-commerce specialist onderzoekt resultaten en de impact van webcare-activiteiten. In relatie tot de customer journey en voor community building worden onder andere online berichten zoals klantvragen en klachten op social media en in social communities over de onderneming gemonitord. Hierbij is er onder andere aandacht voor de gemiddelde reactiesnelheid via kanalen, kwaliteit en de impact van reacties en of een klant behouden is. Ook gaat de e-commerce specialist na waarop de webcare-activiteiten betrekking hebben, zoals toegang tot het aanbod/assortiment van of het verlenen van service. Indien nodig wordt er aanvullende informatie verzameld. De bevindingen legt de e-commerce specialist vast en deelt dit met collega's en een leidinggevende.

Resultaat

De online interacties dragen positief bij aan het imago en de bekendheid van de onderneming.

Gedrag

De e-commerce specialist:

- volgt actief wat online over de onderneming wordt gedeeld;
- toetst berichten op social media kritisch op juistheid en betrouwbaarheid;
- is alert op klantvragen en klachten om kansen en risico's voor de onderneming te signaleren;
- verdiept zich in de propositie van de onderneming en de concurrentie;
- reageert namens de onderneming adequaat op berichten met oog voor commerciële kansen en/of het beperken van risico's;
- stemt communicatie goed af op het (verwachte) taalniveau van ontvangers;
- gaat actief en zorgvuldig na of ontvangers/lezers/gebruikers berichten goed begrepen hebben.

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