beroepsonderwijs bedrijfsleven

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het kwalificatiedossier mbo:

Commercie

Kwalificaties

- Commercieel medewerker
- Consulent commerciële arbeidsbemiddeling
- E-commerce specialist
- Junior accountmanager
- Junior manager groothandel
- Junior manager internationale handel

Versie

Gewijzigd 2023-2

Geldig vanaf

01-08-2023

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

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

Verantwoordingsinformatie 4

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp) 4
2. Examenprofielen 4
3. Arbeidsmarktinformatie 4
4. Trends en ontwikkelingen 4
5. Beroepsvereisten 5
6. Bijzondere vereisten 6
7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen 6
8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs 8
9. Onderhoudsagenda 8
10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie 9
11. Betrokkenen 10
12. Verblijfsduur 4 jarig 10
13. Aanvullende informatie 10
14. Certificaten 10

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Commercie is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Internationale handel binnendienst
- Junior manager groothandel
- Internationale handel buitendienst
- bcp Commercieel medewerker
- bcp Junior accountmanager

2. Examenprofielen

http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=6; http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=16

3. Arbeidsmarktinformatie

Diverse schooljaren achtereen staan jaarlijks ruim 11.000 mbo-studenten ingeschreven op commerciële kwalificaties van het kwalificatiedossier Commercie. Van deze ruim 11.000 studenten volgen enkele honderden studenten de beroepsbegeleidende leerweg (BBL). Verreweg de meeste studenten volgen de beroepsopleidende leerweg (BOL). Binnen het kwalificatiedossier Commercie is er voor de kwalificaties Commercieel medewerker (2016) en Vestigingsmanager groothandel (2016) een dalende belangstelling waar te nemen. Dit in tegenstelling tot de toenemende belangstelling voor de kwalificatie (Junior) accountmanager (2016).

Op alle commerciële kwalificaties in het kwalificatiedossier Commercie is een positieve kans op werk van toepassing; er zijn (veel) meer vacatures dan gediplomeerden. Ook is er een flink aantal gediplomeerden die ervoor kiest met een vervolgstudie door te gaan. Circa 50% van de gediplomeerde commercieel medewerkers (mbo-3) gaat in het mbo verder met een opleiding. Voor de gediplomeerden van de mbo-4 kwalificaties geldt:
- Assistent-manager internationale handel: doorstroom naar hbo 63%, doorstroom naar de arbeidsmarkt 35%;
- Intercedent: doorstroom naar hbo 68%, doorstroom naar de arbeidsmarkt 32%;
- Junior accountmanager: doorstroom naar hbo 55%, doorstroom naar de arbeidsmarkt 42%;
- Vestigingsmanager groothandel: doorstroom naar hbo 59%, doorstroom naar de arbeidsmarkt 38%.

SBB publiceert regelmatig actuele gegevens over kans op werk en kans op stage/leerbaan van alle kwalificaties. Zie daarvoor http://www.s-bb.nl/kans.

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

Van een medewerker op mbo-niveau in het commerciële werkveld wordt gedegen en up-to-date kennis verwacht van wet- en regelgeving met betrekking tot onder andere veiligheid, arbo en milieu (inclusief duurzaamheid), (product)aansprakelijkheid, garanties en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Veranderende en veelal strenger wordende wet- en regelgeving kan tot alternatieve werkwijzen leiden zoals andere werkmethoden en werken met andere materialen. Aanvullend wordt van hen verwacht en verlangd dat zij overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving handelen. Klanten hebben doorgaans allerlei wensen en vragen met betrekking tot proces- en/of productinformatie. Dit vereist dat een medewerker met klanten communiceert, omgaat en zich tegelijkertijd optimaal probeert in te dekken tegen claims.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Voor de trends en ontwikkelingen is een aantal brondocumenten gebruikt, waaronder:
- beroepenonderzoek Commercieel medewerker & (Junior) accountmanager (SBB, 2021),
- beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker (https://retailqf.nl, 2020),
- beroepscompetentieprofiel Junior accountmanager (https://retailqf.nl, 2020),
- diverse profielen over E-commerce van brancheverenigingThuiswinkel.org (2020, 2022),
- beroepscompetentieprofiel Intercedent (ABU-NBBU-SEU, 2021),
- mbo-opleiding Intercedent: onbemind of onbekend? Een onderzoek naar de stage- en arbeidsmarktperspectieven voor studenten van de mbo-opleiding Intercedent (SBB, 2018),
- Grip op data pakt goed uit voor de groothandel. Naar een digitaal businessmodel. (ING Research, 2021),
- Functiehandboek voor de Groothandel in Groenten en Fruit. Behorende bij de cao voor de Groothandel in Groenten en Fruit (2021).

Diverse ontwikkelingen hebben -naar verwachting- de komende jaren in toenemende mate invloed op de werkzaamheden van medewerkers in het commerciële werkveld:
- technologische ontwikkelingen, waaronder digitalisering
- internationale ontwikkelingen

- organisatorische ontwikkelingen
- denken en handelen vanuit (veranderende) klanten

Technologische ontwikkelingen, waaronder digitalisering:
Veel ondernemingen gebruiken informatietechnologie bij het stroomlijnen van de in- en extern gerichte (marktgerichte) processen, zoals een CRM-systeem (Customer Relation Management) voor contact-, offerte- en relatiebeheer. Voor het stroomlijnen van financiële en logistieke processen wordt vaak een ERP-systeem (Enterprise Resource Planning) ingezet. Dit soort technologische ontwikkelingen, waaronder digitalisering, heeft een grote invloed op de commerciële beroepen. Er is behoefte aan digitaal vaardige en digitaal bewuste medewerkers.

Internationale ontwikkelingen:
Organisaties hebben steeds vaker te maken met internationaal werkende klanten en leveranciers. Hierdoor vindt communicatie niet alleen in het Nederlands plaats, ook wordt in een tweede moderne vreemde taal gecommuniceerd. Behalve een ontwikkeling van één of meer moderne vreemde talen is ook leren kennen van en omgaan met interculturele kenmerken van belang.

Organisatorische ontwikkelingen:
Meer organisaties richten zich, vanwege concurrentie en veranderd klantengedrag, meer op online activiteiten (omnichanneling). Dit heeft onder andere invloed op de vakkennis van ICT en e-commerce en op communicatieve vaardigheden. Hierdoor veranderen rollen van medewerkers, zoals verkoop- en een administratieve rollen van een commercieel medewerker breiden uit naar de nieuwe rol webshopmedewerker.

Denken en handelen vanuit (veranderende) klanten:
Voor een meer toekomstbestendige concurrentiepositie komt er in het commerciële werkveld (nog) meer aandacht voor het denken en handelen vanuit klanten. De kundigheid, flexibiliteit en de wil om op de hoogte te zijn van behoeften en kenmerken van klanten worden steeds belangrijker om aansluiting te vinden. Dit betekent voor medewerkers om klantgericht te denken, handelen en communiceren.

Een combinatie van bovengenoemde ontwikkelingen leidde tot de methodiek 'Customer Journey'. In de mbo-kwalificatiedossiers voor retail is de term 'klantreis' gebruikt. In het kwalificatiedossier Commercie is voor de Engelstalige variant 'customer journey' gekozen. Zowel de term 'klantreis' als 'customer journey' zijn primair bedoeld om verkoopprocessen en diensten, en het hiervoor benodigde inzicht, verder te ontwikkelen door met name inzet van informatietechnologie en het gebruiken van data. Dit omvat het traject en alle contactpunten tussen een klant en een merk, product of dienst. Het gaat zowel om rechtstreekse interacties tussen klanten en ondernemingen als de indirecte contacten, zoals meningen via sociale media, weblogs en recensies. Met een customer journey wordt door een onderneming, met de inzet van onder andere marketing, ict en logistiek/fulfilment, een aantal fasen doorlopen die zich richten op klanten die belangstelling hebben voor het commerciële aanbod. Voorbeelden van fasen van een customer journey zijn oriënteren via een website, vragen stellen in een chat of een e-mail en kopen via een afrekenscherm. Onder andere het analyseren -van data van- een customer journey maakt het voor een onderneming mogelijk om klanten beter te leren kennen en te begrijpen om vervolgens positieve invloeden op klantervaringen ("customer experience" (CX) en "user experience" (UX)) uit te oefenen.

Voor het profiel E-commerce specialist in het bijzonder en voor de andere profielen in het algemeen: e-commerce is een Engelstalige afkorting en ook een verzamelterm. De afkorting 'e-commerce' staat voor electronic commerce, 'manieren van handeldrijven via computernetwerken'. De verzamelterm e-commerce omvat een aantal onderliggende vakgebieden/functiegebieden waarin de e-commerce specialist zich specialiseert, onder andere in e-Marketing en e-Supply Chain Management. Deze onderliggende vakgebieden gaan onder andere over online marketing, het kwalitatief en kwantitatief volgen en meten van klant- en bezoekersgedrag (data), Customer Relationship Management, het vormgeven van content voor een medium en het meten en begrijpen van klant- en gebruikerstevredenheid. De e-commerce specialist ondersteunt, onderhoudt en optimaliseert delen van de digitale bedrijfsvoering, gericht op het faciliteren van de customer journey. Met een customer journey wordt een aantal fasen doorlopen die erop gericht zijn dat klanten het commerciële aanbod afnemen. Voorbeelden van fasen van een customer journey zijn oriënteren via een website, vragen stellen in een chat of een e-mail en kopen via een afrekenscherm.

Voor het profiel Junior manager groothandel in het bijzonder en voor de context groothandel in het algemeen, een groothandel is een commerciële onderneming en is gespecialiseerd in het voor eigen rekening, risico én met winst verhandelen van (met name) goederen. Voorbeelden hiervan zijn het nationaal en/of internationaal inkopen en verkopen van consumentenartikelen, machines, bouwmaterialen en voedingsmiddelen zoals groente en fruit. Ook komt het bij een verkoop voor dat er aanvullend sprake is van het verlenen van een dienst, zoals het monteren en/of installeren van een verkochte machine. Wat de voorraad van goederen betreft, hiervan is een groothandel eigenaar. In de wereld van de groothandel is 'business-to-business' veelgebruikt om zich tot klanten en doelgroepen te richten. Een toenemend aantal groothandels kiest ervoor om zich, met behulp van e-commerce, ook via 'direct-to-consumer' tot klanten en doelgroepen te richten. Groothandels verstevigen hun positie in het commerciële werkveld door het leveren van een toegevoegde waarde aan klanten. Voorbeelden van toegevoegde waarde leveren voor klanten zijn het geven van adviezen, verlenen van service en het ontzorgen van klanten, zoals het bewerken, verpakken en bezorgen van goederen.

Op het profiel Junior manager internationale handel is van toepassing dat het een specialistisch vakgebied binnen de handelssector betreft en veel bij groothandels (business-to-business) voorkomt. De internationale handel gaat over het handelsverkeer tussen twee of meer bedrijven in twee of meer landen. Het verkopen van goederen aan het buitenland is export of uitvoer, het kopen van goederen uit het buitenland is import of invoer. Het in internationaal verband handelen kan 1) tussen Nederland (als vestigingsland) en een buitenland gaan en 2) tussen doorvoer van goederen van buitenlanden gaan. In de kern gaat het om in internationaal verband voor eigen rekening en risico handelen én voor het leveren van een toegevoegde waarde aan klanten.

Meer weten over trends voor de branches die vallen onder het marktsegment Commercie, groothandel en internationale handel? Actuele informatie is te vinden in de trendrapportage van de SBB: https://trendrapport.s-bb.nl/handel/commercie

5. Beroepsvereisten

n.v.t.

6. Bijzondere vereisten

Commercieel medewerker
Nee

Consulent commerciële arbeidsbemiddeling
Nee

E-commerce specialist
Nee

Junior accountmanager
Nee

Junior manager groothandel
Nee

Junior manager internationale handel
Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Commercieel medewerker: Engels
Luisteren (B1), Lezen (B1), Gesprekken voeren (A2), Spreken (A2), Schrijven (A2).
- 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
- kan een eenvoudige presentatie in het Engels geven

Consulent commerciële arbeidsbemiddeling: Engels
Luisteren (B1), Lezen (B1), Gesprekken voeren (B1), Spreken (B1), Schrijven (B1).
- 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

E-commerce specialist: Engels
Luisteren (B1), Lezen (B1), Gesprekken voeren (B1), Spreken (B1), Schrijven (B1).
- 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

Junior accountmanager: Engels
Luisteren (B1), Lezen (B1), Gesprekken voeren (B1), Spreken (B1), Schrijven (B1).
- 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

Junior manager groothandel: Engels
Luisteren (B1), Lezen (B1), Gesprekken voeren (B1), Spreken (B1), Schrijven (B1).
- 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

Junior manager internationale handel: Engels
Luisteren (B2), Lezen (B2), Gesprekken voeren (B1), Spreken (B1), Schrijven (B1).
- 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

Junior manager internationale handel: een tweede moderne vreemde taal
Luisteren (B1), Lezen (B1), Gesprekken voeren (A2), Spreken (A2), Schrijven (A2).
- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal begrijpen
- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal lezen en begrijpen
- kan gesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren

- kan teksten in een tweede moderne vreemde taal schrijven
- kan een presentatie in een tweede moderne vreemde taal geven

Commercieel medewerker

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x			
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Consulent commerciële arbeidsbemiddeling

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

E-commerce specialist

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Junior accountmanager

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Junior manager groothandel

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Junior manager internationale handel

Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x			
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

een tweede MVT					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x			
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Het afronden van de opleiding Commercieel medewerker geeft toegang tot een mbo-opleiding op niveau 4, zoals in de sector Handel de opleidingen Junior accountmanager en Junior manager internationale handel. Na het afronden van een de commerciële opleiding op mbo-niveau 4 is er de mogelijkheid voor doorstromen naar diverse AD- en hbo-opleidingen. Voorbeelden hiervan zijn Commerciële economie, E-commerce, Personeel en arbeid, Marketing Communicatie en International Business en Bedrijfskunde.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Doelmatigheid	SBB evalueert ieder jaar de doelmatigheid van alle kwalificaties. Tussen de commerciële kwalificaties zijn er verschillen in doelmatigheid.	SBB signaleert aan bedrijfsleven, onderwijs en OCW.	Jaarlijks
Onderhoud kwalificatiedossier als geheel of individuele kwalificaties	Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier.	SBB in samenwerking met onderwijs en bedrijfsleven.	Vanaf het moment van vaststelling door de minister van

- actualiteit - uitvoerbaarheid			OCW tenminste één keer in de vijf jaren.
Keuzedelen	Ontwikkeling, koppeling en onderhoud van keuzedelen	Vanaf het moment van stelling door de minister van OCW.	Jaarlijks
Aansluiting beroepsgericht vmbo op mbo	Actuele situatie overleggen / bespreken	Marktsegment MITT en de Sectorkamer handel	Jaarlijks

10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het onderhouden van het kwalificatiedossier Commercie 2023 heeft tot veel verschillen geleid ten opzichte van Commercie 2016.
- Commercieel medewerker (2016) --> Commercieel medewerker (2023)
- Contactcenter medewerker (2016) --> geen opvolgende kwalificatie
- Intercedent (2016) --> Consulent commerciële arbeidsbemiddeling (2023)
- (Junior) accountmanager (2016) --> Junior accountmanager (2023)
- Vestigingsmanager groothandel (2016) --> Junior manager groothandel (2023)
- Assistent-manager internationale handel (2016) --> Junior manager internationale handel (2023)
- Nieuwe kwalificatie E-commerce specialist

In het kwalificatiedossier Commercie (2023) is de structuur flink gewijzigd, waaronder:
- een Basisdeel op niveau 3 zonder aanvullende eisen;
- de kwalificatie Contactcenter medewerker niveau 3 is beëindigd. Hiervoor in de plaats is een gecertificeerd keuzedeel over klantcontact ontwikkeld;
- in navolging van het experiment 'Cross-overkwalificaties' heeft de sectorkamer Handel besloten aan het kwalificatiedossier Commercie de nieuwe kwalificatie E-commerce specialist op niveau 4 toe te voegen;
- 'minder zwaar' beschrijven van de opvolgende kwalificaties van Vestigingsmanager groothandel ((2016) en van Assistent-manager internationale handel ((2016);
- een aantal titels van kwalificaties is, vooral op verzoek van bedrijfsleven omwille van herkenbaarheid voor de arbeidsmarkt, aangepast. Het betreft Consulent commerciële arbeidsbemiddeling in plaats van Intercedent, Junior manager groothandel in plaats van Vestigingsmanager groothandel en Junior manager internationale handel in plaats van Assistent-manager internationale handel.

Inhoudelijke wijzigingen zijn vrijwel op alle rubrieken van het kwalificatiedossier van toepassing, waaronder de Context, Typerende beroepshouding en Resultaat van de beroepengroep. Voorbeelden van ontwikkelingen en vernieuwingen in het commerciële vakgebied waarmee beginnend commerciële beroepsbeoefenaren te maken krijgen zijn het aansluiten op en uitvoeren van de customer journey, méér aandacht voor klantgerichtheid en voor klanttevredenheid. Ter aanvulling, een aantal kerntaken is voor meer profielen van toepassing. Hierop is van toepassing dat gelijke en vergelijkbare beroepsuitoefening in de kwalificatiestructuur gelijk en vergelijkbaar is beschreven. Dit soort inhoudelijke informatie verwerkt de BTG Handel en Mode van de MBO Raad in een servicedocument.

Wijzigingen september 2024 E-Commerce specialist:
- Aan de eerste alinea van de typering van het beroep zijn de contexten (online)marketeer- en marketingbureaus toegevoegd.
- In de derde alinea is de zin over wettelijke kaders veranderd in: De wettelijke kaders waaronder (product)veiligheid en -aansprakelijkheid, procedures en kaders van de onderneming worden in acht genomen.
- Het kennisitem in beide kerntaken bij Wet- en regelgeving is veranderd in: heeft specialistische kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals merkenrecht, portret- en auteursrecht, (product)veiligheid en -aansprakelijkheid en AVG

11. Betrokkenen

Bij het onderhoud van het kwalificatiedossier 'Commercie' zijn in een fundamentgroep en in een viertal werkgroepen experts uit onderwijs en bedrijfsleven betrokken:

Bedrijfsleven:
- Nederlands Verbond van de Groothandel
- brancheorganisatie evofenedex
- brancheorganisatie Koninklijke Hibin
- brancheorganisatie Vereniging GroentenFruit Huis
- branchevereniging Thuiswinkel.org
- Stichting Examens Uitzendbranche
- Apex Tool Group
- Bredenoord
- Groenhart Group
- Mega-Inliner International Group
- Actief Werkt
- Stan Partners BV
- OndernemersOutfit
- Doelgroepbereikt
- Sports Innovation Partner
- OLB Sports
- Future Store Arnhem
- Onlinemarketing.nl BV

Onderwijs:
- BTG Handel en Mode
- Deltion College
- Koning Willem I College
- ROC Zadkine Business College
- ROC NOVA College
- ROC Landstede
- ROC Gilde
- ROC Summa College
- ROC Albeda
- ROC van Twente
- ROC Friese Poort
- ROC Rijn IJssel

12. Verblijfsduur 4 jarig

n.v.t.

13. Aanvullende informatie

n.v.t.

14. Certificaten

N.v.t.