

Kwalificatiedossier mbo

## **Commercie**

### **Crebonr. 23354**

Kwalificaties

- » **Commercieel medewerker (Crebonr. 25874)**
- » **Consulent commerciële arbeidsbemiddeling (Crebonr. 25875)**
- » **E-commerce specialist (Crebonr. 25876)**
- » **Junior accountmanager (Crebonr. 25877)**
- » **Junior manager groothandel (Crebonr. 25878)**
- » **Junior manager internationale handel (Crebonr. 25879)**

Versie

**Gewijzigd 2023-2**

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>	6
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	7
<b>Basisdeel</b>	11
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	11
<b>B1-K1: Onderzoekt de customer journey</b>	12
B1-K1-W1: Brengt de marktpositie van de onderneming in kaart	13
B1-K1-W2: Analyseert de customer journey	14
B1-K1-W3: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar commerciële kansen	14
B1-K1-W4: Brengt het commerciële aanbod van de onderneming in kaart	15
B1-K1-W5: Doet verbetervoorstellen voor verkoop, marketing en/of marktwerking	15
<b>B1-K2: Verzorgt marketing- en communicatie-activiteiten</b>	16
B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften	17
B1-K2-W2: Voert marketing- en communicatie-activiteiten uit	17
B1-K2-W3: Voert webcare uit	18
<b>2. Generieke onderdelen</b>	19
<b>Profieldeel</b>	20
<b>P1: Commercieel medewerker</b>	20
P1-K1: Voert een commercieel traject uit	20
P1-K1-W1: Bereidt een commercieel traject voor	22
P1-K1-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	22
P1-K1-W3: Presenteert en profileert het commerciële aanbod van de onderneming	23
P1-K1-W4: Voert een verkoopgesprek	23
P1-K1-W5: Doet klanten een commercieel aanbod	24
P1-K1-W6: Verzorgt het interne ordertraject	24
P1-K1-W7: Voert aftersales uit	25
<b>P2: Consulent commerciële arbeidsbemiddeling</b>	26
P2-K1: Werft, matcht en begeleidt kandidaten	26
P2-K1-W1: Werft kandidaten	28
P2-K1-W2: Matcht kandidaten en vacatures	29
P2-K1-W3: Begeleidt kandidaten in een sollicitatieprocedure	29
P2-K1-W4: Informeert en adviseert flexwerkers en opdrachtgevers	30
P2-K1-W5: Verricht administratieve werkzaamheden	30
P2-K2: Verricht commerciële, netwerk- en acquisitieactiviteiten	31
P2-K2-W1: Voert accountanalyses uit	32
P2-K2-W2: Promoot en profileert de flexonderneming	32
P2-K2-W3: Verwerft nieuwe opdrachten en opdrachtgevers	33
P2-K2-W4: Voert aftersales uit	34
<b>P3: E-commerce specialist</b>	35
P3-K1: Evalueert data en doet verbetervoorstellen voor de digitale customer journey	35
P3-K1-W1: Test en monitort online kanalen	36

P3-K1-W2: Verzamelt commerciële data en geeft er betekenis aan .....	37
P3-K1-W3: Adviseert over het verhogen van de conversie .....	37
P3-K1-W4: Geeft vorm aan inhoudelijke verbetervoorstellen voor online kanalen .....	38
P3-K1-W5: Participeert in netwerken .....	39
<b>P3-K2: Voert digitale operationele activiteiten uit .....</b>	<b>40</b>
P3-K2-W1: Plant en bewaakt uit te voeren digitale werkzaamheden .....	41
P3-K2-W2: Ontwikkelt online content .....	42
P3-K2-W3: Plaatst en beheert content .....	42
P3-K2-W4: Evalueert webcare-activiteiten en doet verbetervoorstellen .....	43
<b>P4: Junior accountmanager .....</b>	<b>44</b>
<b>P4-K1: Voert het accountmanagement uit en beheert relaties .....</b>	<b>44</b>
P4-K1-W1: Voert accountanalyses uit .....	46
P4-K1-W2: Stelt een accountplan op .....	46
P4-K1-W3: Coördineert het uitvoeren van een accountplan .....	47
P4-K1-W4: Evalueert een accountplan .....	47
P4-K1-W5: Bouwt en onderhoudt een relatienetwerk .....	48
<b>P4-K2: Voert een commercieel traject uit .....</b>	<b>49</b>
P4-K2-W1: Bereidt een commercieel traject voor .....	51
P4-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten .....	51
P4-K2-W3: Voert een verkoopgesprek .....	52
P4-K2-W4: Doet klanten een commercieel aanbod .....	52
P4-K2-W5: Verzorgt het interne ordertraject .....	53
P4-K2-W6: Voert aftersales uit .....	53
<b>P5: Junior manager groothandel .....</b>	<b>55</b>
<b>P5-K1: Geeft tactische input voor het vestigingsbeleid .....</b>	<b>55</b>
P5-K1-W1: Vertaalt trends en ontwikkelingen naar groeimogelijkheden voor de vestiging .....	57
P5-K1-W2: Levert input voor een vestigingsplan .....	57
P5-K1-W3: Bewaakt een omzet- en kostenplan .....	58
P5-K1-W4: Presenteert en profileert de vestiging in netwerken .....	58
<b>P5-K2: Coördineert operationele processen en werkzaamheden .....</b>	<b>60</b>
P5-K2-W1: Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid .....	62
P5-K2-W2: Informeert collega's over trends, bedrijfsvoering en visie .....	62
P5-K2-W3: Adviseert over de personeelsbehoefte .....	63
P5-K2-W4: Plant en verdeelt de werkzaamheden .....	63
P5-K2-W5: Coördineert de goederenstroom .....	64
P5-K2-W6: Coacht en ondersteunt collega's bij werkzaamheden .....	64
<b>P5-K3: Voert een commercieel traject uit .....</b>	<b>66</b>
P5-K3-W1: Bereidt een commercieel traject voor .....	68
P5-K3-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten .....	68
P5-K3-W3: Voert een verkoopgesprek .....	69
P5-K3-W4: Doet klanten een commercieel aanbod .....	69
P5-K3-W5: Verzorgt het interne ordertraject .....	70
P5-K3-W6: Bereidt de inkoop voor .....	70
P5-K3-W7: Voert aftersales uit .....	71

<b>P6: Junior manager internationale handel</b>	<b>72</b>
P6-K1: Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen	72
P6-K1-W1: Brengt import- en/of exportmarkten in kaart	74
P6-K1-W2: Maakt een import- en/of exportplan	75
P6-K1-W3: Ondersteunt import- en/of exportprocessen	75
P6-K1-W4: Managet import- en/of exportdocumenten	76
P6-K1-W5: Managet orders en de verzending van goederen	77
P6-K1-W6: Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen	77
P6-K2: Beheert relaties en draagt bij aan het uitvoeren van accountplannen	78
P6-K2-W1: Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk	80
P6-K2-W2: Voert accountanalyses uit	80
P6-K2-W3: Bewaakt de voortgang van een accountplan	81
P6-K2-W4: Doet verbetervoorstellen voor een accountplan	81
P6-K3: Voert een commercieel traject uit	82
P6-K3-W1: Bereidt een commercieel traject voor	84
P6-K3-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	84
P6-K3-W3: Voert een verkoopgesprek	85
P6-K3-W4: Doet klanten een commercieel aanbod	86
P6-K3-W5: Verzorgt het interne ordertraject	86
P6-K3-W6: Voert aftersales uit	87

# Leeswijzer

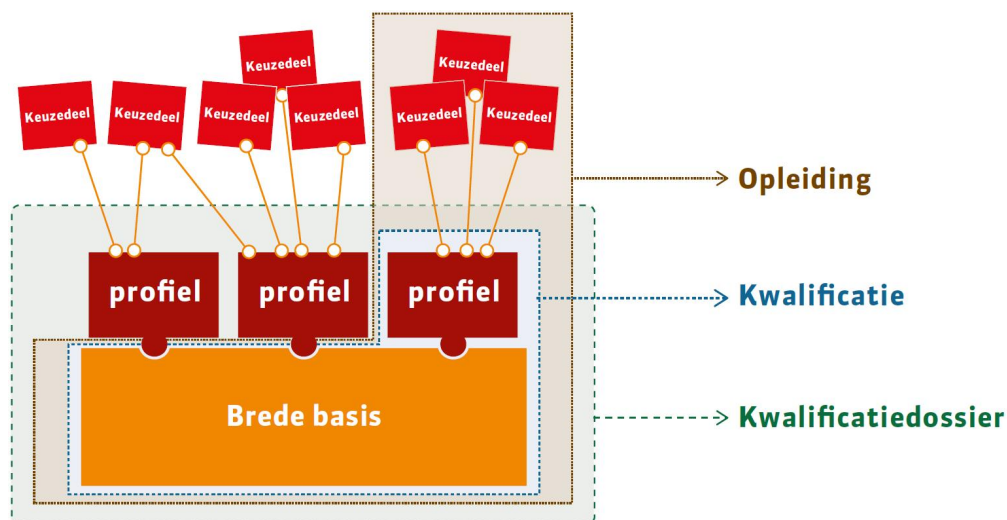
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Commercieel medewerker	3	Nee	vakopleiding
P2 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling	4	Nee	middenkaderopleiding
P3 E-commerce specialist	4	Nee	middenkaderopleiding
P4 Junior accountmanager	4	Nee	middenkaderopleiding
P5 Junior manager groothandel	4	Nee	middenkaderopleiding
P6 Junior manager internationale handel	4	Nee	middenkaderopleiding

## Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

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-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-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 Junior manager internationale handel		
	P6-K3-W5	Verzorgt het interne ordertraject
	P6-K3-W6	Voert aftersales uit

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

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

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

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

#### Typerende beroepshouding

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

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

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

#### Resultaat van de beroepengroep

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

**Complexiteit**

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

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

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

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

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Basiskennis bedrijfskunde**

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

**Beroepsgericht rekenen**

- kan commerciële rekenvaardigheid toepassen
- kan commerciële kengetallen interpreteren

**Commercieel aanbod**

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

**Commercieel werkveld**

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

**Customer journey**

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

## B1-K1: Onderzoekt de customer journey

- kan klantgedrag inschatten

### E-commerce en data

- kan eenvoudige dataoverzichten lezen

### ICT en webbeheer

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

### Interne bedrijfsprocessen

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

### Professionele ontwikkeling

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

### Technologie en innovatie

- kan voor het vakgebied relevante informatiebronnen raadplegen

### Wet- en regelgeving

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

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

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

## B1-K1-W2: Analyseert de customer journey

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

**Complexiteit**

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

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

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

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Beroepsgericht rekenen**

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

**Beroepsspecifiek Engels**

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

**Commercieel aanbod**

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

**Customer journey**

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

**E-commerce en data**

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

**ICT en webbeheer**

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

**(e-)Marketing en communicatie**

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



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

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

### Professionele ontwikkeling

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

### Vormgeving

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

### Wet- en regelgeving

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

## B1-K2-W1: Inventariseert wensen en behoeften

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

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

### Omschrijving

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

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

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

#### Resultaat

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

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

### B1-K2-W3: Voert webcare uit

#### Omschrijving

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

#### Resultaat

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

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

## 2. Generieke onderdelen

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

### Nederlandse taal

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

### Rekenen

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

### Loopbaan en burgerschap

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

### Engels (alleen voor niveau 4)

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

# Profieldeel

## P1 Commercieel medewerker

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

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

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

### Beroepsvereisten

Nee

## P1-K1 Voert een commercieel traject uit

### Complexiteit

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

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

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

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

## Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

### Beroepsgericht rekenen

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

### Beroepsspecifiek Engels

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

### Commercieel aanbod

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

### Commercieel werkveld

- heeft kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten een onderneming

### Customer journey

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

### E-commerce en data

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

### ICT en webbeheer

- heeft kennis van bestandsbeheer

### Interne bedrijfsprocessen

- heeft kennis van accountmanagement

### (e-)Logistiek

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

### (e-)Marketing en communicatie

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

### Professionele ontwikkeling

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

#### P1-K1 Voert een commercieel traject uit

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

##### **Wet- en regelgeving**

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

#### P1-K1-W1 Bereidt een commercieel traject voor

##### *Omschrijving*

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

##### *Resultaat*

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

##### *Gedrag*

De commercieel medewerker:

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

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

#### P1-K1-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

##### *Omschrijving*

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

##### *Resultaat*

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

##### *Gedrag*

De commercieel medewerker:

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

#### P1-K1-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

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

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

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

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De commercieel medewerker:

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

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

#### P1-K1-W4 Voert een verkoopgesprek

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De commercieel medewerker:

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

#### P1-K1-W4 Voert een verkoopgesprek

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

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

#### P1-K1-W5 Doet klanten een commercieel aanbod

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De commercieel medewerker:

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

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

#### P1-K1-W6 Verzorgt het interne ordertraject

##### Omschrijving

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



## P1-K1-W6 Verzorgt het interne ordertraject

### Resultaat

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

### Gedrag

De commercieel medewerker:

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

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

## P1-K1-W7 Voert aftersales uit

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De commercieel medewerker:

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

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

## P2 Consulent commerciële arbeidsbemiddeling

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

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

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling is rondom het aan elkaar verbinden van vraag naar en aanbod van werk een spreekwoordelijke "duizendpoot". Ook in complexe situaties. Belangrijke persoonskenmerken zijn communicatief, integer, deskundig op het vakgebied, klantgericht, overtuigend, oplossingsgericht, resultaatgericht, besluitvaardig, initiatiefrijk, creatief, digitaal vaardig, wendbaar, ondernemend, commercieel gedreven en collegiaal. Op de werkzaamheden zijn commerciële doelstellingen van toepassing. De consulent commerciële arbeidsbemiddeling probeert de balans te bewaren tussen het leveren van de beste dienstverlening en het realiseren van de commerciële belangen van de onderneming. In het kader van het vergroten en verduurzamen van inzetbaarheid, besteedt een toenemend aantal flexondernemingen aandacht aan het bij-, na- of omscholen van flexkrachten en aan loopbaancoaching. Het werken vindt in de driehoek 'flexwerker – intermediair – opdrachtgever' plaats. Bij flexwerk en detachering is de intermediair de werkgever van de kandidaat. Het werk vindt plaats bij de opdrachtgever.

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

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

### Complexiteit

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

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

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling heeft een uitvoerende, intermediaire, initiërende en bewakende rol. Als een belangrijke schakel tussen de opdrachtgever/het inlenend bedrijf, de (potentiele) kandidaat en de

onderneming is de consulent commerciële arbeidsbemiddeling verantwoordelijk voor het eigen takenpakket, maar ook voor de profilering van de onderneming als geheel. Er wordt verantwoording afgelegd aan een leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### Beroepsgericht rekenen

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

#### Beroepsspecifiek Engels

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

#### Commercieel werkveld

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

#### Customer journey

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

#### E-commerce en data

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

#### ICT en webbeheer

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

#### Interne bedrijfsprocessen

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

#### (e-)Marketing en communicatie

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

#### Personeelsmanagement

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

## P2-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

### Professionele ontwikkeling

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

### Technologie en innovatie

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

### Wet- en regelgeving

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

## P2-K1-W1 Werft kandidaten

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

## P2-K1-W2 Matcht kandidaten en vacatures

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

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

### Omschrijving

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

### Resultaat

Goed geïnformeerde en voorbereide kandidaten en opdrachtgevers.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

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

### Omschrijving

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

### Resultaat

Correct en volledig geïnformeerde flexwerkers en opdrachtgevers.

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

## P2-K1-W5 Verricht administratieve werkzaamheden

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

**Complexiteit**

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

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

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

**Vakkennis en vaardigheden**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

**Beroepsgericht rekenen**

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

**Beroepsspecifiek Engels**

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

**Customer journey**

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

**ICT en webbeheer**

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

**Interne bedrijfsprocessen**

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

**(e-)Marketing en communicatie**

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

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

- kan de flexonderneming profileren
- kan correct taalgebruik toepassen

### Professionele ontwikkeling

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

### Technologie en innovatie

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

### Wet- en regelgeving

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

## P2-K2-W1 Voert accountanalyses uit

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

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

### Omschrijving

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



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

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

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

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

**Omschrijving**

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

**Resultaat**

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

**Gedrag**

De consulent commerciële arbeidsbemiddeling:

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

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

## 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 en bij (online) marketeer- en marketingbureaus. Veel voorkomende alternatieve functiebenamingen voor e-commerce specialist zijn onder andere e-commerce medewerker, junior e-commerce specialist en junior e-commerce manager.

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 waaronder (product)veiligheid en -aansprakelijkheid, 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
- 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, (product)veiligheid en - aansprakelijkheid en AVG
- heeft specialistische kennis van branchewetgeving

### **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 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.

### P3-K1-W1 Test en monitort online kanalen

#### 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

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

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

### 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) hulpmiddelen 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 affiliate 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, (product)veiligheid en - aansprakelijkheid 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 betreft 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

## 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 onderhandelings technieken 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
- kan feedback geven en ontvangen
- kan prioriteiten stellen in werkzaamheden

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

- 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 marktinformatie 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 planningen 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 onderhandelings technieken 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 opdrachtspecifieke 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

## P5 Junior manager groothandel

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

Een junior manager groothandel is gespecialiseerd in het (mede-)coördineren van primaire processen in een (hybride) groothandelsvestiging (MKB). Dit betreft onder andere de inkoop, verkoop, de administratieve verwerking en de logistiek. Een groothandel (business-to-business) speelt op een klantgerichte en dienstverlenende wijze in op omgevingsfactoren, voornamelijk op de wensen en behoeften van klanten. Hoewel er voortdurend sprake is van het afwegen van belangen van de groothandel/onderneming als van klanten, primair gaat het om de klanttevredenheid. Veel gebruikte alternatieve benamingen voor junior manager groothandel zijn vestigingsmanager groothandel en manager groothandel.

Een junior manager groothandel combineert in de beroepsuitoefening een vijftal rollen/functies, namelijk 1) commercieel leidinggevende, 2) operationeel leidinggevende, 3) financieel beheerder, 4) personeelsmanager en 5) verkoper. Vanuit deze rollen/functies en voor de meeste werkzaamheden, zowel op kantoor als op de werkvloer 'tussen de processen', geldt een focus op de fasen van de customer journey. 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 manager groothandel is een aanspreekpunt voor collega's en probeert de balans te bewaren tussen klantgerichtheid en het realiseren van de commerciële belangen van de groothandel. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van beroepsspecifiek Engels nodig.

### Beroepsvereisten

Nee

## P5-K1 Geeft tactische input voor het vestigingsbeleid

### Complexiteit

De junior manager groothandel werkt volgens vaste procedures en binnen de kaders van een groothandel. De junior manager groothandel levert tactische input voor het vestigingsbeleid en heeft daarbij met een diversiteit aan omgevingsfactoren te maken, zoals verschillende verschijningsvormen van (internationaal) maatschappelijk verantwoord ondernemen en een steeds veranderende markt. De junior manager groothandel moet continu afstemmen op deze elkaar snel opvolgende ontwikkelingen, wat het werk onvoorspelbaar en complex maakt. De junior manager groothandel combineert (eenvoudige) onderzoeksmethoden met standaardprocedures om deze ontwikkelingen in kaart te brengen en is in staat zich aan uiteenlopende omstandigheden aan te passen.

De junior manager groothandel weegt voortdurend belangen van de groothandelsvestiging en klanten tegen elkaar af. Want negatieve klantervaringen kunnen ten koste gaan van het imago van de groothandel en op die manier een afbreukrisico vormen. De werkzaamheden en omstandigheden zijn omvangrijk en divers. Standaardwerkzaamheden voert de junior manager groothandel naar eigen inzicht uit en doet waar nodig voorstellen om werkwijzen aan te passen. De junior manager groothandel heeft voor het ondersteunen van en meedenken over beleidsmatige onderwerpen specialistische vakkennis en vaardigheden nodig, onder andere met betrekking tot inkoop, verkoop, logistiek, administratie, financiën en communicatie. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is beheersing van de Engelse taal nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior manager groothandel voert de taken zelfstandig uit, is verantwoordelijk voor het eigen takenpakket en is medeverantwoordelijk voor de resultaten van de vestiging. De beleidsondersteunende taken kunnen op eigen initiatief en in opdracht binnen de kaders van de onderneming uitgevoerd worden. Aan een leidinggevende, een directeur of een eigenaar wordt verantwoording afgelegd. Ten aanzien van het vormgeven van beleidsonderdelen waaronder commercieel beleid, financieel beleid en personeelsbeleid heeft de junior manager groothandel een initiërende en een uitvoerende rol.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

### **Beroepsgericht rekenen**

- kan commerciële ken- en stuurgetallen berekenen en interpreteren
- kan een begroting maken
- kan een break-evenanalyse maken
- kan een kostprijs berekenen
- kan exploitatiekosten berekenen
- kan een exploitatieoverzicht opstellen en interpreteren
- 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 het commerciële aanbod van de groothandel, waaronder het assortiment, merken, verdienmodel en prijsstelling
- heeft specialistische kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingsmogelijkheden van het commerciële aanbod van een onderneming

### **Commercieel werkveld**

- heeft specialistische kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële 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 kennis van klantcontactkanalen
- 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
- kan kennis over het aanbod van een onderneming in communicatie- en verkoopkanalen toepassen
- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

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

- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- kan dataoverzichten lezen en duiden
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

### **ICT en webbeheer**

- heeft kennis van databases
- kan met een content management systeem werken
- heeft kennis van informatie- en communicatiesystemen en -netwerken
- heeft kennis van bestandsbeheer

### **Interne bedrijfsprocessen**

- heeft kennis van processen en procedures met betrekking tot administratie, financiën, voorraad en logistiek
- 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-)Logistiek**

- heeft specialistische kennis van de informatiestromen binnen de ketenlogistiek
- heeft specialistische kennis van e-fulfilment



## P5-K1 Geeft tactische input voor het vestigingsbeleid

### 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

### Technologie en innovatie

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

### Wet- en regelgeving

- heeft specialistische kennis van branchewetgeving

## P5-K1-W1 Vertaalt trends en ontwikkelingen naar groeimogelijkheden voor de vestiging

### Omschrijving

De junior manager groothandel ordent en analyseert verzamelde trends en ontwikkelingen. Er wordt naar verklaringen gezocht voor mogelijke invloeden op onder andere verkoopcijfers, veranderende klantenwensen en -behoeften en de concurrentiepositie van de vestiging. Indien nodig wordt aanvullende informatie verzameld. Over de geanalyseerde informatie trekt de junior manager groothandel voorlopige conclusies. Deze worden vergeleken met de strategie en/of bedrijfsvoering van de vestiging en benoemt overeenkomsten en verschillen. Vervolgens vertaalt de junior manager groothandel de voorlopige conclusies naar commerciële ideeën/kansen voor verbeter- en/of groeimogelijkheden op de langere termijn voor de vestiging, zoals het verlagen van kosten, het vergroten van conversie en het verder ontwikkelen van/investeren in digitalisering en persoonlijk vakmanschap van medewerkers. De ideeën/kansen worden met collega's en/of een leidinggevende doorgenomen en feedback wordt verwerkt.

### Resultaat

Relevante informatie over trends en ontwikkelingen in het vakgebied, de vestiging en in het commerciële werkveld zijn uitgewerkt in kansen en mogelijkheden.

### Gedrag

De junior manager groothandel:

- kiest relevante informatiebronnen en gebruikt deze doelgericht en efficiënt;
- toetst informatie kritisch op bruikbaarheid en relevantie;
- bakent de verzamelde informatie/data logisch en realistisch af;
- analyseert informatie/data op een zorgvuldige en kritische wijze;
- toont inzicht in (commerciële) doelen en activiteiten van de vestiging;
- kijkt vanuit meer invalshoeken kritisch naar kansen, mogelijkheden en risico's en weegt deze zorgvuldig af;
- informeert en overlegt op een overtuigende wijze over (commerciële) mogelijkheden, kansen en risico's.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Onderzoeken, Leren, Samenwerken en overleggen

## P5-K1-W2 Levert input voor een vestigingsplan

### Omschrijving

De junior manager groothandel levert input voor en stelt één of meer onderdelen van een vestigingsplan/businessplan samen. In een plan werkt de junior manager groothandel ideeën, kansen en doelen voor de vestiging uit. Dit kan onder andere betrekking hebben op de klanten, doelgroepen, omzet, assortiment, klanttevredenheid, inkoop en logistiek. Aan een leidinggevende presenteert de junior manager groothandel vestigingsplan/businessplan, licht de plannen toe en gaat in op vragen en opmerkingen. Benodigde aanpassingen worden in het plan verwerkt en opnieuw voorgelegd.

#### P5-K1-W2 Levert input voor een vestigingsplan

##### Resultaat

Een vestigingsplan/businessplan met voor één of meer onderdelen heldere en haalbare op de toekomst gerichte doelen, plannen en activiteiten. Het plan is door een leidinggevende en/of andere betrokkene geaccepteerd.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- brengt in een plan onder andere kennis van de markt, de sector en de branche op een logische wijze met elkaar in verband;
- vertaalt ideeën en kansen voor de vestiging in concrete en specifieke doelen en activiteiten;
- werkt een plan gestructureerd en overzichtelijk uit;
- stelt een bijpassend realistisch budget op;
- informeert een leidinggevende en/of andere betrokkenen op een heldere en overtuigende wijze van de beoogde resultaten met het plan.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren

#### P5-K1-W3 Bewaakt een omzet- en kostenplan

##### Omschrijving

De junior manager groothandel bewaakt een omzet- en kostenplan van de vestiging. Er wordt een kosten- en batenanalyse opgesteld en cijfers zoals verkoopcijfers worden geïnterpreteerd. Hierover trekt de junior manager groothandel voorlopige conclusies. Er wordt onder andere bekeken of budgetten toereikend zijn en wat het rendement is van investeringen. Ook gaat de junior manager groothandel na hoe allerlei cijfers met betrekking tot omzet en kosten te verklaren zijn, relateert deze aan verwachtingen en aan doelstellingen. De voorlopige conclusies worden voorzien van een onderbouwing en aan een leidinggevende voorgelegd. De junior manager groothandel geeft een toelichting, doet waar nodig verbetervoorstellen en hij gaat in op vragen en opmerkingen. Feedback wordt verwerkt.

##### Resultaat

Er zijn voorlopige conclusies getrokken en over allerlei cijfers met betrekking tot het omzet- en kostenplan. De financiële situatie wordt nauwlettend in de gaten gehouden.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- kent de financiële zaken die invloed hebben op de vestiging en gebruikt deze kennis bij het zorgvuldig opstellen van de omzetprognoses en het kostenplan;
- analyseert en gebruikt cijfermatige gegevens nauwkeurig;
- maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie;
- doet reële verbetervoorstellen ten aanzien van conclusies over het omzet- en kostenplan;
- ziet tijdig afwijkingen en anticipeert hierop.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Bedrijfsmatig handelen

#### P5-K1-W4 Presenteert en profileert de vestiging in netwerken

##### Omschrijving

De junior manager groothandel reflecteert op het deelnemen aan en participeren in netwerken van de groothandelsvestiging. Dit betreft onder andere de doelstellingen, de beoogde effecten en de resultaten van het presenteren en profileren van de vestiging in netwerken. Voorbeelden hiervan zijn meer naamsbekendheid, meer klanten, een nieuw samenwerkingsverband aangaan en meer omzet. Ook gaat de junior manager groothandel na met welke (nieuwe) activiteiten de vestiging zich kan presenteren en profileren aan klanten en andere relaties. De junior manager groothandel presenteert de vestiging en zichzelf, onder andere met uitleg over het commerciële aanbod en door te reageren op vragen. Over de opgedane ervaringen trekt de junior manager groothandel conclusies

#### P5-K1-W4 Presenteert en profileert de vestiging in netwerken

en maakt een vertaling naar voorstellen. Deze voorstellen neemt de junior manager groothandel met een leidinggevende en/of ervaren collega's door en verwerkt de ontvangen feedback.

##### Resultaat

De vestiging is aan doelgroepen in netwerken positief gepresenteerd en geprofileerd voor het versterken van de commerciële positie van de onderneming in het marktgebied.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- stelt zich goed op de hoogte van activiteiten die gericht zijn op het presenteren en profileren van de vestiging;
- neemt concrete initiatieven om in contact te komen met (mogelijke) klanten en samenwerkingspartners;
- schat effecten/resultaten van het profileren van de vestiging reëel in;
- presenteert zichzelf en de vestiging passend bij het imago en hanteert passende communicatietechnieken;
- communiceert helder en overtuigend;
- is alert op kansen voor verbeteringen van de commerciële positie van de vestiging.

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

### Complexiteit

De werkzaamheden van een junior manager groothandel zijn gericht op organiseren en uitvoeren van operationele processen in de vestiging. Het gaat onder andere om het verwerken van de goederenstroom en het informeren van en communiceren met klanten via verschillende kanalen. Het is voor een junior manager groothandel nodig om deze processen te kunnen overzien en te doorzien, de diversiteit aan onderliggende onderwerpen maakt het complex. De werkzaamheden en omstandigheden waarmee een junior manager groothandel te maken heeft, kunnen omvangrijk en divers zijn. Er is voor het coördineren van processen en werkzaamheden van standaardprocedures gebruik te maken. Vanwege de diversiteit en de omvang van het aantal mogelijke onderwerpen en activiteiten om te coördineren, is er sprake van een hoog afbreukrisico.

De junior manager groothandel reageert met ideeën en voorstellen op ontwikkelingen en veranderingen, zoals veranderende wensen van klanten en ontwikkelingen in het commerciële werkveld. Dit gaat gepaard met onzekerheid. Vanwege het moeten reageren op en omgaan met een mate van onzekerheid, is er sprake van een hoog afbreukrisico. Hiervoor is het nodig dat een junior manager groothandel beschikt over specialistische vakkennis en vaardigheden met betrekking tot de branche en voor bedrijfskundige en commerciële onderwerpen voor de vertaling van het beleid naar operationele processen en werkzaamheden. Verder zijn mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden nodig om zich adequaat te kunnen presenteren en zich helder en duidelijk te kunnen uitdrukken, evenals beheersing van de Engelse taal voor de buitenlandse contacten.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior manager groothandel heeft naast het coördineren van operationele processen een aansturende rol en een begeleidende rol richting collega's. Hierbij is er sprake van een verantwoordelijkheid voor de resultaten van het takenpakket en legt hierover verantwoording af. Een leidinggevende, directeur of een eigenaar draagt de hiërarchische eindverantwoordelijkheid voor de collega's in de vestiging.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

#### Beroepsgericht rekenen

- kan transportkosten berekenen
- 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 het commerciële aanbod van de groothandel, waaronder het assortiment, merken, verdienmodel en prijsstelling

#### Customer journey

- heeft specialistische kennis van algemene verkoop-, betalings- en/of leveringsvoorwaarden
- heeft specialistische kennis van koopbehoeften, koopmotieven, klantwensen in relatie tot het assortiment/aanbod van de groothandel
- heeft specialistische kennis van het proces van een customer journey
- heeft specialistische kennis van de relatie tussen Customer Relation Management (CRM), marketing, verkoop (sales) en service
- heeft specialistische kennis van klantgroepen
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen

#### E-commerce en data

- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

### **ICT en webbeheer**

- heeft kennis van databases
- kan met een content management systeem werken
- heeft kennis van bestandsbeheer

### **Interne bedrijfsprocessen**

- heeft kennis van processen en procedures met betrekking tot administratie, financiën, voorraad en logistiek
- 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-)Logistiek**

- heeft specialistische kennis van de informatiestromen binnen de ketenlogistiek
- heeft specialistische kennis van de goederenstromen binnen de supply chain
- heeft specialistische kennis van e-fulfilment
- heeft specialistische kennis van supply chain management
- heeft specialistische kennis van logistieke structuren en processen in een groothandel
- heeft specialistische kennis van transportkosten en het organiseren van transport
- heeft specialistische kennis van transport- en kredietverzekeringen

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

- heeft 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 communicatiestrategieën, -instrumenten en -modellen
- kan interviewtechnieken toepassen
- kan correct taalgebruik toepassen
- kan communiceren met interne en externe betrokkenen
- kan de onderneming positioneren en profileren
- kan in een gesprek de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen

### **Personeelsmanagement**

- heeft kennis van de beoordelings- en functioneringssystematiek van een onderneming
- heeft kennis van arbeidsovereenkomsten
- heeft kennis van procedures ten aanzien van in-, door- en uitstroom van medewerkers
- heeft kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot verzuim
- heeft kennis van leiderschapstijlen en motivatie- en begeleidingsmethoden
- heeft kennis van groepsdynamiek
- heeft kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot werving en selectie
- heeft specialistische kennis van het personeelsbeleid
- kan een kwantitatieve en een kwalitatieve personeelsbehoefte bepalen
- kan een opleidingsbehoefte signaleren
- kan coachings- en begeleidingsmethodieken toepassen
- kan instructietechnieken toepassen
- kan handelen volgens wet- en regelgeving op het gebied van personeelsmanagement

### **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 internationale commerciële werkveld

### **Wet- en regelgeving**

- heeft kennis van relevante wetgeving op het gebied van privacy, copyright en auteursrecht

## P5-K2 Coördineert operationele processen en werkzaamheden

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

## P5-K2-W1 Draagt bij aan het evalueren van het uitgevoerde vestigingsbeleid

### Omschrijving

De junior manager groothandel gaat na of en hoe instrumenten, processen, werkwijzen en procedures met betrekking tot het uitvoeren van het vestigingsbeleid worden ingezet, gevolgd en uitgevoerd. Het gaat onder andere om het vaststellen van een effect van het vestigingsbeleid op de beoogde resultaten, waaronder omzetresultaten en de klanttevredenheid. Hiervoor worden vergelijkingen en analyses uitgevoerd, onder andere naar de mate waarin opbrengsten, kosten en resultaten overeenkomen met gestelde doelen en verwachtingen van de vestiging. Over de resultaten van de vestiging trekt de junior manager groothandel voorlopige conclusies, doet verbetervoorstellen, adviseert een leidinggevende en verwerkt de ontvangen feedback.

### Resultaat

Effecten van het uitgevoerde vestigingsbeleid zijn geëvalueerd. Verbetervoorstellen zijn uitgewerkt, feedback hierop is verwerkt en tezamen met de resultaten en voorlopige conclusies besproken met een leidinggevende.

### Gedrag

De junior manager groothandel:

- gebruikt goede informatiebronnen actief en legt informatie overzichtelijk en juist vast;
- let voortdurend en scherp op het uitvoeren van het vestigingsbeleid;
- is alert op verschillen tussen doelen/verwachtingen en resultaten;
- kijkt kritisch naar resultaten;
- doet beargumenteerde adviezen en verbetervoorstellen en probeert hiervoor een goed draagvlak te creëren;
- verwerkt reacties op adviezen en verbetervoorstellen op een heldere en concrete wijze in een volgende versie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen, Analyseren, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

## P5-K2-W2 Informeert collega's over trends, bedrijfsvoering en visie

### Omschrijving

De junior manager groothandel geeft collega's uitleg over de onderneming met informatie over trends, bedrijfsvoering en visie. Zij worden onder andere geïnformeerd over (ontwikkelingen met betrekking tot) het gehanteerde bedrijfsconcept, de bedrijfsvoering, de beschikbare technologie, de commerciële resultaten en wat er van de collega's verwacht wordt. Gemaakte keuzes die tot ontwikkelingen en/of veranderingen leiden worden toegelicht en er wordt op vragen en reacties gereageerd. De junior manager groothandel gaat na of de informatie en de betekenis ervan voor de collega's is overgekomen en reageert op vragen en/of opmerkingen.

### Resultaat

Collega's zijn op de hoogte gebracht van trends, bedrijfsvoering en visie en wat dit voor hun werkzaamheden betekent.

### Gedrag

De junior manager groothandel:

- informeert de collega's proactief over ontwikkelingen en andere relevante informatie;
- reflecteert actief op ontwikkelingen en op de commerciële resultaten van het team;
- brengt op heldere wijze ideeën, de stand van zaken en standpunten naar voren;
- brengt informatie op een vlotte en heldere wijze naar voren;
- hanteert technologische en digitale toepassingen op een doeltreffende wijze;
- gaat integer om met informatie en met reacties van collega's.

#### P5-K2-W2 Informeert collega's over trends, bedrijfsvoering en visie

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Leren, Begeleiden, Samenwerken en overleggen, Gedrevenheid en ambitie tonen

#### P5-K2-W3 Adviseert over de personeelsbehoefte

##### Omschrijving

De junior manager groothandel adviseert over de verwachte/gesignaleerde personeelsbehoefte van de vestiging. Uitgewerkte plannen en ideeën, zoals in een adviesrapport, worden aan een afdeling HRM/Personeelszaken, een leidinggevende voorgelegd en met een onderbouwing toegelicht. Hiervoor gaat een junior manager groothandel na welke in-, door- of uitstroom van collega's nodig is en betreft hierbij onder andere het ondernemingsbeleid, (verwachte) omzet, huidige personeelssamenstelling en een jaar- en/of kwartaalplan.

##### Resultaat

Een uitgewerkt en onderbouwd advies over de personeelsbehoefte, passend bij de werkzaamheden, het budget en de vestiging.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- verzamelt zorgvuldig objectieve werk- en medewerkergerelateerde gegevens;
- ordent en analyseert gegevens;
- brengt gegevens over de personeelsbehoefte met elkaar in verband en trekt logische conclusies;
- verwerkt conclusies zorgvuldig in een onderbouwd en uitvoerbaar advies.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

#### P5-K2-W4 Plant en verdeelt de werkzaamheden

##### Omschrijving

De junior manager groothandel brengt uit te voeren operationele werkzaamheden in kaart. Aanvullend hierop wordt informatie/data verzameld over de werkzaamheden, waaronder de geldende (kwaliteits)eisen, prestatie-indicatoren en de van toepassing zijnde omstandigheden, zoals beschikbare capaciteit en commerciële ontwikkelingen in de onderneming. De in kaart gebrachte werkzaamheden, de aanvullende informatie en de verwachte personeelsbezetting verwerkt de junior manager groothandel in een planning en brengt deze in verband met de commerciële doelen van en werkwijzen in de vestiging. Deze planning maakt de over collega's te verdelen taken met eventuele parameters, de prioriteiten en waar nodig de verantwoordelijkheden en de bevoegdheden inzichtelijk. De planning met de verdeelde werkzaamheden wordt aan de collega's gecommuniceerd en op vragen en/of opmerkingen geeft de junior manager groothandel reacties. Eventuele aanpassingen worden verwerkt.

##### Resultaat

Er is een realistische planning en taakverdeling, die past bij de uit te voeren werkzaamheden, de doelstellingen en de beschikbaarheid van medewerkers.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- gaat proactief op zoek naar en verzamelt relevante informatie;
- hanteert technologische en digitale toepassingen op een doeltreffende wijze;
- reflecteert actief op de verzamelde informatie, op werkprocessen en op de resultaten van het team;
- maakt een realistische werkverdeling met gedetailleerde aandacht voor onder andere de activiteiten, de beschikbaarheid en de capaciteiten van collega's;
- plant kostenefficiënt en neemt van invloed zijnde factoren breed in ogenschouw;
- anticipeert tijdig op onvoorziene en veranderende omstandigheden;
- communiceert tijdig en duidelijk met collega's.

#### P5-K2-W4 Plant en verdeelt de werkzaamheden

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen, Onderzoeken

#### P5-K2-W5 Coördineert de goederenstroom

##### Omschrijving

De junior manager groothandel coördineert het uitvoeren van de logistieke deelprocessen en de goederenstroom als geheel. Dit betreft onder andere het verzamelen van orders, het voorraadbeheer, het (laten) controleren van afwijkende goederen en de resultaten van eindcontroles. Afhankelijk van de organisatie voert de junior manager groothandel de werkzaamheden zelf uit. De (controle)resultaten van de afzonderlijke logistieke processen, zoals de kwaliteit van de verzamelde goederen, derving en vertragingen, worden vastgelegd. Eventuele gevolgen hiervan/knelpunten inventariseert en analyseert de junior manager groothandel, bedenkt oplossingen en koppelt dit aan collega's terug. De junior manager groothandel zorgt voor het (laten) uitvoeren van een oplossing en informeert betrokkenen.

##### Resultaat

Het logistieke proces is volgens de bedrijfseisen georganiseerd. Eventuele veranderingen zoals een werkwijze en knelpunten opgelost en gecommuniceerd met de collega's, en/of een leidinggevende en/of de klant.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- volgt nauwlettend de voortgang van werkzaamheden en hanteert hierbij de juiste indicatoren;
- controleert zorgvuldig of werkzaamheden en resultaten aan afspraken en de gestelde eisen zoals kwaliteit en veiligheid voldoen;
- voert actief beleid om knelpunten en derving zoveel mogelijk te voorkomen;
- neemt vlot duidelijke besluiten conform de bedrijfsrichtlijnen en/of afspraken met de klant;
- communiceert tijdig en duidelijk met collega's over bijvoorbeeld veranderingen van een werkwijze of prioriteiten;
- werkt nauwkeurig en punctueel bij het uitzoeken van afwijkingen en/of problemen rondom de goederenstroom.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Omgaan met verandering en aanpassen

#### P5-K2-W6 Coacht en ondersteunt collega's bij werkzaamheden

##### Omschrijving

De junior manager groothandel is een allround aanspreekpunt voor collega's en coacht en ondersteunt hen bij de werkzaamheden. De collega's ontvangen van of via de junior manager groothandel de benodigde informatie en begeleiding bij de door hen te verrichten werkzaamheden. Dit betreft meestal de primaire processen van de groothandel, zoals het relatiebeheer met klanten, verkoop/sales, financieel-administratieve afhandelingen en logistiek. Hierbij is er ook aandacht voor de prioriteiten en productiviteits- en kwaliteitsnormen. De junior manager groothandel signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin, zoals het geven van tips en adviezen.

##### Resultaat

Collega's zijn goed geïnformeerd over het werk en begeleidt bij het uitvoeren ervan.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- stemt de stijl van coachen/ondersteunen passend af op collega's en op de situatie;
- geeft heldere en duidelijke informatie;
- biedt concrete en duidelijke ondersteuning;
- let met focus op het benutten van commerciële kansen;
- houdt zich nauwgezet aan de van toepassing zijnde instructies, regels, kaders en richtlijnen;
- gaat zorgvuldig na of aan collega's geboden coaching/ondersteuning goed is overgekomen;
- houdt continu de wettelijke en ondernemings specifieke eisen met betrekking tot veiligheid, derving, arbo,



#### P5-K2-W6 Coacht en ondersteunt collega's bij werkzaamheden

kwaliteit, tempo en eventuele aanwezigheid van klanten in de gaten en meldt eventuele problemen of afwijkingen vlot.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

### Complexiteit

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

De doorgaans routinematige werkzaamheden voert een junior manager groothandel meestal volgens vaste procedures en volgens bedrijfsregels voor een diversiteit aan klanten en samenwerkingspartners 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 manager groothandel 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 manager groothandel 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 manager groothandel verantwoordelijkheid draagt zijn, behalve het adviseren en verkopen, gericht op communiceren en het uitvoeren van groothandelspecifieke 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 groothandel

#### Commercieel werkveld

- heeft specialistische kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- heeft specialistische kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten de groothandel
- heeft specialistische kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld

#### 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
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten

- kan klantgedrag analyseren en hierop inspelen
- kan klant-/verkoop-/adviesgesprekken voeren
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelings technieken 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, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- 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

#### **Inkoop**

- heeft kennis van methoden voor een leveranciersselectie
- heeft specialistische kennis van inkoopprocessen en -kanalen
- heeft specialistische kennis van inkoopcontracten

#### **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
- kan verbetervoorstellen voor bedrijfsprocessen doen

#### **(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 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 groothandel 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

#### P5-K3 Voert een commercieel traject uit

- 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

#### P5-K3-W1 Bereidt een commercieel traject voor

##### **Omschrijving**

De junior manager groothandel oriënteert zich op een commercieel traject. Hierbij worden onder andere de commerciële doelen van de groothandel 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 manager groothandel 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 manager groothandel 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 manager groothandel:

- 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

#### P5-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

##### **Omschrijving**

De junior manager groothandel benadert (potentiële) klanten en maakt contact. In afstemming op ideeën, wensen en behoeften van de klant presenteert de junior manager groothandel de groothandel en licht de mogelijkheden van het commerciële aanbod toe. Afhankelijk van de situatie verzamelt de junior manager groothandel bijvoorbeeld aanvullende informatie over de klant, informeert naar de klanttevredenheid, beantwoordt vragen en adviseert. De klantspecifieke en mogelijke opdrachtspecifieke informatie wordt vastgelegd. De junior manager groothandel maakt een inschatting van het vervolgproces, bijvoorbeeld of een vervolgspraak nuttig en nodig is, 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 groothandel en het commerciële aanbod. Het contactmomenten met de klant is gebruikt om een commerciële relatie aan te gaan of te verstevigen. Commerciële mogelijkheden voor de groothandel zijn in kaart gebracht en afgewogen.

##### **Gedrag**

De junior manager groothandel:

- 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;

#### P5-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

- 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

#### P5-K3-W3 Voert een verkoopgesprek

##### Omschrijving

De junior manager groothandel 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 vestiging gekoppeld. In het contact met klanten beantwoordt de junior manager groothandel 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 manager groothandel 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 manager groothandel:

- 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 groothandel 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

#### P5-K3-W4 Doet klanten een commercieel aanbod

##### Omschrijving

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

#### P5-K3-W4 Doet klanten een commercieel aanbod

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- 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 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

#### P5-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject

##### Omschrijving

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

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

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

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

#### P5-K3-W6 Bereidt de inkoop voor

##### Omschrijving

De junior manager groothandel bereidt, in overleg met een leidinggevende, de inkoop van goederen voor. Hiervoor onderzoekt de junior manager groothandel welke producten voor de vestiging nodig zijn, inventariseert en beoordeelt potentiële leveranciers en houdt rekening met inkoopcondities. Een onderdeel hiervan is het opvragen van offertes. Met een leidinggevende overlegt de junior manager groothandel over de offerte, over eventuele

#### P5-K3-W6 Bereidt de inkoop voor

invloedrijke omstandigheden, zoals marktontwikkelingen, en over te nemen vervolgstappen. Mogelijke vervolgstappen zijn, afhankelijk van de vestiging, het plaatsen van een bestelling, het onderhandelen over bijstellingen van een offerte of leveringscondities en contact opnemen met een alternatieve leverancier. De junior manager groothandel controleert de gemaakte zakelijke afspraken, zoals op juistheid, geldigheid en volledigheid, en berekent de gevolgen hiervan voor de vestiging door. Belangrijke en eventuele opvallende zaken worden met een leidinggevende en/of een ervaren collega gedeeld.

##### Resultaat

Goederen voor de vestiging zijn conform een offerte ingekocht. Gevolgen van de inkoop voor de vestiging zijn doorgerekend en gecommuniceerd.

##### Gedrag

De junior manager groothandel:

- analyseert zorgvuldig inkooprelevante aspecten, zoals prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden;
- ziet commerciële kansen en stemt deze tijdig af met een leidinggevende;
- volgt zorgvuldig de instructies en procedures bij het voorbereiden en eventueel plaatsen van een inkooporder;
- brengt kritisch de voor- en nadelen van samenwerkingspartners in kaart;
- is erop gericht om het beste inkoopresultaat voor de onderneming te behalen.
- maakt zorgvuldig en consequent afwegingen tussen de kosten en baten voor de vestiging.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Onderzoeken, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

#### P5-K3-W7 Voert aftersales uit

##### Omschrijving

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

- 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

## P6 Junior manager internationale handel

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

Een junior manager internationale handel is (meestal) werkzaam in een kantooromgeving bij een (hybride) commerciële handelsonderneming (MKB), veelal frontoffice en gericht op de (internationale) buitendienst. Er wordt in internationaal verband in goederen gehandeld. Hierbij kan ook de verkoop van aanvullende diensten voorkomen, zoals het verzorgen van goederentransport en het monteren en installeren en eventueel ook onderhouden van een verkochte machine. Het bezoeken van (potentiële) klanten in een buitenland kan deel van het werk uitmaken. Deze commerciële functie komt, behalve bij veel groothandels, ook in allerlei andere sectoren, branches en ondernemingen voor. Voorbeelden hiervan zijn een producent van bouwmaterialen en grondstoffen, een veiling van bloemen en planten en een verhuurder van aggregaten voor energieoplossingen. Veel gebruikte alternatieve benamingen voor junior manager internationale handel zijn medewerker Customer Service, medewerker shipping, Sales Support Assistant Export, Export Sales medewerker, import/export medewerker, exportcoördinator, Export Area Manager, exportmanager, handelsagent, international trade manager en international sales manager.

Een junior manager internationale handel verdiept zich goed in culturen, beschikt over talenkennis en houdt binnen de internationale context zorgvuldig rekening met de geldende wet- en regelgeving, zoals handelsakkoorden en internationale sancties. Een junior manager internationale handel is geïnteresseerd en speelt goed en creatief in op wensen en behoeften van klanten. Hiervoor wordt vaak van geïnterpreteerde en/of geanalyseerde informatie/data gebruik gemaakt. Ter voorbereiding op het aangaan en onderhouden van zakelijke relaties maken het onderzoeken van import- en/of exportmogelijkheden, accountmanagement, exportgebieden in kaart brengen en adviseren over goederen hier onderdeel van uit. Een junior manager internationale handel is klantgericht, communicatief, integer, overtuigend, oplossingsgericht, resultaatgericht, besluitvaardig, initiatiefrijk, creatief, digitaal vaardig, wendbaar, ondernemend, commercieel gedreven en collegiaal. Op de werkzaamheden zijn commerciële doelstellingen van toepassing. De junior manager internationale handel 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 en van een tweede moderne vreemde taal nodig.

### Beroepsvereisten

Nee

## P6-K1 Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen

### Complexiteit

De junior manager internationale handel voert import- en/of exportprocessen uit volgens standaardprocedures. Wat het werk rondom de import- en/of exportprocessen vooral complex maakt, is het geheel aan nationale en internationale wet- en regelgeving. De junior manager internationale handel combineert de strikte wet- en regelgeving met de eisen die vanuit de onderneming gesteld worden én die de specifieke markt of het assortiment met zich meebrengen. Hiervoor zijn specialistische vakkennis van wet- en regelgeving ten aanzien van import en/of export, de exportmarkt en het assortiment nodig. Het omgaan met en toepassen van import- en/of exportprocessen heeft een hoog afbreukrisico, zowel voor de klanten als voor de onderneming. Dit vraagt om uiterste zorgvuldigheid en om flexibiliteit. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn beheersing van de Engelse taal en een tweede moderne vreemde taal nodig.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior manager internationale handel heeft een initiërende, coördinerende en controlerende rol in het import- en/of exportproces en heeft een beleidsondersteunende rol. Met een verantwoordelijkheid voor het eigen takenpakket worden de opdrachten daarbinnen voornamelijk zelfstandig uitgevoerd. De doelen zijn taakstellend en aan een leidinggevende, of directeur of eigenaar wordt hierover verantwoording afgelegd. Soms is de junior manager internationale handel voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied verantwoordelijk. Met een leidinggevende wordt geregeld overlegd over te nemen besluiten en/of acties, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:



### **Beroepsgericht rekenen**

- kan een exportkostprijs en een exportverkoopprijs berekenen
- kan kosten voor internationaal betalingsverkeer berekenen
- 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

### **Beroepsspecifieke tweede moderne vreemde taal**

- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal lezen en 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 aanbod**

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

### **Commercieel werkveld**

- heeft specialistische kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- heeft specialistische kennis van commerciële samenwerkingsvormen binnen en buiten een onderneming
- heeft specialistische kennis van sectoren en branches in het commerciële werkveld
- kan een SWOT-analyse uitvoeren

### **Customer journey**

- heeft kennis van klantcontactkanalen
- heeft kennis van het proces van een customer journey
- heeft kennis van advies- en verkoopgesprekken
- heeft specialistische kennis van klantbehoeften, -motieven en -wensen
- heeft specialistische kennis van het bevorderen van verkoop
- heeft specialistische kennis van klantgroepen en bijbehorend klantgedrag
- kan kennis over het aanbod van een onderneming in communicatie- en verkoopkanalen toepassen
- heeft specialistische kennis van benaderingswijzen van klanten
- heeft specialistische kennis van veelvoorkomende overeenkomsten
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan storytelling toepassen en inspiratie overbrengen richting de klant
- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen
- kan aan de hand van fases van een customer journey de klantbehoefte inschatten en het klantgedrag en zo mogelijk beïnvloeden
- kan klachten afhandelen

### **ICT en webbeheer**

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

### **Internationaal**

- heeft kennis van import- en exporttransacties
- heeft kennis van associatieverdragen van de EU
- heeft kennis van financiering van internationale transacties
- heeft kennis van (ondersteunende) instanties voor import en export
- heeft kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- heeft kennis van handelsblokken
- heeft kennis van internationaal betalingsverkeer
- heeft kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- heeft kennis van juridische aspecten bij import en export
- kan douaneregelingen en -documenten toepassen

## P6-K1 Verzorgt en optimaliseert import- en/of exportprocessen

- kan intercultureel bewustzijn toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen

### Interne bedrijfsprocessen

- heeft kennis van processen en procedures met betrekking tot administratie, financiën, voorraad en logistiek
- 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-)Logistiek

- heeft specialistische kennis van de logistieke en de transportmarkt
- heeft specialistische kennis van transportkosten en het organiseren van transport
- heeft specialistische kennis van transport- en kredietverzekeringen
- heeft kennis van supply chain management
- heeft kennis van e-fulfilment
- heeft specialistische kennis van logistieke structuren en processen

### (e-)Marketing en communicatie

- 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 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

### Professionele ontwikkeling

- heeft kennis van trends en ontwikkelingen in het commerciële werkveld
- kan bestelsystemen toepassen
- 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 internationale commerciële werkveld

### Wet- en regelgeving

- heeft specialistische kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van contracten, verbintenissen en aansprakelijkheid
- heeft specialistische kennis van juridische aspecten van afspraken in de logistiek en het transport
- heeft specialistische kennis van branchewetgeving

## P6-K1-W1 Brengt import- en/of exportmarkten in kaart

### Omschrijving

De junior manager internationale handel gebruikt onder andere commerciële bedrijfsinformatie, kennis van het assortiment voor een voorselectie van één of meer import- en/of exportmarkten. Na het verzamelen en verwerken van informatie/data over mogelijke kansrijke import- en/of exportmarkten verwerkt de junior manager internationale handel dit in een SWOT-analyse. De bevindingen en de voorlopige conclusies hierover worden met collega's en een leidinggevende doorgenomen. Na het verwerken van feedback op de in kaart gebrachte import- en/of exportmarkt(en) brengt de junior manager internationale handel hierover een advies aan een leidinggevende uit.

#### P6-K1-W1 Brengt import- en/of exportmarkten in kaart

##### Resultaat

Een onderbouwd advies aan een leidinggevende van één of meer import- en/of exportmarkten, die passen bij de missie, het assortiment en/of de opdracht van de onderneming.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- maakt met gedegen uitgevoerde SWOT-analyse inzichtelijk welke informatie is gebruikt, hoe deze informatie wordt gerelateerd aan de import- en/of exportmarkt(en) en de missie, het product en/of de opdracht en wat de voor- en nadelen van de import- en/of exportmarkt(en) is/zijn;
- is zich bewust van culturele verschillen en de invloed daarvan op het handelen;
- brengt een duidelijk en beargumenteerd advies voor één of meer import- en/of exportmarkten uit.

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

#### P6-K1-W2 Maakt een import- en/of exportplan

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel maakt een import- en/of exportplan en verwerkt hierin onder andere informatie/data van één of meer in kaart gebrachte import- en/of exportmarkten en gegevens van de SWOT-analyse. In het plan komen onder andere de mogelijkheden en risico's aan de orde voor het opstarten en/of uitbreiden van import- en/of exportactiviteiten naar een geselecteerde import- en/of exportmarkt. In het financiële gedeelte van het plan gaat het onder andere over haalbaarheid van de uit te voeren activiteiten, aan te geven en welke middelen nodig zijn, van toepassing zijnde wet- en regelgeving en andere invloedsfactoren van de import- en/of exportmarkt. De uitgewerkte onderwerpen worden aan de strategie van de onderneming gerelateerd. Indien mogelijk worden er benchmarks uitgevoerd. In het plan onderbouwt de junior manager internationale handel de landenkeuze, de inzet van marketinginstrumenten en sluit af met conclusies en aanbevelingen. Met collega's en/of een leidinggevende wordt het import- en/of exportplan besproken waaronder de getrokken conclusies. Feedback op het import- en/of exportplan wordt verwerkt.

##### Resultaat

Een uitvoerbaar en realistisch import- en/of exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- onderzoekt bronnen, ideeën en informatie/data kritisch en objectief;
- brengt concurrentie en de concurrentiepositie zorgvuldig in kaart;
- ziet reële internationale kansen voor de onderneming en weet deze kansen creatief te vertalen naar activiteiten;
- presenteert informatie in het exportplan helder en eenduidig;
- maakt correct gebruik van en/of rekent correct met (financiële) informatie om het import- en/of exportplan te onderbouwen en te evalueren;
- houdt zorgvuldig rekening met kenmerken van de internationale markt bij het inschatten van de kansen en bedreigingen;
- maakt logische gevolgtrekkingen voor het opstarten en het uitbreiden van de import- en/of exportactiviteiten.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

#### P6-K1-W3 Ondersteunt import- en/of exportprocessen

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel verzamelt informatie/data over leveranciers, voornamelijk met betrekking tot criteria zoals kwaliteit, prijs, leveringsvoorwaarden en -betrouwbaarheid. Er wordt nagegaan of de informatie/data actueel is, op welke wijze de criteria in verbinding staan met maatschappelijk verantwoord

#### P6-K1-W3 Ondersteunt import- en/of exportprocessen

ondernemen en duurzaamheid en verwerkt dit in de leverancierslijst. Ook doet de junior manager internationale handel onderzoek naar onder andere invoerheffingen, invoerverboden en benodigde vergunningen en legt de resultaten vast. Vanuit de leverancierslijst wordt, in samenwerking met de afdeling inkoop, een leverancier geselecteerd voor een aankooporder die een offerteverzoek ontvangt. De junior manager internationale handel verzamelt en analyseert offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. De offertes vormen een belangrijke basis voor het selecteren van de uiteindelijke leverancier. Hiervoor worden (onderhandelings)gesprekken georganiseerd die de junior manager internationale handel in samenwerking met een leidinggevende voorbereidt. Indien van toepassing doet de junior manager internationale handel dit in het Engels of een andere moderne vreemde taal.

##### Resultaat

De leverancierslijst met informatie en criteria over import- en/of exportprocessen is relevant en actueel. Een (voor)selectie van passende leveranciers aan de hand van selectiecriteria is uitgevoerd.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- benut informatie en informatiebronnen effectief en efficiënt;
- schat informatie juist op waarde en actualiteit en verwerkt deze op eenduidige wijze op de leverancierslijst;
- verwerkt informatie correct;
- maakt logische gevolgtrekkingen voor de selectie van een leverancier op basis van de gegeven selectiecriteria en beschikbare informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

#### P6-K1-W4 Managet import- en/of exportdocumenten

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel verzamelt informatie/data over transacties. Hiervoor wordt onder andere uitgezocht welke (geautomatiseerde) douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van transacties en welke betrokkenen en/of instanties hierbij zijn in te schakelen. De junior manager internationale handel maakt de bijbehorende (digitale) documenten in orde voor de zending van de goederen, zoals een factuur, een paklijst, een oorsprongsdocument, een import- en/of exportdocument, een inspectiecertificaat of documentatie zoals transport- en douanedocumenten. De junior manager internationale handel controleert de opgemaakte en eventueel ook gecertificeerde documenten onder andere op echtheid gecontroleerd, past ze indien nodig aan en maakt de documenten gereed voor verzending naar de klant en naar betrokken instanties zoals een bank. Alle documenten worden gearchiveerd. Indien van toepassing worden de documenten opgesteld in het Engels of een andere moderne vreemde taal.

##### Resultaat

De (digitale) import- en/of exportdocumentatie is correct opgesteld en beheerd volgens de gestelde eisen vanuit wettelijk en bedrijfsmatig oogpunt. Documenten zijn gereedgemaakt voor verzending naar klanten en andere betrokkenen.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- verwerkt informatie zorgvuldig en correct om te bepalen welke documenten en zaken noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van transacties;
- hanteert wettelijke eisen bij het opstellen van de import- en/of exportdocumentatie;
- stelt de juiste prioriteiten (in tijd) bij het opstellen van de import- en exportdocumentatie en schakelt tijdig benodigde personen en/of instanties in.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Formuleren en rapporteren

## P6-K1-W5 Managet orders en de verzending van goederen

### Omschrijving

De junior manager internationale handel monitort de voortgang van orders in het algemeen en het verzenden van goederen in het bijzonder. Hierover wordt met onder andere een leidinggevende, de klant, de leverancier, collega's en dienstverleners gecommuniceerd. De junior manager internationale handel hanteert afspraken en kwaliteitsstandaarden voor het signaleren van (dreigende) knelpunten bij het uitvoeren en nakomen van afspraken. Waar nodig stuurt de junior manager internationale handel het managen van orders en/of het verzenden van goederen, zoals het controleren van de voorraad en het verzendgereed maken van goederen, bij. Alle relevante bevindingen neemt de junior manager internationale handel met een leidinggevende en/of collega's door, verwerkt feedback en neemt het initiatief voor vervolgacties.

### Resultaat

De afspraken uit de orders worden op basis van voorraadgegevens bewaakt en uitgevoerd. Afwijkingen worden gesignaleerd en de voorbereidingen voor het verzenden van goederen zijn uitgevoerd.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- betreft op eigen initiatief een leidinggevende, collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders;
- informeert betrokkenen tijdig, volledig en juist over de wijze en het verloop van uitvoering en mogelijke knelpunten;
- gaat zorgvuldig na wat nodig is om gemaakte afspraken uit de order na te komen en schakelt hiervoor de geschikte betrokkenen in, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen;
- is gericht op het nakomen van afspraken met de klanten en dienstverleners en neemt bij (dreigende) knelpunten passende actie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## P6-K1-W6 Ontwikkelt verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen

### Omschrijving

De junior manager internationale handel controleert bij klanten, na oplevering van gemaakte afspraken, of de goederen en het kwaliteitsniveau van de uitvoering van de import- en/of exportorder naar wens is geweest. De junior manager internationale handel verzamelt aanvullende informatie wanneer blijkt dat klanten ontevreden zijn en/of wanneer verbeteringen nodig zijn. Vanuit de geanalyseerde resultaten onderbouwt de junior manager internationale handel de verbetervoorstellen, de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject. Deze verbetervoorstellen worden met collega's en een leidinggevende besproken. Indien van toepassing worden de werkzaamheden uitgevoerd in het Engels of een andere moderne vreemde taal.

### Resultaat

Onderbouwde verbetervoorstellen voor import- en/of exportprocessen die bij de onderneming passen.

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- toont bij de interpretatie van bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën;
- maakt logische gevolgtrekkingen uit de evaluatie van de dienstverlening;
- doet realistische verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject;
- let scherp op de tevredenheid van de klant en onderneemt vlot actie bij vragen en bij signalen van ontevredenheid;
- toont een goed inzicht in de eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren

**Complexiteit**

De junior manager internationale handel beheert commerciële relaties en voert accountplannen uit in een internationale context. Hiervoor zijn beheersing van de Engelse taal en een tweede moderne vreemde taal nodig, evenals kennis van de eigen cultuur, andere culturen en van interculturele sensitiviteit. De junior manager internationale handel heeft een afwisselend takenpakket en werkt volgens standaardprocedures die naar eigen inzicht en passend bij de kenmerken en behoeften van de accounts worden toegepast. Bij afwijkingen van in te zetten middelen, werkprocessen en procedures bedenkt de junior manager internationale handel passende oplossingen en past deze toe. Het werken met mensen uit andere culturen en de diversiteit aan taken maken het werk complex. Er is sprake van een hoog afbreukrisico, onder andere omdat een negatieve klantervaring ten koste kan gaan van het imago en mogelijk ook van de omzet van de onderneming. Voor deze werkzaamheden zijn specialistische vakkennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, cultureel bewustzijn, customer service, accountmanagement en bedrijfsvoering nodig.

**Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid**

De junior manager internationale handel is verantwoordelijk voor (de binding van) accounts en het goed afstemmen met collega's en heeft hierbij zowel een uitvoerende als een initiërende rol. De junior manager internationale handel heeft een 'schakelfunctie' tussen de account in een internationale context en de onderneming. Er is verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van het eigen takenpakket en er is 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 commerciële ken- en stuurgetallen berekenen en interpreteren
- kan een begroting maken
- kan een break-evenanalyse maken
- kan exploitatiekosten berekenen
- 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

**Beroepsspecifieke tweede moderne vreemde taal**

- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal lezen en 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 aanbod**

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

**Customer journey**

- 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 onderhandelings technieken toepassen

- kan een klantgerichte beroepshouding toepassen
- kan kosten en kostensoorten uitleggen aan klanten

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

- heeft kennis van online processen in een commerciële onderneming, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- kan dataoverzichten lezen
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

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

- heeft specialistische kennis van transport- en kredietverzekeringen
- heeft kennis van supply chain management

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

- 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

#### **ICT en webbeheer**

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

#### **Internationaal**

- heeft kennis van import- en exporttransacties
- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, kwaliteitssystemen en -normen
- heeft kennis van contracten en verbintenissen
- heeft kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- heeft kennis van handelsblokken
- heeft kennis van internationaal betalingsverkeer
- heeft kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- heeft kennis van juridische aspecten bij import en export
- kan douaneregelingen en -documenten toepassen
- kan intercultureel bewustzijn toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen

#### **Professionele ontwikkeling**

- kan bestelsystemen toepassen
- 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

## P6-K2-W1 Bouwt en onderhoudt een internationaal relatienetwerk

### Omschrijving

De junior manager internationale handel brengt (virtuele) relatienetwerken in een internationale context in kaart en onderzoekt welke netwerken in het buitenland het meest relevant en/of interessant voor de onderneming zijn om mee in contact te komen. In overleg met een leidinggevende en/of collega's in het accountteam bepaalt de junior manager internationale handel welke netwerken prioriteit hebben. Per netwerk worden de te realiseren doelen vastgesteld, zoals het uitbouwen van accounts en van zakelijke contacten. De junior manager internationale handel houdt rekening met de culturele verschillen en stemt de wijze van contact af op de kenmerken van de account. De junior manager internationale handel investeert in en presenteert de onderneming in netwerken en probeert op deze wijze de gestelde doelen te realiseren. Een onderdeel van het netwerken kan het bezoeken van (internationale) beurzen of seminars zijn.

### Resultaat

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

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- 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;
- handelt cultureel sensitief;
- 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

## P6-K2-W2 Voert accountanalyses uit

### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert onderzoek uit naar bestaande en mogelijk nieuwe accounts in een internationale context. Hiervoor worden bedrijfseconomische gegevens over onder andere visie, strategie, beleid en cultuur van de account verzameld. De verzamelde informatie wordt geïnterpreteerd, doorgerekend en vertaald naar (financiële) kansen en risico's van de account. Vervolgens analyseert de junior manager internationale handel de mogelijke waarde van de account en verwerkt de resultaten in een accountprofiel en in accountdoelstellingen. Voor een leidinggevende stelt de junior manager internationale handel een advies op met betrekking tot de account. In het advies wordt rekening gehouden met de specifieke culturele kenmerken van de account.

### 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 manager internationale handel:

- toetst beschikbare informatie nauwgezet op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid;
- handelt cultureel sensitief;
- volgt ontwikkelingen in de markt nauwgezet;
- brengt (financiële) kansen en risico's onderbouwd in kaart;
- hanteert criteria zorgvuldig voor het bepalen of een account van toegevoegde waarde is voor de onderneming;
- verwerkt accountgegevens volledig en op gestructureerde wijze in het accountprofiel.

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



#### P6-K2-W3 Bewaakt de voortgang van een accountplan

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert een accountplan in een internationale context uit, maakt een planning en bewaakt de voortgang. Hierbij gaat het om het omzetten van een accountplan van de onderneming met commerciële kansen in concrete uit te voeren acties. Daar waar nodig schakelt de junior manager internationale handel hulp in, bijvoorbeeld wanneer het nodig is om werkzaamheden te (her)verdelen. De junior manager internationale handel rapporteert aan het accountteam over de voortgang van de accountplannen, verwerkt ontvangen feedback en houdt de leidinggevende op de hoogte.

##### Resultaat

Het uitvoeren en het bewaken van accountplannen verloopt volgens planning. Het accountteam en een leidinggevende zijn geïnformeerd over de voortgang en de uitvoering.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- zet het accountplan van de onderneming om in concrete commerciële acties;
- stelt zorgvuldig een realistische planning op;
- stemt de uit te voeren activiteiten en eventuele hulp tijdig af met collega's;
- bewaakt zorgvuldig de voortgang van de werkzaamheden;
- stelt zorgvuldig een complete en relevante rapportage op.

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

#### P6-K2-W4 Doet verbetervoorstellen voor een accountplan

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel reflecteert op het uitgevoerde accountplan in een internationale context. In samenwerking met collega's van het accountteam worden ervaringen gedeeld en geïnterpreteerd, zoals de resultaten van de gevoerde strategie met de gestelde prioriteiten ten opzichte van klanten. Hierbij is er specifieke aandacht voor interculturele aspecten die van invloed kunnen zijn op de voortgang. De input van de junior manager internationale handel dragen, tezamen met de ervaringen van collega's, bij aan het beoordelen van het accountplan. Over het uitgevoerde accountplan en de resultaten doet de junior manager internationale handel verbetervoorstellen, zoals ten aanzien van de accountstrategie en het budget en overlegt dit met het accountteam en een leidinggevende.

##### Resultaat

Op ervaringen gebaseerde reflectie op de inhoud en de uitvoering van het accountplan. Verbetervoorstellen zijn met het accountteam en een leidinggevende besproken.

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- kiest een geschikte reflectiemethode;
- stemt tijdig af met het accountteam en een leidinggevende;
- toetst gegevens kritisch en stelt correct vast of belangrijke informatie ontbreekt of niet actueel is;
- handelt cultureel sensitief;
- trekt logische conclusies uit de beschikbare feiten en resultaten;
- doet haalbare verbetervoorstellen die passen bij beoogde verkoopresultaten van klanten;
- toont commercieel inzicht in de kansen en bedreigingen van verwachtingen/doelstellingen van klanten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Leren

### Complexiteit

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

De doorgaans routinematige werkzaamheden voert een junior manager internationale handel 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 in internationaal verband met onder andere culturele kenmerken zorgt voor extra complexiteit.

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 manager internationale handel hiervoor voornamelijk een klantgerichte houding, commercieel inzicht en specialistische vakkennis en vaardigheden in met betrekking tot commercie, het assortiment, (interculturele) communicatie, customer service, beheersing van de Engelse taal én van een tweede moderne vreemde taal.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De junior manager internationale handel heeft voornamelijk een initiërende en een uitvoerende rol. In veel gevallen zijn de gestelde commerciële doelen leidend. De werkzaamheden worden meestal op eigen initiatief zelfstandig uitgevoerd met een bijbehorende verantwoordelijkheid voor de resultaten. Dit speelt zich af binnen de door de onderneming gestelde kaders zoals een exportbeleidsplan of een exportplan. 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

#### Beroepsspecifieke tweede moderne vreemde taal

- kan gesproken informatie in een tweede moderne vreemde taal lezen en 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 aanbod

- heeft specialistische kennis van eigenschappen, kenmerken en toepassingsmogelijkheden van het commerciële aanbod van een onderneming
- heeft specialistische kennis 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
- kan verkooptechnieken toepassen
- kan adviesvaardigheden toepassen
- kan onderhandelings technieken 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, zoals betaalsystemen en -vormen en de logistieke stroom van goederen
- kan dataoverzichten lezen
- kan analyses uitvoeren ten aanzien van webgebruik
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren

#### **(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**

- kan presentatievaardigheden en -technieken toepassen
- 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 marktonderzoek uitvoeren
- kan de technieken luisteren, samenvatten en doorvragen toepassen
- kan de onderneming profileren

#### **ICT en webbeheer**

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

#### **Internationaal**

- heeft kennis van associatieverdragen van de EU
- heeft kennis van verzekeringsdocumenten
- heeft kennis van financiering van internationale transacties
- heeft kennis van (ondersteunende) instanties voor import en export
- heeft kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- heeft kennis van handelsblokken
- heeft kennis van internationaal betalingsverkeer
- heeft kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- heeft kennis van juridische aspecten bij import en export
- heeft kennis van transport- en kredietverzekeringen

#### **Interne bedrijfsprocessen**

- heeft kennis van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitssystemen en -normen

#### P6-K3 Voert een commercieel traject uit

- 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
- kan verbetervoorstellen voor bedrijfsprocessen doen

##### **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

#### P6-K3-W1 Bereidt een commercieel traject voor

##### *Omschrijving*

De junior manager internationale handel oriënteert zich op een commercieel traject. Hierbij worden onder andere de commerciële doelen van de onderneming betrokken en klantgegevens en/of het klantdossier doorgenomen. De junior manager internationale handel bepaalt in welk stadium van de customer journey de klant zich (vermoedelijk) bevindt en bepaalt vervolgens 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 kiest de junior manager internationale handel het moment voor het leggen van contact met de klant. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

##### *Resultaat*

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

##### *Gedrag*

De junior manager internationale handel:

- 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 culturele sensitiviteit en 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: Samenwerken en overleggen, Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

#### P6-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

##### *Omschrijving*

De junior manager internationale handel benadert (potentiële) klanten en maakt contact. In afstemming op ideeën, wensen en behoeften van de klant presenteert de junior manager internationale handel de onderneming en licht de mogelijkheden van het commerciële aanbod toe. Afhankelijk van de situatie verzamelt de junior manager internationale handel aanvullende informatie over de klant, informeert naar de klanttevredenheid, beantwoordt

#### P6-K3-W2 Acquireert klanten en/of opdrachten

vragen en adviseert. De klantspecifieke en mogelijke opdrachtspecifieke informatie wordt vastgelegd. De junior manager internationale handel maakt een inschatting van het vervolgproces, zoals het maken van vervolgspraak, en past dit toe. Hierbij houdt de junior manager internationale handel rekening met en betreft onder andere culturele kenmerken van de klant, juridische kaders en de algemene voorwaarden. Belangrijke informatie, zoals een zakelijke afspraak, wordt vastgelegd en met collega's en/of een leidinggevende gedeeld. Bij de acquisitie houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- communiceert helder, duidelijk en klantgericht;
- handelt cultureel sensitief;
- 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, Overtuigen en beïnvloeden

#### P6-K3-W3 Voert een verkoopgesprek

##### Omschrijving

De junior manager internationale handel 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 manager internationale handel 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 manager internationale handel 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 manager internationale handel:

- 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;
- handelt cultureel sensitief;
- 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.

### P6-K3-W3 Voert een verkoopgesprek

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

### P6-K3-W4 Doet klanten een commercieel aanbod

#### Omschrijving

De junior manager internationale handel 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 manager internationale handel 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 manager internationale handel bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en neemt indien nodig contact op. Na instemming van de klant met het aanbod stelt de junior manager internationale handel een verkoopcontract of een orderbevestiging op en verwerkt dit. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden houdt de junior manager internationale handel rekening met de invloed van eventuele cultuurverschillen.

#### Resultaat

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

#### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- 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;
- handelt cultureel sensitief;
- 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 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, Instructies en procedures opvolgen, Ondernemend en commercieel handelen

### P6-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject

#### Omschrijving

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

#### Resultaat

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

## P6-K3-W5 Verzorgt het interne ordertraject

### Gedrag

De junior manager internationale handel:

- houdt zorgvuldig rekening met prioriteiten, richtlijnen, wensen en eisen van de klant en van de onderneming;
- stemt tijdig, helder en volledig met betrokkenen af;
- handelt cultureel sensitief;
- signaleert tijdig knelpunten en veranderingen voor de werkplanning;
- 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

## P6-K3-W6 Voert aftersales uit

### Omschrijving

De junior manager internationale handel voert verkoop- en adviesgerelateerde aftersales uit en houdt hierbij rekening met de mogelijke invloed van culturele verschillen. Met klanten wordt contact opgenomen om informatie te verzamelen over het verkoop- en/of adviestraject, indien van toepassing in het Engels of een andere moderne vreemde taal. De junior manager internationale handel 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 manager internationale handel 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 manager internationale handel:

- 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