

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Commercieel assistent

//////////////////////////////////////
BK-0351-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Commercieel assistent

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "D140101 Commercieel medewerker (m/v)"

1.2 DEFINITIE

Het commercieel en administratief behandelen van de bestellingen van klanten, het oog hebben voor kwaliteit (service, kost, termijn, ...), het geven van technische ondersteuning en informatie aan klanten over de producten en/of diensten van de onderneming teneinde een klantenbestand te verwerven en te behouden en zo de verkoop te stimuleren.

1.3 EXTRA INFORMATIE

De gespecialiseerde administratieve beroepen hebben enerzijds een luik met gemeenschappelijk competenties en anderzijds een luik met gespecialiseerde competenties die de focus leggen op de specialisatie. De noodzaak om voor elke gespecialiseerd beroep een afzonderlijk dossier op te maken is groot doordat de gespecialiseerde competenties zeer verschillend zijn.

1.4 SECTOREN

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienden)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

Mede-indieners

Alimento vzw

EDUplus

VDAB-Studiedienst

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): D140101 Verkoopsadministratie, 24 maart 2015
- Competent-fiche (SERV): D140701 Technisch-commerciële handel, 9 juli 2013
- Ander BKD: BKD-0296 - HR assistent, 11 januari 2016

Relatie tot het referentiekader

Al de basisactiviteiten uit het beroepskwalificatiedossier van de 'HR-assistent' werden geheel of deels in dit dossier overgenomen, geïntegreerd en verder aangevuld.

Bijkomend werden specifieke activiteiten overgenomen uit volgende referentiekaders:

- Competent-fiche D140101 Commercieel medewerker (m/v) (24 maart 2014)
- Competent-fiche D140701 : Technisch commercieel verkoper (m/v) (16 september 2014)

Onderstaande activiteiten werden geïntegreerd in de vermelde activiteiten of verwijderd omdat deze niet relevant zijn :

- Klanten: Bedrijven
- Klanten: Groepen, grote ondernemingen
- Klanten: Groothandel
- Klanten: Overheden, administratie
- Klanten: Key accounts
- Klanten: Kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's)
- Klanten: Kleinhandelaars
- Klanten: Ondernemingsraden

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie				
<ul style="list-style-type: none"> Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis ergonomische technieken Basiskennis van ICT Basiskennis van commerciële technieken Kennis van bedrijfsadministratie Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Kennis van agendabeheer Kennis van technieken om nota te nemen Kennis van dossierbeheer Kennis van zakelijk communicatie Kennis van kantoorsoftware Kennis van communicatietechnieken Kennis van registratietechnieken Kennis van redactionele normen Kennis van rapporteringstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> Communiqueert helder, duidelijk en op een zakelijke manier 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Voert commerciële handelingen uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	✓			
2. Werkt oplossingsgericht				
<ul style="list-style-type: none"> Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...) 		✓		<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van ICT Kennis van bedrijfsadministratie Kennis van dossierbeheer Kennis van kantoorsoftware Kennis van communicatietechnieken Kennis van registratietechnieken Kennis van
<ul style="list-style-type: none"> Analyseert de aard van de problemen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket 		✓		rapporteringstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket 		✓		
3. Werkt doelgroepgericht				
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Basiskennis van commerciële technieken • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van communicatietechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 		✓		
4. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid				
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			<p>commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Deelt kennis met collega's 	✓			
5. Verstreckt informatie aan de klant				
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Basiskennis van commerciële technieken • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt relevante (technische) informatie op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de klant verkoopadvies 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief,) 	✓			<p>commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van regels voor het onthaal Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) Kennis van technieken om nota te nemen Kennis van procedures voor de dienst na verkoop Kennis van zakelijk communicatie Kennis van verkooptechnieken Kennis van technieken van commerciële klantenwerving Kennis van kantoorsoftware Kennis van communicatietechnieken Kennis van typologie van klanten of consumenten
<p>6. Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost,)</p>				
<ul style="list-style-type: none"> Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van ICT Basiskennis van commerciële technieken Basiskennis van boekhouden en administratief beheer Kennis van bedrijfsadministratie Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en
<ul style="list-style-type: none"> Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt, indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoeften van de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Kijkt na of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden 	✓			<p>gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. Basiskennis van marketingacties Kennis van agendabeheer Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) Kennis van technieken om nota te nemen Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) Kennis van procedures voor de dienst na verkoop Kennis van dossierbeheer Kennis van zakelijk communicatie Kennis van verkooptechnieken Kennis van kantoorsoftware Kennis van typologie van klanten of consumenten Kennis van communicatietechnieken Kennis van registratietechnieken Kennis van redactionele normen
<ul style="list-style-type: none"> Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen na 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Geeft passend verkoopadvies 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Raadpleegt de interne productinformatie 	✓			
7. Ondersteunt de verkoop				
<ul style="list-style-type: none"> Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis ergonomische technieken Basiskennis van ICT

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van presentatietechnieken • Basiskennis van boekhouden en administratief beheer • Kennis van bedrijfsadministratie • Basiskennis van conflicthantering • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Basiskennis van marketingacties • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling • Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) • Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) • Kennis van procedures voor de dienst na verkoop
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt orders en voert bestellingen uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt eventuele problemen en knelpunten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota) 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van dossierbeheer • Kennis van verkooptechnieken • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van technieken van commerciële klantenwerving • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van registratietechnieken • Kennis van klachtenbehandeling • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken
8. Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in				
• Gebruikt (kantoor)software	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van boekhouden en administratief beheer • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over
• Gebruikt een klantopvolgsysteem	✓			
• Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe	✓			
• Voorziet orders van specificaties	✓			
• Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze	✓			
• Corrigeert fouten in de gegevens	✓			
• Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order	✓			
• Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant	✓			
• Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn	✓			
• Registreert de bestelling	✓			
• Bevestigt de order aan de klant	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten 	✓			<p>commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van agendabeheer • Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van procedures voor de dienst na verkoop • Kennis van dossierbeheer • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van registratietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Creëert een nieuw klantendossier 	✓			
<p>9. Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van boekhouden en administratief beheer • Kennis van bedrijfsadministratie • Basiskennis van conflicthantering • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert afspraken gemaakt in het contract 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt aanmaningen naar slechte betalers 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) • Kennis van dossierbeheer • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van registratietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken
10. Volgt klachten op en stelt oplossingen voor				
<ul style="list-style-type: none"> • Luistert naar klachten van klanten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van bedrijfsadministratie • Basiskennis van conflicthantering • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over
<ul style="list-style-type: none"> • Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Handelt klachten af 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met leveranciers over problemen • Controleert of de garantie van toepassing is • Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties • Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 			<p>commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van dossierbeheer • Kennis van procedures voor de dienst na verkoop • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van klachtenbehandeling
11. Werkt een klanten- of prospectenbestand uit				
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand • Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date • Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op • Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen • Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop • Gebruikt klantgerichte argumenten en 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van presentatietechnieken • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
verkooptechnieken				<p>het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van marketingacties • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van dossierbeheer • Kennis van verkooptechnieken • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van technieken van commerciële klantenwerving • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van redactionele normen
12. Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst				
• Bezorgt de klant een prijsopgave	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van boekhouden en administratief beheer • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen
• Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen	✓			
• Komt tot duidelijke afspraken	✓			
• Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...)	✓			
• Vraagt kredietlijnen aan	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van agendabeheer • Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) • Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen) • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van procedures voor de dienst na verkoop • Kennis van dossierbeheer • Kennis van verkooptechnieken • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van registratietechnieken • Kennis van redactionele normen
<p>13. Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van productenproducten en/of aanwenden van diensten</p>				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van presentatietechnieken • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van procedures voor de dienst na verkoop • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van typologie van klanten of consumenten • Kennis van communicatietechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt mee bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Legt de bediening uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal 	✓			
14. Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)				
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Basiskennis van commerciële technieken • Basiskennis van presentatietechnieken • Basiskennis van marketingacties
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de reacties van gebruikers op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft wijzigingen door om aan te passen op 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
commercieel vlak				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling • Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht) • Kennis van technieken van commerciële klantenwerving • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van redactionele normen
15. Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties				
<ul style="list-style-type: none"> • Woont productpresentaties bij 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van ICT • Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Basiskennis van marketingacties • Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. • Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt informatie over marktontwikkelingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Denkt mee over het opzetten van marketingacties 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
16. Werkt in teamverband				
• Communiceert effectief en efficiënt	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van conflicthantering • Kennis van agendabeheer • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken
• Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken	✓			
• Rapporteert aan leidinggevenden	✓			
• Werkt efficiënt samen met collega's	✓			
• Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op	✓			
• Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)	✓			

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Generieke kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van presentatietechnieken

- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken

Specifieke kennis

- Basiskennis van boekhouden en administratief beheer
- Basiskennis van conflicthantering
- Basiskennis van marketingacties
- Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling
- Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht)
- Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)
- Kennis van procedures voor de dienst na verkoop
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van klachtenbehandeling

Cognitieve vaardigheden

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Voert commerciële handelingen uit
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik
- Zoekt relevante (technische) informatie op
- Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten
- Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking
- Geeft de klant verkoopadvies

- Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden
- Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven
- Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ...)
- Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen
- Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect
- Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment
- Stelt, indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoeften van de klant
- Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na
- Kijkt na of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden
- Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen na
- Geeft passend verkoopadvies
- Raadpleegt de interne productinformatie
- Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor
- Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch
- Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag
- Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf
- Verwerkt orders en voert bestellingen uit
- Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen
- Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe
- Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing
- Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is
- Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop
- Bespreekt eventuele problemen en knelpunten
- Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...)
- Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen
- Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota)
- Gebruikt (kantoor)software
- Gebruikt een klantopvolgsysteem
- Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe
- Voorziet orders van specificaties
- Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze
- Corrigeert fouten in de gegevens
- Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order
- Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant
- Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn
- Registreert de bestelling
- Bevestigt de order aan de klant
- Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten
- Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte
- Creëert een nieuw klantendossier
- Stuurt aanmaningen naar slechte betalers
- Luistert naar klachten van klanten
- Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen

- Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen
- Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden
- Handelt klachten af
- Overleg met leveranciers over problemen
- Controleert of de garantie van toepassing is
- Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties
- Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover
- Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand
- Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date
- Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op
- Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen
- Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop
- Gebruikt klantgerichte argumenten en verkooptechnieken
- Bezorgt de klant een prijsopgave
- Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen
- Komt tot duidelijke afspraken
- Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...)
- Vraagt kredietlijnen aan
- Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
- Werkt mee bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
- Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen
- Legt de bediening uit
- Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal
- Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie
- Volgt de reacties van gebruikers op
- Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak
- Woont productpresentaties bij
- Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
- Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
- Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil
- Denkt mee over het opzetten van marketingacties
- Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers
- Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing
- Communiqueert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
- Rapporteert aan leidinggevenden
- Werkt efficiënt samen met collega's
- Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op
- Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)

Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen

- Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan
- Controleert afspraken gemaakt in het contract
- Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantoor/commerciële omgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt uitsluitend uitgeoefend in een dag-systeem.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Het behandelen van bepaalde klantendossiers vergt flexibiliteit
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsuitoefening kan in verschillende sectoren plaatsvinden waardoor de bedrijfsspecifieke kennis in bepaalde sectoren een technischer karakter kan hebben.
- De commercieel assistent kan in een internationale context werken

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
- De beroepsbeoefenaar waarborgt de optimale zorg voor de klant en klantentevredenheid
- Handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.

- Handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van commerciële vragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van commerciële dossiers en database vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken

Autonomie

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de eigen opdracht worden uitgevoerd
- het beheren van klantendossiers
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn.
- het bieden van service en uitleggen van de technische werking aan klanten of gebruikers
- het informeren van klanten en gebruikers over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten
- het beantwoorden van commerciële vragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers en externen
- het opvolgen en informeren van klanten/gebruikers
- het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen en regelgeving het commercieel handelen.
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van commerciële handelingen
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid

Is gebonden aan

- eindcontrole van een aantal opdrachten
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie
- commerciële wetgeving, verkoopcontracten,...
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van klanten/gebruikers

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen commercieel beleid.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de opdracht en de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Verstreckt informatie aan de klant
- Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost,)
- Ondersteunt de verkoop
- Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in
- Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)
- Volgt klachten op en stelt oplossingen voor
- Werkt een klanten- of prospectenbestand uit
- Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst
- Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van productenproducten en/of aanwenden van diensten
- Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)
- Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties
- Werkt in teamverband

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen (wettelijke) attesten of voorwaarden vereist.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Er bestaan geen concrete cijfers over het aantal commercieel assistenten. De volgende tabellen zijn gebaseerd op een schatting op basis van het aantal bedrijven.

De schatting baseert zich op de hypothese dat in de kleinere bedrijven er meestal 1 persoon is die de administratieve opvolging van de klantencontacten verzekert. Naarmate de ondernemingen groter worden, veronderstellen we dat er meer commercieel assistenten zijn die de klantendossiers opvolgen.

In bedrijven uit de handelssector is het aantal commercieel assistenten waarschijnlijk groter dan in

een gemiddeld bedrijf. Daarom zijn die bedrijven in de tabellen geïsoleerd en is het hypothetisch aantal commercieel assistenten voor die groep van bedrijven groter.

Bedrijven uit de volgende sectoren vallen in deze berekening onder 'handel'

- Autohandel
- Handelsbemiddeling
- Groothandel
- Kleinhandel

Bovendien kan hierbij geen rekening gehouden worden met andere sectoren zoals de groene sectoren, voeding,... vermits deze cijfers niet beschikbaar zijn.

Onderstaande tabel toont dat er in België onder die hypothese naar schatting 181.019 bedienden werken als commercieel assistent in een private organisatie. Enkel de Vlaamse bedrijven in beschouwing genomen gaat het over ongeveer 107.083 bedienden.

Tabel: Aantal commercieel assistenten in Belgische private profitorganisaties, geschat op basis van het aantal organisaties en een hypothetisch aantal commercieel assistenten per groottecategorie van de bedrijven

	Aantal bedrijven private privé sector	Aantal commercieel assistenten per bedrijf	Aantal bedrijven 'handel'	Aantal commercieel assistenten in handelsbedrijf	Aantal Commercieel assistenten*
1 tot 4 WN	110.751	0,5	35.993	1	91.368,5
5 tot 9 WN	23.679	0,5	8.362	1	20.201,5
10 tot 19 WN	13.368	1	4.629	3	27.255
20 tot 49 WN	9.212	1	2.700	4	20.012
50 tot 99 WN	3.073	2	545	5	8.871
100 tot 199 WN	1.561	3	226	6	6.039
200 tot 499 WN	897	3	137	10	4.061
500 tot 999 WN	302	4	48	15	1.928
1000 WN of meer	212	4	29	15	1.283
TOTAAL					181.019

*((aantal bedrijven - aantal bedrijven handel) * aantal commercieel assistenten per bedrijf) + (aantal bedrijven handel * aantal commercieel assistenten in handelsbedrijf)

Bron: RSZ, bewerkt door Cevora

Tabel: Aantal commercieel assistenten in Vlaamse private profitorganisaties, geschat op basis van het aantal organisaties en een hypothetisch aantal commercieel assistenten per groottecategorie van de bedrijven

	Aantal bedrijven private privé sector	Aantal commercieel assistenten per bedrijf	Aantal bedrijven 'beetle'	Aantal commercieel assistenten in handelsbedrijf	Aantal Commercieel assistenten*
1 tot 4 WN	62.647	0,5	21.073	1	52.396,5
5 tot 9 WN	13.560	0,5	5.092	1	11.872
10 tot 19 WN	7.778	1	2.976	3	16.706
20 tot 49 WN	5.295	1	1.768	4	12.367
50 tot 99 WN	1.822	2	361	5	5.449
100 tot 199 WN	986	3	145	6	3.828
200 tot 499 WN	544	3	88	10	2.512
500 tot 999 WN	193	4	29	15	1.207
1000 of meer WN	134	4	14	15	746
TOTAAL					107.083,5

* ((aantal bedrijven - aantal bedrijven handel) * aantal commercieel assistenten per bedrijf) + (aantal bedrijven handel * aantal commercieel assistenten in handelsbedrijf)

Bron: RSZ, bewerkt door Cevora

Vacatures

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector (beroepencode M150101-1)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boorn	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Konink-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
	01. Primaire sector					1					3	2				6	0
	02. Dranken, voeding en tabak	5	3	6	4	2	3	8	6	2	6	2	2	1	2	52	6
	03. Textiel, kleding en schoeisel			3	2		1	13	1	3	2	2			3	30	6
	04. Grafische nijverheid, papier en karton	5	2	2	2	0	1	2			8	1		4	1	28	2
	05. Chemie, rubber en kunststof	2	5	6	1	2	1	6		1	3	7		8	3	45	2
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen	1	1	1		2	1	5		2		1	3	1	8	26	1
	07. Metaal	1	3	3			1	5	5			3			1	22	5
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	11	2		7	3	2	22	2	0	12	2	1	4	2	70	10
	09. Vervaardiging van transportmiddelen	2	1		1	6					1	1			5	17	1
	10. Hout- en meubelindustrie	1	3	3	2			0	1	3	5	5	3	6	1	33	4
	11. Overige industrie	1		4	3	5		3	15	4				4	6	45	7
	12. Energie, water en afvalverwerking	2		3		1		5		0	2	2			7	22	2
	13. Bouw	13	7	4	2	5	8	10	0	6	14	7	12	4	4	96	13
	14. Groot- en kleinhandel	84	44	60	63	76	17	68	17	41	61	40	36	26	59	692	100
	15. Transport, logistiek en post	18	13	2	1	8	3	3	1		4	3	4	3	1	64	11
	16. Horeca en toerisme	5	1		1		1		8		2			1	10	29	5
	17. Informatica, media en telecom	67	7	13	12	25	2	13	4	2	28	3		5	35	216	34
	18. Financiële diensten	14	1	3	3	11	1	7			33	4	2	1	18	98	21
	19. Zakelijke dienstverlening	75	29	43	8	45	10	23	13	6	38	9	7	27	47	380	52
	21. Diensten aan personen	7	3	4	4	3	2	2			3	3	5	23	11	70	8
	22. Ontspanning, cultuur en sport	2	2		6	2			5	7	3	1	1		8	37	7
	23. Openbare besturen	2				1	1	2		1	12			2	5	26	4
	24. Ondervijs	1					1	2				5		3	4	16	2
	25. Gezondheidszorg	1		1											1	3	1
	26. Maatschappelijke dienstverlening	7	3		1		2	2		0	3	1				19	1
	27. Overige dienstverlening				1						0					1	
	Totaal	327	130	161	124	198	58	201	78	78	243	104	76	123	242	2143	305

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)
- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) - 2013-2015

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	304	317	305
NECzU via werving- en selectiekantoren	522	688	470
Uitzendopdrachten	1243	1264	1612
TOTAAL	2069	2269	2387

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) - december 2015

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St-Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NECzU rechtstreeks aan VDAB	44	14	23	16	35	8	27	12	8	47	7	7	18	39	305
NECzU via werving- en	46	7	17	8	31	13	117	5	24	51	29	4	50	68	470
Uitzendopdrachten	144	110	78	77	128	67	261	52	54	117	88	27	200	209	1612
Totaal	234	131	118	101	194	88	405	69	86	215	124	38	268	316	2387

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2015

Jaartal	2013	2014	2015
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	2159	2535	2143
NECzU via werving- en selectiekantoren	4314	5261	4335
Uitzendopdrachten	9736	10949	13281
TOTAAL	16209	18745	19759

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2015

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NECzU rechtstreeks aan VDAB	327	130	161	124	198	58	201	78	78	243	104	76	123	242	2143
NECzU via werving- en selectiekantoren	945	49	126	88	547	65	902	18	134	441	184	65	243	528	4335
Uitzendopdrachten	1505	730	638	554	901	404	2196	355	380	1895	1003	300	999	1421	13281
Totaal	2777	909	925	766	1646	527	3299	451	592	2579	1291	441	1365	2191	19759

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	994	242	319	320	673	165	262	216	295	430	297	281	321	4815

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Commercieel medewerker is in 2015 een knelpuntberoep omwille van kwalitatieve redenen: de combinatie van commerciële instelling, technische feeling, talenkennis en administratieve vaardigheden is niet makkelijk te vinden.

4. Samenhang

Binnen de administratieve beroepen is doorgroeien naar andere beroepen mogelijk mits het verwerven van bijkomende competenties. Op die manier kan de commercieel assistent doorgroeien naar het beroep van 'management assistent' of 'office manager'.

De commercieel assistent kan ook doorgroeien naar verwante beroepen binnen de commerciële context van een organisatie.

Office manager							
Management assistent							
Dossierbeheerder boekhouden	Communicatie deskundige	Marketing deskundige	Logistiek verantwoordelijke	HR deskundige			Juridisch deskundige (Paralegal)
Boekhoudkundig assistent	Commercieel assistent		Logistiek assistent	HR assistent	Vastgoedassistent	Medisch administratief assistent	
Administratief medewerker onthaal			Polyvalent administratief medewerker				
Polyvalent administratieve ondersteuner							