

BEROEPSKWALIFICATIE

Communicatie deskundige

////////////////////////////////////
BK-0325-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Communicatie deskundige

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "E110301 Communicatie"

1.2 DEFINITIE

Het realiseren, coördineren, opvolgen, evalueren en assisteren bij het opstellen van communicatieprojecten en -acties rekening houdend met de geldende regelgeving en het communicatiebeleid van de organisatie teneinde het communicatieplan te realiseren.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

5

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- 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
- Handelt op een zakelijke manier
- 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

Met inbegrip van kennis:

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

Competentie 2:

Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's

kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen

Competentie 3:

Werkt doelgroepgericht

- 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
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken

Competentie 4:

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's

- kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken

Competentie 5:

Assisteert bij het uitvoeren van communicatieplan ten behoeve van het strategische beleid

- Zoekt informatie op voor een communicatieplan
- Analyseert informatie voor een communicatieplan
- Doet voorstellen van acties ifv. het communicatieplan
- Bespreekt de voorstellen met de leidinggevende
- Werkt (een deel van) het communicatieplan uit

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van managementtechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van statistische analyse
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 6:

Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)

- Werkt zowel interne als externe communicatieprojecten uit
- Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)
- Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie
- Overlegt met collega's of externe partners
- Onderzoekt de nood aan (verschillende) communicatieacties
- Selecteert de meest efficiënte communicatieacties
- Formuleert voorstellen
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van statistische analyse
- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 7:

Zet communicatieactiviteiten op en voert ze uit

- Brengt een communicatievraagstuk in kaart
- Bedenkt mogelijke oplossingen
- Bespreekt deze met de leidinggevende
- Stelt een projectplan op
- Bespreekt het projectplan met de leidinggevende

- Past, indien nodig, het projectplan aan
- Coördineert de uitvoering van het projectplan of voert dit zelf uit
- Evalueert het projectplan en het behaalde resultaat
- Rapporteert hierover aan de leidinggevende
- Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
- Redigeert aangeleverde teksten
- Verzorgt de informatie op internet en intranet
- Geeft voorlichting over de organisatie aan derden (bv. pers)

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie 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 reglementering van elektronische handel
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van presentatietechnieken
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 8:

Werkt schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools uit

- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt software voor desktoppublishing
- Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie
- Respecteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig
- Respecteert het communicatiebudget
- Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt
- Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan
- Structureert en formuleert kernachtig de tekst
- Integreert reeds bestaand materiaal
- Actualiseert materiaal

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van commerciële distributiekanaalen

- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 9:

Adviseert interne diensten en ondersteunt hen bij hun communicatieacties

- Geeft uitleg over de uitvoering van de communicatieopdracht
- Bespreekt de uitvoering van de communicatieactie met de medewerkers
- Verleent hulp en advies bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties
- Bevordert de betrokkenheid, tevredenheid en bevlogenheid van werknemers

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van managementtechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van sociale media en hun functie

- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 10:

Ontwikkelt een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...

- Controleert het gebruik van de huisstijl op alle communicatiemiddelen
- Kiest het communicatiemiddel in functie van het doelpubliek en de boodschap
- Stelt scenario's op waarbij interactie met de klant mogelijk is
- Formuleert voorstellen
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 11:

Organiseert evenementen en campagnes

- Overlegt met opdrachtgever
- Maakt een draaiboek voor het evenement en/of campagne en licht dit toe
- Verzorgt het vervoer van materialen en personen
- Richt ruimtes in en installeert materialen
- Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen
- Ondersteunt de collega's bij de organisatie en uitvoering van het evenement en/of campagne
- Coördineert het evenement en/of de campagne

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 12:

Selecteert leveranciers of dienstverleners voor eigen projecten, onderhandelt over de contractvoorwaarden en volgt de geleverde diensten of producten op

- Bouwt een netwerk van contacten uit
- Vraagt offertes op
- Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)
- Maakt prijs- en leveringsafspraken
- Schat of berekent de kosten
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Volgt op of de uitvoering van het project voldoet aan de kwaliteitsnormen en planning

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT

- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 13:

Onderhoudt contacten en relaties

- Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...)
- Ondersteunt collega's op het gebied van perscontacten
- Besteedt, indien nodig, communicatieprojecten uit aan externe adviesbureaus
- Voert voorlichtingswerkzaamheden uit (bv. geven van rondleidingen)
- Voert een tevredenheidsonderzoek en effectmeting uit
- Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling
- Volgt sociale media mee op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van statistische analyse
- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools

- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 14:

Schrijft en redigeert niet-complexe teksten en/of vertaalt deze

- Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen
- Ontwerpt en schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format ifv interne en externe informatievoorziening
- Verzamelt de nodige informatie
- Overlegt met grafische vormgevers over de lay-out
- Stelt het concept voor aan de leidinggevende
- Redigeert aangeleverde teksten
- Schrijft op vraag van de leidinggevende een voorwoord en/of bereidt een presentatie voor
- Vertaalt technische en complexe info naar doelgroepgericht informatie

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 15:

Beheert informatie en data

- Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem
- Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
- Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen

- Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden
- Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van statistische analyse
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 16:

Volgt de kwaliteit van de verspreide informatie op

- Controleert zowel op inhoudelijke als grammaticale fouten
- Controleert de lay-out en het gebruik van de huisstijl
- Brengt correcties aan
- Past taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek aan
- Zet technische informatie om in een commerciële en/of PR- boodschap
- Beheert dynamische content

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten

- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 17:

Beheert de inhoud van een website

- Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP)
- Selecteert teksten en thema's
- Integreert beeldmateriaal, geluidsopnames en/of objecten
- Controleert de kwaliteit van de informatie
- Verzamelt informatie over het gebruik van de website
- Volgt de reacties van gebruikers op
- Houdt de website actueel

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 18:

Zet sociale media-toepassingen in in professionele processen

- Analyseert het gebruik van sociale media
- Volgt evoluties op
- Gebruikt sociale media(toepassingen) om communicatiedoelstellingen te realiseren

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

Competentie 19:

Stelt een balans van de communicatieactie(s) op en doet verbetervoorstellen

- Analyseert meetbare gegevens
- Bespreekt de bevindingen met de communicatie afdeling
- Doet voorstellen om de resultaten van de communicatieacties te verbeteren
- Rapporteert aan de verantwoordelijke

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van statistische analyse
- Kennis van ICT
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Algemene kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie 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 managementtechnieken
- Kennis van statistische analyse
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekanaal
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van sociale media en hun functie

- Kennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten

- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

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
- Handelt op een zakelijke manier
- 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
- 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
- Zoekt informatie op voor een communicatieplan
- Analyseert informatie voor een communicatieplan
- Doet voorstellen van acties ifv. het communicatieplan
- Bespreekt de voorstellen met de leidinggevende
- Werkt (een deel van) het communicatieplan uit
- Werkt zowel interne als externe communicatieprojecten uit
- Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)
- Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie
- Overlegt met collega's of externe partners
- Onderzoekt de nood aan (verschillende) communicatieacties
- Selecteert de meest efficiënte communicatieacties
- Formuleert voorstellen
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Brengt een communicatievraagstuk in kaart
- Bedenkt mogelijke oplossingen
- Bespreekt deze met de leidinggevende
- Stelt een projectplan op
- Bespreekt het projectplan met de leidinggevende

- Past, indien nodig, het projectplan aan
- Coördineert de uitvoering van het projectplan of voert dit zelf uit
- Rapporteert hierover aan de leidinggevende
- Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
- Redigeert aangeleverde teksten
- Verzorgt de informatie op internet en intranet
- Geeft voorlichting over de organisatie aan derden (bv. pers)
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gebruikt software voor desktoppublishing
- Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie
- Respecteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig
- Respecteert het communicatiebudget
- Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt
- Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan
- Structureert en formuleert kernachtig de tekst
- Integreert reeds bestaand materiaal
- Actualiseert materiaal
- Geeft uitleg over de uitvoering van de communicatieopdracht
- Bespreekt de uitvoering van de communicatieactie met de medewerkers
- Bevordert de betrokkenheid, tevredenheid en bevoegenheid van werknemers
- Controleert het gebruik van de huisstijl op alle communicatiemiddelen
- Kiest het communicatiemiddel in functie van het doelpubliek en de boodschap
- Stelt scenario's op waarbij interactie met de klant mogelijk is
- Formuleert voorstellen
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Overlegt met opdrachtgever
- Maakt een draaiboek voor het evenement en/of campagne en licht dit toe
- Verzorgt het vervoer van materialen en personen
- Richt ruimtes in en installeert materialen
- Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen
- Ondersteunt de collega's bij de organisatie en uitvoering van het evenement en/of campagne
- Coördineert het evenement en/of de campagne
- Bouwt een netwerk van contacten uit
- Vraagt offertes op
- Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)
- Maakt prijs- en leveringsafspraken
- Schat of berekent de kosten
- Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Volgt op of de uitvoering van het project voldoet aan de kwaliteitsnormen en planning
- Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...)
- Ondersteunt collega's op het gebied van perscontacten
- Besteedt, indien nodig, communicatieprojecten uit aan externe adviesbureaus
- Voert voorlichtingswerkzaamheden uit (bv. geven van rondleidingen)
- Voert een tevredenheidsonderzoek en effectmeting uit
- Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling
- Volgt sociale media mee op
- Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen
- Ontwerpt en schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format ifv interne en externe informatievoorziening

- Verzamelt de nodige informatie
- Overlegt met grafische vormgevers over de lay-out
- Stelt het concept voor aan de leidinggevende
- Redigeert aangeleverde teksten
- Schrijft op vraag van de leidinggevende een voorwoord en/of bereidt een presentatie voor
- Vertaalt technische en complexe info naar doelgroepgericht informatie
- Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem
- Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
- Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen
- Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden
- Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie
- Controleert zowel op inhoudelijke als grammaticale fouten
- Controleert de lay-out en het gebruik van de huisstijl
- Brengt correcties aan
- Past taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek aan
- Zet technische informatie om in een commerciële en/of PR- boodschap
- Beheert dynamische content
- Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP)
- Selecteert teksten en thema's
- Integreert beeldmateriaal, geluidsopnames en/of objecten
- Controleert de kwaliteit van de informatie
- Verzamelt informatie over het gebruik van de website
- Volgt de reacties van gebruikers op
- Houdt de website actueel
- Analyseert het gebruik van sociale media
- Volgt evoluties op
- Gebruikt sociale media(toepassingen) om communicatiedoelstellingen te realiseren
- Bespreekt de bevindingen met de communicatie afdeling
- Rapporteert aan de verantwoordelijke

Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze 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
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- Evalueert het projectplan en het behaalde resultaat
- Verleent hulp en advies bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties
- Analyseert meetbare gegevens
- Doet voorstellen om de resultaten van de communicatieacties te verbeteren

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving en soms op verplaatsing
- 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 meestal uitgeoefend in een dag-systeem en soms in het weekend of 's avonds
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is gevarieerd
- Voor enkele taken zijn procedures uitgetekend.
- Het beheren van communicatieprojecten vergt flexibiliteit en kan zorgen voor afwijkende procedures
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, taken doorgeven.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- 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 beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn.
- Heeft een brede interesse in evolutie, trends en uitdagingen die een impact kunnen hebben op de organisatie

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het communicatiebeleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, personeel, sollicitanten en externe dienstverleners cruciaal
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- Het beantwoorden van communicatievragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van communicatieprojecten en databases vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- Het uitvoeren van communicatieprojecten vraagt een analytische aanpak
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht

- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren

Autonomie

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn.
- het opvolgen van diensten geleverd door externe dienstverleners
- het beantwoorden van communicatievragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, externe dienstverleners.
- het informeren van collega's over communicatieprojecten
- het opvolgen van de uitvoering van communicatieprojecten
- het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen en regelgeving rond communicatie en media
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van handelingen gerelateerd aan communicatieprojecten
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het verzamelen en actualiseren van relevante informatie
- het analyseren van communicatie gerelateerde gegevens
- het formuleren van voorstellen in functie van de realisatie van het communicatieplan
- het formuleren van verbetervoorstellen in functie van de realisatie van het communicatieplan

Is gebonden aan

- eindcontrole van een beperkt aantal opdrachten
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken/projecten
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel- en communicatiebeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- afspraken met externe dienstverleners rond communicatie
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden voor het opzetten van projecten en dienstverleners

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen communicatiebeleid.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe communicatiedienstverleners om projecten te realiseren.
- 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
- Assisteert bij het uitvoeren van communicatieplan ten behoeve van het strategische beleid
- Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)
- Zet communicatieactiviteiten op en voert ze uit
- Werkt schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools uit
- Adviseert interne diensten en ondersteunt hen bij hun communicatieacties
- Ontwikkelt een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Organiseert evenementen en campagnes
- Selecteert leveranciers of dienstverleners voor eigen projecten, onderhandelt over de contractvoorwaarden en volgt de geleverde diensten of producten op
- Onderhoudt contacten en relaties
- Schrijft en redigeert niet-complexe teksten en/of vertaalt deze
- Beheert informatie en data
- Volgt de kwaliteit van de verspreide informatie op
- Beheert de inhoud van een website
- Zet sociale media-toepassingen in in professionele processen
- Stelt een balans van de communicatieactie(s) op en doet verbetervoorstellen

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.