

BEROEPSKWALIFICATIE

Externe sales

////////////////////////////////////
BK-0496-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Externe sales

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "D140201 Handel business-to-business"

1.2 DEFINITIE

Het realiseren, coördineren, opvolgen en optimaliseren van het commercieel operationeel plan teneinde het strategisch commerciële doelstellingen van het bedrijf te realiseren

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

6

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 1, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt oplossingsgericht

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

- Werkt een passende oplossing uit voor problemen
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware

Competentie 2:

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid
- Volgt de grote lijnen van commerciële en sociaal-economische actualiteit
- Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen
- Bezoekt beurzen gerelateerd aan het product, de markt, het segment...
- Deelt kennis met collega's

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van ICT
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van marktontwikkeling

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 Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van regels voor het onthaal

Competentie 4:

Stuurt de activiteiten van een team aan

- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden aan de medewerkers
- Controleert de uitvoering van de opdrachten
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Volgt de competenties van de medewerkers op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van organisatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken en theorieën
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën

Competentie 5:

Werkt samen in een team

- Werkt samen met collega's binnen en buiten de afdeling
- Verleent hulp en advies bij problemen
- Bespreekt het eigen actieplan met de collega's in functie van de uitvoering ervan
- Luistert naar voorstellen en vragen
- Realiseert een aangenaam werkklimaat met de nodige openheid voor de mening van anderen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van agendabeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van agendabeheer

- Kennis van organisatietechnieken
- Kennis van managementtechnieken en theorieën
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën

Competentie 6:

Bepaalt samen met de leidinggevende de commerciële doelstellingen van het bedrijf in functie van het realiseren van de bedrijfsstrategie

- Analyseert eigen (jaar)omzet en tussentijdse resultaten
- Formuleert voorstellen op basis van de analyse in functie van het optimaliseren van de commerciële bedrijfsdoelstellingen
- Bepaalt in overleg met de leidinggevende en collega's de commerciële bedrijfsdoelstellingen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken en theorieën
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van marketingtechnieken en theorieën
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van het formuleren van doelstellingen

Competentie 7:

Operationaliseert de commerciële strategie van het bedrijf ivm het behalen van de commerciële doelstellingen

- Bepaalt de eigen te behalen commerciële doelstellingen
- Stelt een actieplan op
- Communiqueert over het uit te voeren actieplan met de medewerkers
- Exploreert nieuwe markten, verbreding van het assortiment,... in functie van het behalen van de vooropgestelde doelstellingen
- Volgt belangrijke veranderingen op (klanten, leveranciers, concurrentie, wetgeving, producten/diensten,...) in functie van het optimaliseren van het actieplan
- Schaافت de persoonlijke kennis van het product/dienst voortdurend bij in functie van het optimaliseren van het actieplan
- Stuurt systematisch het actieplan bij
- Vertaalt het actieplan in concrete activiteiten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken en theorieën
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van marketingtechnieken en theorieën
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van het formuleren van doelstellingen
- Kennis van het opstellen van een effectief actieplan
- Kennis van bijsturingstechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën

Competentie 8:

Onderzoekt de markt om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen

- Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie
- Voert accountanalyses uit
- Stelt accountplannen op
- Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen
- Evalueert de accountplannen
- Stuurt de accountplannen bij

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken en theorieën
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van relevante wet- en regelgeving

- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van marketingtechnieken en theorieën
- Kennis van consumentenrechten
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van bijsturingstechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën

Competentie 9:

Werkt een plan uit voor prospectie/klantbeheer

- Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...)
- Stelt een prospectie/klantenbestand op basis van de resultaten van onderzoek en het prospectieplan op
- Bereidt een prospectie/klantenbezoek voor
- Stemt argumenten en verkooptechnieken af op de prospect/klant
- Evalueert de gebruikte verkooptechnieken in functie van de optimalisatie ervan

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken en theorieën
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van CRM-software
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van verkooptechnieken

Competentie 10:

Analyseert de behoeften van de prospect/klant

- Stelt de producten voor en adviseert (producten/diensten, kosten, financiering, ...)
- Stelt gerichte vragen over de wensen
- Peilt naar het beschikbare budget
- Informeert de prospect/klant over de kenmerken van te verkopen producten of diensten
- Legt de link naar de behoeften van de prospect/klant

- Werkt twijfels en weerstand weg
- Zoekt bijkomende informatie op (catalogi, handleidingen, internetsites, ...)
- Vertaalt technische eigenschappen naar begrippen die de prospect/klant begrijpt
- Onderhandelt met de prospect/klant om tot de best mogelijk voorwaarden te komen
- Overtuigt de prospect/klant om tot een verkoop over te gaan
- Evalueert regelmatig de samenwerking en stelt eventuele optimalisaties voor

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën
- Grondige kennis van presentatietechnieken

Competentie 11:

Bepaalt samen met de klant de uitvoeringsvoorwaarden van een bestelling

- Onderhandelt over de mogelijkheden, de leveringsvoorwaarden, de prijs, de kwaliteit, de service, speciale acties,...
- Zoekt een aanbod dat voldoet aan de verschillende belangen (klanten, commerciële doelstellingen...)
- Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen,...)
- Bezorgt de klant een offerte
- Controleert de opgemaakte offerte
- Bespreekt de offerte met de klant
- Sluit de verkoop af
- Brengt, indien nodig, de klant op de hoogte van de levering van het product of de dienst of van wijzigingen in de leveringstermijn
- Geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten
- Voert, indien nodig, diensten na verkoop uit

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel

gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)

- Kennis van onderhandelstechnieken en theorieën
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van na-verkoopstechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Grondige kennis van verkoopstechnieken

Competentie 12:

Behandelt klachten

- Inventariseert de klacht
- Toetst af of een klacht gegrond is
- Doet voorstellen aan de klant voor het afhandelen van klachten
- Geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten in functie van het voorkomen van klachten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van onderhandelstechnieken en theorieën
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van consumentenrechten
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van zakelijk communicatie
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën

Competentie 13:

Contacteert de klant ifv het innen van openstaande facturen

- Contacteert de klant om meer info te bekomen
- Bespreekt achterliggende redenen van uitblijvende betalingen
- Zoekt samen naar een oplossing in functie het behouden van de klantenrelatie
- Stelt, indien nodig, een afbetalingsplan op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over

commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)

- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van onderhandelstechnieken en theorieën
- Kennis van CRM-software
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van consumentenrechten
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën

Competentie 14:

Beheert de klantenportefeuille

- Levert gegevens (contactinfo, aankoopinfo, demografische info, feedback over aankoop en na-service) van de klant aan
- Brengt gegevens in in de databank of geeft deze door
- Controleert de correctheid van het klantenbestand
- Analyseert het klantenbestand in functie van het verhogen van de omzet
- Detecteert de mogelijkheden voor cross- en upsell binnen het eigen klantenportefeuille

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën

Competentie 15:

Denkt commerciële acties uit rekening houdend met het voorziene budget

- Overlegt met de marketingafdeling de mogelijke commerciële acties
- Stemt de commerciële acties af met de collega's van de commerciële dienst
- Stelt een plan op ifv de realisatie van de commerciële acties
- Communiceert over het plan met de medewerkers en collega's van de commerciële dienst
- Volgt de uit te voeren stappen op

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van onderhandelstechnieken en theorieën
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van marketingstechnieken en theorieën
- Kennis van na-verkoopstechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van organisatietechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van verkoopstechnieken
- Grondige kennis van presentatietechnieken

Competentie 16:

Bouwt commerciële relaties op en onderhoudt ze

- Onderhoudt actief contact met klanten
- Bouwt netwerken uit via diverse kanalen en onderhoudt deze
- Neemt deel aan evenementen en beurzen ifv het uitbouwen van het eigen netwerk
- Bezoekt beurzen gerelateerd aan het product, het marktsegment, de doelgroep... ifv het uitbouwen van een netwerk

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van marktontwikkeling
- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Kennis van data-verzamelstechnieken
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen

- Kennis van marktonderzoekstechnieken en theorieën
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van onderhandelstechnieken en theorieën
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van CRM-software
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van marketingstechnieken en theorieën
- Kennis van na-verkooptechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van consumentenrechten
- Kennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van het formuleren van doelstellingen
- Kennis van het opstellen van een effectief actieplan
- Kennis van bijsturingstechnieken
- Kennis van organisatietechnieken
- Kennis van managementstechnieken en theorieën

- Grondige kennis van commerciële technieken en theorieën
- Grondige kennis van verkooptechnieken
- Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën
- Grondige kennis van presentatietechnieken

Cognitieve vaardigheden

- 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
- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden aan de medewerkers
- Controleert de uitvoering van de opdrachten
- Organiseert en leidt teamvergaderingen
- Volgt de competenties van de medewerkers op
- Werkt samen met collega's binnen en buiten de afdeling
- Bespreekt het eigen actieplan met de collega's in functie van de uitvoering ervan
- Luistert naar voorstellen en vragen
- Realiseert een aangenaam werkklimaat met de nodige openheid voor de mening van anderen
- Analyseert eigen (jaar)omzet en tussentijdse resultaten
- Formuleert voorstellen op basis van de analyse in functie van het optimaliseren van de commerciële bedrijfsdoelstellingen
- Bepaalt in overleg met de leidinggevende en collega's de commerciële bedrijfsdoelstellingen
- Bepaalt de eigen te behalen commerciële doelstellingen
- Stelt een actieplan op
- Communiceert over het uit te voeren actieplan met de medewerkers
- Exploreert nieuwe markten, verbreding van het assortiment,... in functie van het behalen van de vooropgestelde doelstellingen
- Volgt belangrijke veranderingen op (klanten, leveranciers, concurrentie, wetgeving, producten/diensten,...) in functie van het optimaliseren van het actieplan
- Schaaft de persoonlijke kennis van het product/dienst voortdurend bij in functie van het optimaliseren van het actieplan
- Stuurt systematisch het actieplan bij
- Vertaalt het actieplan in concrete activiteiten
- Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie
- Voert accountanalyses uit
- Stelt accountplannen op
- Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen
- Evalueert de accountplannen
- Stuurt de accountplannen bij
- Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...)
- Stelt een prospectie/klantenbestand op basis van de resultaten van onderzoek en het prospectieplan op
- Bereidt een prospectie/klantenbezoek voor
- Stemt argumenten en verkooptechnieken af op de prospect/klant
- Evalueert de gebruikte verkooptechnieken in functie van de optimalisatie ervan
- Stelt de producten voor en adviseert (producten/diensten, kosten, financiering, ...)
- Stelt gerichte vragen over de wensen
- Peilt naar het beschikbare budget
- Informeert de prospect/klant over de kenmerken van te verkopen producten of diensten

- Legt de link naar de behoeften van de prospect/klant
- Werkt twijfels en weerstand weg
- Zoekt bijkomende informatie op (catalogi, handleidingen, internetsites, ...)
- Vertaalt technische eigenschappen naar begrippen die de prospect/klant begrijpt
- Onderhandelt met de prospect/klant om tot de best mogelijk voorwaarden te komen
- Overtuigt de prospect/klant om tot een verkoop over te gaan
- Evalueert regelmatig de samenwerking en stelt eventuele optimalisaties voor
- Onderhandelt over de mogelijkheden, de leveringsvoorwaarden, de prijs, de kwaliteit, de service, speciale acties,...
- Zoekt een aanbod dat voldoet aan de verschillende belangen (klanten, commerciële doelstellingen...)
- Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen,...)
- Bezorgt de klant een offerte
- Controleert de opgemaakte offerte
- Bespreekt de offerte met de klant
- Sluit de verkoop af
- Brengt, indien nodig, de klant op de hoogte van de levering van het product of de dienst of van wijzigingen in de leveringstermijn
- Geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten
- Voert, indien nodig, diensten na verkoop uit
- Contacteert de klant om meer info te bekomen
- Stelt, indien nodig, een afbetalingsplan op
- Levert gegevens (contactinfo, aankoopinfo, demografische info, feedback over aankoop en na-service) van de klant aan
- Brengt gegevens in in de databank of geeft deze door
- Controleert de correctheid van het klantenbestand
- Analyseert het klantenbestand in functie van het verhogen van de omzet
- Detecteert de mogelijkheden voor cross- en upsell binnen het eigen klantenportefeuille
- Overlegt met de marketingafdeling de mogelijke commerciële acties
- Stemt de commerciële acties af met de collega's van de commerciële dienst
- Stelt een plan op ifv de realisatie van de commerciële acties
- Communiqueert over het plan met de medewerkers en collega's van de commerciële dienst
- Volgt de uit te voeren stappen op
- Onderhoudt actief contact met klanten
- Bouwt netwerken uit via diverse kanalen en onderhoudt deze
- Neemt deel aan evenementen en beurzen ifv het uitbouwen van het eigen netwerk
- Bezoekt beurzen gerelateerd aan het product, het marktsegment, de doelgroep... ifv het uitbouwen van een netwerk
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid
- Volgt de grote lijnen van commerciële en sociaal-economische actualiteit
- Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen
- Bezoekt beurzen gerelateerd aan het product, de markt, het segment...
- Deelt kennis met collega's

Probleemoplossende vaardigheden

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

- Werkt een passende oplossing uit voor problemen
- Inventariseert de klacht
- Toetst af of een klacht gegrond is
- Doet voorstellen aan de klant voor het afhandelen van klachten
- Geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten in functie van het voorkomen van klachten
- Bespreekt achterliggende redenen van uitblijvende betalingen
- Zoekt samen naar een oplossing in functie het behouden van de klantenrelatie
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- Verleent hulp en advies bij problemen

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend op verplaatsing en soms op kantoor
- 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 regelmatig in het weekend of 's avonds
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf
- De beroepsbeoefenaar delegeert taken aan het team en controleert deze
- Het takenpakket is gevarieerd
- Het beheren van verkooptraject vergt flexibiliteit en creativiteit en kan zorgen voor afwijkende procedures
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu, GDPR en vestiging
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering
- De beroepsbeoefenaar moet zeer communicatief (intercultureel) vaardig zijn
- Houdt steeds rekening met de nationale en/of internationale bedrijfspolicy
- De beroepsbeoefenaar moet kunnen omgaan met een steeds veranderende omgeving
- Het verkooptraject kan een complexe vorm aannemen
- De beroepsbeoefenaar past, afhankelijk van de behoefte van de klant de procedures zelf aan.

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken

- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering, uitvoering van de opdrachten en nakomen van afspraken
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), interne sales, collega's en externe dienstverleners
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en communicatief
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van salesvragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van verkooptrajecten 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 verkooptrajecten vraagt een commerciële en analytische aanpak
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht en lost complexe problemen zelf op
- Kan omgaan met plotse veranderingen en noden
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren
- Voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- Zoekt voortdurend naar een manier waarop de organisatie met zijn producten/diensten het verschil kan maken
- De beroepsbeoefenaar moet steeds aandacht hebben voor verschillende elementen tegelijkertijd binnen een complexe taak zoals klantennoden, bedrijfspolicy, aansturing van collega's van vb. interne sales,...

Autonomie

Is zelfstandig in

- Het oplossingsgericht werken
- Het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- Het doelgroepgericht werken
- Het aansturen van de activiteiten van een team
- Het samenwerken in een team
- Het samen met de leidinggevende bepalen van de commerciële doelstellingen van het bedrijf in functie van het realiseren van de bedrijfsstrategie
- Het operationaliseren van de commerciële strategie van het bedrijf ifv het behalen van de commerciële doelstellingen
- Het uitvoeren van marktonderzoek
- Het uitwerken van een plan uit voor prospectie/klantbeheer
- Het analyseren van de behoeften van de prospect/klant
- Het, samen met de klant, bepalen van de uitvoeringsvoorwaarden van een bestelling
- Het behandelen van klachten
- Het contacteren van de klant ifv het innen van openstaande facturen
- Het beheren van de klantenportefeuille
- Het uitdenken van commerciële acties uit rekening houdend met het voorziene budget
- Het opbouwen van commerciële relaties op en deze onderhouden

Is gebonden aan

- de timing voor de uitvoering van de commerciële opdrachten/acties
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel- en marketingbeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- afspraken met externe dienstverleners of collega's
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden voor het opzetten van commerciële actie en dienstverleners

Doet beroep op

- het team/collega's voor het afwerken van taken/opdrachten om commerciële opdrachten tijdig te kunnen voltooien
- externe dienstverleners om commerciële acties te realiseren

Verantwoordelijkheid

- Werkt oplossingsgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Werkt doelgroepgericht
- Stuurt de activiteiten van een team aan
- Werkt samen in een team
- Bepaalt samen met de leidinggevende de commerciële doelstellingen van het bedrijf in functie van het realiseren van de bedrijfsstrategie
- Operationaliseert de commerciële strategie van het bedrijf ifv het behalen van de commerciële doelstellingen
- Onderzoekt de markt om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen
- Werkt een plan uit voor prospectie/klantbeheer
- Analyseert de behoeften van de prospect/klant
- Bepaalt samen met de klant de uitvoeringsvoorwaarden van een bestelling
- Behandelt klachten
- Contacteert de klant ifv het innen van openstaande facturen
- Beheert de klantenportefeuille
- Denkt commerciële acties uit rekening houdend met het voorziene budget
- Bouwt commerciële relaties op en onderhoudt ze

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.