

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): D140201 Handel business-to-business, 18 december 2014

Relatie tot het referentiekader

De activiteiten uit de Competent-fiche M140201 'Handel busines to busines' werden geheel of deels in dit dossier overgenomen, geclusterd en verder aangevuld. De activiteiten die niet relevant zijn voor dit beroep werden niet overgenomen waaronder het leiden van een team. Bijkomend werden activiteiten geformuleerd door de betrokken sectoren.

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt oplossingsgericht				
• Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)		✓		<ul style="list-style-type: none"> • 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
• Analyseert de aard van de problemen		✓		
• Werkt een passende oplossing uit voor problemen		✓		
• Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van ICT • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware
2. 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"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de grote lijnen van commerciële en sociaal-economische actualiteit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bezoekt beurzen gerelateerd aan het product, de markt, het segment... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Deelt kennis met collega's 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van marktontwikkeling
3. Werkt doelgroepgericht				
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<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. Stuurt de activiteiten van een team aan				
<ul style="list-style-type: none"> • Verdeelt taken en verantwoordelijkheden aan de medewerkers 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van planningstechnieken • Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen • Kennis van organisatietechnieken • Kennis van managementtechnieken en
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de uitvoering van de opdrachten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert en leidt teamvergaderingen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Volgt de competenties van de medewerkers op 	✓			theorieën <ul style="list-style-type: none"> Grondige kennis van (interculturele) communicatietechnieken en theorieën
5. Werkt samen in een team				
<ul style="list-style-type: none"> Werkt samen met collega's binnen en buiten de afdeling 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Verleent hulp en advies bij problemen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt het eigen actieplan met de collega's in functie van de uitvoering ervan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Luistert naar voorstellen en vragen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Realiseert een aangenaam werkklimaat met de nodige openheid voor de mening van anderen 	✓			
6. Bepaalt samen met de leidinggevende de commerciële doelstellingen van het bedrijf in functie van het realiseren van de bedrijfsstrategie				
<ul style="list-style-type: none"> Analyseert eigen (jaar)omzet en tussentijdse resultaten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van data-verzameltechnieken Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen 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
<ul style="list-style-type: none"> Formuleert voorstellen op basis van de analyse in functie van het optimaliseren van de commerciële bedrijfsdoelstellingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bepaalt in overleg met de leidinggevende en collega's de commerciële bedrijfsdoelstellingen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
7. Operationaliseert de commerciële strategie van het bedrijf ifv het behalen van de commerciële doelstellingen				
• Bepaalt de eigen te behalen commerciële doelstellingen	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van data-verzameltechnieken • Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen • Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Schaaft de persoonlijke kennis van het product/dienst voortdurend bij in functie van het optimaliseren van het actieplan 	✓			<p>commercieel gerelateerde 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 (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
<ul style="list-style-type: none"> Stuurt systematisch het actieplan bij 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Vertaalt het actieplan in concrete activiteiten 	✓			
8. Onderzoekt de markt om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen				
<ul style="list-style-type: none"> Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Voert accountanalyses uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt accountplannen op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Evalueert de accountplannen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt de accountplannen bij 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
9. Werkt een plan uit voor prospectie/klantbeheer				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een prospectie/klantenbestand op basis van de resultaten van onderzoek en het prospectieplan op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bereidt een prospectie/klantenbezoek voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stemt argumenten en verkoopstechnieken af op de prospect/klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Evalueert de gebruikte verkoopstechnieken in functie van de optimalisatie ervan 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
verkooptechnieken				
10. Analyseert de behoeften van de prospect/klant				
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt de producten voor en adviseert (producten/diensten, kosten, financiering, ...) 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt gerichte vragen over de wensen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Peilt naar het beschikbare budget 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de prospect/klant over de kenmerken van te verkopen producten of diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Legt de link naar de behoeften van de prospect/klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt twijfels en weerstand weg 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zoekt bijkomende informatie op (catalogi, handleidingen, internetsites, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt technische eigenschappen naar begrippen die de prospect/klant begrijpt 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelt met de prospect/klant om tot de best mogelijk voorwaarden te komen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigt de prospect/klant om tot een verkoop over te gaan 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Evalueert regelmatig de samenwerking en stelt eventuele optimalisaties voor 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
11. Bepaalt samen met de klant de uitvoeringsvoorwaarden van een bestelling				
<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelt over de mogelijkheden, de leveringsvoorwaarden, de prijs, de kwaliteit, de service, speciale acties,... 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Zoekt een aanbod dat voldoet aan de verschillende belangen (klanten, commerciële doelstellingen...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen,...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bezorgt de klant een offerte 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Controleert de opgemaakte offerte 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt de offerte met de klant 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Sluit de verkoop af 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Brengt, indien nodig, de klant op de hoogte van de levering van het product of de dienst of van wijzigingen in de leveringstermijn 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Voert, indien nodig, diensten na verkoop uit 	✓			
12. Behandelt klachten				
<ul style="list-style-type: none"> Inventariseert de klacht 		✓		<ul style="list-style-type: none"> Kennis van kantoorsoftware Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's
<ul style="list-style-type: none"> Toetst af of een klacht gegrond is 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Doet voorstellen aan de klant voor het afhandelen van klachten 		✓		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)
<ul style="list-style-type: none"> Geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten in functie van het voorkomen van klachten 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> 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 				
13. Contacteert de klant ivf het innen van openstaande facturen				
<ul style="list-style-type: none"> Contacteert de klant om meer info te bekomen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt achterliggende redenen van uitblijvende betalingen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Zoekt samen naar een oplossing in functie het behouden van de klantenrelatie 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt, indien nodig, een afbetalingsplan op 	✓			<p>kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
14. Beheert de klantenportefeuille				
<ul style="list-style-type: none"> • Levert gegevens (contactinfo, aankoopinfo, demografische info, feedback over aankoop en na-service) van de klant aan 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt gegevens in in de databank of geeft deze door 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de correctheid van het klantenbestand 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Analyseert het klantenbestand in functie van het verhogen van de omzet 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Detecteert de mogelijkheden voor cross- en upsell binnen het eigen klantenportefeuille 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
15. Denkt commerciële acties uit rekening houdend met het voorziene budget				
• Overlegt met de marketingafdeling de mogelijke commerciële acties	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				gebeurtenissen die optreden op het werk) <ul style="list-style-type: none"> • 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
16. Bouwt commerciële relaties op en onderhoudt ze				
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudt actief contact met klanten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Bouwt netwerken uit via diverse kanalen en onderhoudt deze 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt deel aan evenementen en beurzen ifv het uitbouwen van het eigen netwerk 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Bezoekt beurzen gerelateerd aan het product, het marktsegment, de doelgroep... ifv het uitbouwen van een netwerk 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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-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 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-verkoopstechnieken

- 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 managementtechnieken 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
- 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
- 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 ivf 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 ivf 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.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Voor de salesberoepen zijn er geen tewerkstellingscijfers beschikbaar. Hieronder worden de meest relevante beschikbare cijfers opgenomen.

Bron: <http://projecties.steunpuntwerk.be/beroepen/tls/beroepenmonitor/index.php>

Aantal werkenden naar beroep (ISCO-08, 3 digits), 2011-2016

Vlaams Gewest, 15 tot en met 64 jaar

code	label	2011-2013 (n)	2014-2016 (n)
243	Specialisten op het gebied van de verkoop, reclame, marketing en public relations	23 400	26 400

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2018)

De data hieronder opgenomen gelden voor de salesberoepen (samenvoeging van interne en externe sales). Er zijn geen afzonderlijke arbeidsmarktgegevens voor de interne sales en de externe sales beschikbaar.

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode D140201-1)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2018) en openstaande (december 2018)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermond	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures	
	01. Primaire sector	1		1		1	1		2	3		1					1	11	
	02. Dranken, voeding en tabak	1		15	17	7	4	0	11	2	6	3	4	1	1	1		73	25
	03. Textiel, kleding en schoeisel			2			1	3	7		1	2		1	1			18	5
	04. Grafische nijverheid, papier en karton	15	2	5		1	1	2	3	2	1	2	9		2			45	10
	05. Chemie, rubber en kunststof	3		1	1		0		31	0		1	3	4	3	2		49	6
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen						2				1				1	4		8	3
	07. Metaal		1	2			3	5	7	1	0		1	3	0	3		26	6
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	3	5	1	6	2	14	1	15	13		2	1	3	4	3		73	19
	10. Hout- en meubelindustrie		1	1				2	1		2		4					11	5
	11. Overige industrie	5			14	0	9	3	2		3	0			32			68	10
	12. Energie, water en afvalverwerking	3	9		1	1		6	2			2	2		1	2		29	7
	13. Bouw	17	5	6	0	1	2	3	42	4	42	3	17	8	22	24		196	44
NEC zonder uitzendbode	14. Groot- en kleinhandel	87	43	201	86	30	88	16	66	20	30	42	138	28	41	35		951	149
	15. Transport, logistiek en post	7	2		9		2			1		3			3			27	8
	16. Horeca en toerisme	4			1				1	81		1						88	67
	17. Informatica, media en telecom	31	13	59	319	37	13	44	14	15	9	96	12	17	24	5		708	123
	18. Financiële diensten	12			5		5	12				3						37	15
	19. Zakelijke dienstverlening	545	216	8	2195	49	89	34	35	12	59	84	111	12	176	83		3708	472
	21. Diensten aan personen	105		7	7	41	13	3	13		5	6	22	1	5	47		275	81
	22. Ontspanning, cultuur en sport	1			5	1			1	1	1	1						11	1
	23. Openbare besturen	6			1						2						1	10	1
	24. Onderwijs	1		1	1		1	1	1				3					9	3
	25. Gezondheidszorg	1							2									3	
	26. Maatschappelijke dienstverlening	2								27	6				0			35	10
	27. Overige dienstverlening					8												8	1
	28. Onbepaald								19				2					21	4
		Totaal	850	297	310	2676	171	248	156	281	161	165	254	324	78	316	211	6498	1075

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2018

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017	dec. 2018
NEC ZU rechtstreeks aan VDAB gemeld	703	799	595	625	653	1075
NEC ZU via werving- en selectiekantoren	790	885	1064	883	1043	986
Uitzendopdrachten	450	542	706	494	907	551
TOTAAL	1943	2226	2365	2002	2603	2612

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	277	17	43	129	60	58	36	68	83	25	80	53	20	59	67	1075
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	87	39	93	56	50	44	32	123	39	70	93	45	47	124	44	986
Uitzendopdrachten	107	14	18	68	13	28	18	118	14	34	37	18	5	43	16	551
Totaal	471	70	154	253	123	130	86	309	136	129	210	116	72	226	127	2612

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2018

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	3849	4571	3848	5350	6340	6498
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	7383	6039	7284	7283	10871	11309
Uitzendopdrachten	3895	3516	4188	4507	7105	5731
Totaal	15127	14126	15320	17140	24316	23538

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio in 2018

Regio	11. Antwerpen	12. Mechelen	13. Turnhout	21. Brussel HG	22. Leuven	24. Vilvoorde	31. Brugge	34. Kortrijk-Roeselare	35. Oostende-Westhoek	41. Aalst-Oudenaarde	44. Gent	46. Sint-Niklaas-Dendermonde	74. Limburg-Oost	75. Limburg-West	99. Buiten Vlaanderen	Totaal
-------	---------------	--------------	--------------	----------------	------------	---------------	------------	------------------------	-----------------------	----------------------	----------	------------------------------	------------------	------------------	-----------------------	--------

NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	850	297	310	2676	171	248	156	281	161	165	254	324	78	316	211	6498
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	901	445	403	1798	372	587	223	1402	570	693	981	520	240	1004	1170	11309
Uitzendopdrachten	536	113	286	808	211	361	955	806	86	168	498	440	21	332	110	5731
Totaal	2287	855	999	5282	754	1196	1334	2489	817	1026	1733	1284	339	1652	1491	23538

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	Sint-Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	659	248	207	263	404	156	262	186	225	402	217	227	284	3740

V. Knelpuntberoep

Sales is een knelpuntberoep omwille van kwalitatieve redenen en omwille van specifieke arbeidsomstandigheden.

4. Samenhang

