

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Interne sales

////////////////////////////////////
BK-0497-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Interne sales

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

1.2 DEFINITIE

Het realiseren, coördineren, opvolgen, evalueren en assisteren van commerciële projecten en acties rekening houdend met de geldende regelgeving en het commercieel beleid van de organisatie teneinde de commerciële doelstelling van de organisatie te realiseren.

1.3 EXTRA INFORMATIE

De interne en externe sales werken nauw samen binnen de verkoopafdeling van een bedrijf/organisatie in functie van het behalen van de commerciële doelstellingen.

1.4 SECTOREN

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienden, PC218 Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

PMOcvba

Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

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 business to business' 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 ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie				
• Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie	✓			• Basiskennis ergonomische technieken • 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
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op 	✓			het werk) <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 ICT • Kennis van bedrijfsadministratie • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van zakelijk communicatie • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van regels voor het onthaal • Kennis van agendabeheer • Grondige kennis van commerciële technieken
<ul style="list-style-type: none"> • Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	✓			
2. Werkt 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
<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 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	✓			<p>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 ICT Kennis van zakelijk communicatie Kennis van kantoorsoftware Kennis van communicatietechnieken Kennis van redactionele normen
3. Werkt oplossingsgericht				
<ul style="list-style-type: none"> 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 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 bedrijfsadministratie Kennis van technieken om nota te nemen Kennis van zakelijk communicatie Kennis van kantoorsoftware
<ul style="list-style-type: none"> Analyseert de aard van de problemen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Merkt problemen op 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Werkt een passende oplossing uit voor problemen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van communicatietechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken
4. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid				
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van marketingtechnieken • Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen • 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 • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen • Kennis van marktonderzoekstechnieken
<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"> • Deelt kennis met collega's 	✓			
5. Voert voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van data-verzameltechnieken • 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 het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen • Kennis van marktonderzoekstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt de informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de externe sales 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Meldt mogelijke ontwikkeling (klant, product en markt) aan externe sales 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Brengt relevante informatie in een database in 	✓			
6. Werkt mee aan het opstellen van het commercieel actieplan				
<ul style="list-style-type: none"> • Definieert meetbare doelstellingen (verkoopcijfers, marktaandeel, deadlines, ...) per onderdeel van de commerciële strategie 	✓			<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
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt tools voor elk onderdeel van het commerciële actieplan voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Geeft input op basis van de eigen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
bevindingen				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 typologieën van klanten en consumenten • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van redactionele normen • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van technieken voor merchandising • Kennis van handelsrecht • Kennis van reglementering van elektronische handel • Kennis van sociale media en hun functie • Kennis van commerciële (marketing) tools • Grondige kennis van commerciële technieken • Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes
• Stelt tussentijdse rapporten op	✓			
• Volgt evoluties, trends,... op	✓			
• Bespreekt de voorstellen en bevindingen met de externe sales	✓			
7. Stelt, op vraag van de externe sales, een balans op van de omzet en doet verbetervoorstellen				
• Analyseert meetbare gegevens (verkoopcijfers, marktaandeel,...)	✓			• 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
• Evalueert de effectiviteit en efficiëntie van commerciële acties	✓			
• Vergelijkt de budgetten die aan commerciële	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
acties/activiteiten werden gespendeerd met de gegenereerde opbrengsten				<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 registratietechnieken • Kennis van ICT • Kennis van technieken om nota te nemen • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van statistische analyse • Kennis van onderzoekstechnieken • Grondige kennis van commerciële technieken • Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes
<ul style="list-style-type: none"> • Doet voorstellen om de resultaten van de salesactiviteiten te verbeteren 	✓			
8. Verzorgt de uitvoering van commerciële acties				
<ul style="list-style-type: none"> • Verzorgt, indien nodig, de logistieke ondersteuning 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van planningstechnieken • Basiskennis van relevante wet- en regelgeving • Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met de vigerende wetgeving 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt diverse kanalen om commerciële acties te promoten 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>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 verkooptechnieken • Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen • Kennis van (interculturele) communicatietechnieken • Kennis van relevante marketingbegrippen • Kennis van na-verkooptechnieken • Kennis van typologieën van klanten en consumenten • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van technieken van commerciële klantenwerving • Kennis van commerciële distributiekkanalen • Grondige kennis van commerciële technieken
9. Verzorgt prospectie en het klantenbeheer				
<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"> • Basiskennis van planningstechnieken • Basiskennis van relevante wet- en regelgeving • Basiskennis van

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Treft voorbereidingen voor het opstellen van een prospect/klantenbestand op basis van de resultaten van marktonderzoek en het prospectieplan 	✓			marketingtechnieken <ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van consumentenrechten Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten 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 verkooptechnieken Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen Kennis van (interculturele) communicatietechnieken Kennis van typologieën van klanten en consumenten Kennis van technieken van commerciële klantenwerving Kennis van commerciële distributiekanaalen Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen Grondige kennis van commerciële
<ul style="list-style-type: none"> Bereidt, in samenwerking met de externe sales, een prospect/klantenbezoek voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Brengt opportuniteiten en mogelijk commerciële acties in kaart. 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Informeert de externe sales 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
technieken				
10. Garandeert een vlotte werking van de salesafdeling				
<ul style="list-style-type: none"> Biedt prospect/klantgerichte ondersteuning aan alle salesactiviteiten 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van planningstechnieken Basiskennis van relevante wet- en regelgeving Basiskennis van marketingstechnieken Basiskennis van consumentenrechten Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten Kennis van data-verzamelstechnieken 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 CRM-software Kennis van verkoopstechnieken Kennis van organisatie-specifieke
<ul style="list-style-type: none"> Behandelt de binnenkomende opdrachten van prospecten/klanten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt nauw samen met ICT-diensten, productie en het salesteam 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verzorgt de interne communicatie tussen alle diensten en betrokkenen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				afspraken en protocollen <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van (interculturele) communicatietechnieken • Kennis van na-verkooptechnieken • Kennis van typologieën van klanten en consumenten • Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
11. Voert, indien verwacht, het verkooptraject uit				
• Bereidt het verkooptraject/gesprek voor	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van planningstechnieken • Basiskennis van relevante wet- en regelgeving • Basiskennis van consumentenrechten • Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten • Kennis van data-verzameltechnieken • 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)
• Benadert proactief prospecten/klanten om hen te overtuigen van de voordelen van de aangeboden producten	✓			
• Verkoopt klantgericht	✓			
• Stelt offerte op	✓			
• Onderhandelt met de klant/account	✓			
• Verzorgt het (interne) ordertraject	✓			
• Verzorgt dienst na verkoop en eventueel facturatie	✓			
• Volgt de voortgang van het verkooptraject op	✓			
• Informeert de betrokken externe sales	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van onderhandelstechnieken • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van marktontwikkeling • Kennis van verkooptechnieken • Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen • Kennis van (interculturele) communicatietechnieken • Kennis van na-verkooptechnieken • Kennis van typologieën van klanten en consumenten • Kennis van presentatietechnieken • Kennis van technieken van commerciële klantenwerving • Grondige kennis van commerciële technieken
12. Registreert de opvolggegevens van de activiteiten				
• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van data-verzamelstechnieken • Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen • 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)
• Brengt systematisch en correct data in in het CRM-systeem	✓			
• Verwerkt de dossiers administratief	✓			
• Geeft, indien nodig, alle gegevens door voor boekhoudkundige verwerking	✓			
• Rapporteert over de stand van zaken van een dossier	✓			
• Behandelt, indien nodig, klachten en vragen van de klanten		✓		
• Beheert vragen en klachten van de klanten of geeft deze door aan de externe sales		✓		
• Wisselt informatie uit met het team	✓			
• Zorgt dat de database steeds up-to-date is	✓			
• Interpreteert klantentevredenheid resultaten	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Suggereert acties vanuit het klantentevredenheidsonderzoek 	✓			<p>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 CRM-software Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen Kennis van registratietechnieken Kennis van klachtenbehandeling Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van marketingstechnieken
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Basiskennis ergonomische technieken

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en markt informatiebronnen
- 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
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van CRM-software
- Kennis van marktontwikkeling

- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van na-verkooptechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken voor merchandising
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van commerciële (marketing) tools
- Kennis van statistische analyse
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van commerciële distributiekanaalen
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken

- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes

Cognitieve vaardigheden

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiqueert 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
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie
- Verwerkt de informatie
- Informeert de externe sales
- Meldt mogelijke ontwikkeling (klant, product en markt) aan externe sales
- Brengt relevante informatie in een database in
- Definieert meetbare doelstellingen (verkoopcijfers, marktaandeel, deadlines, ...) per onderdeel van de commerciële strategie
- Stelt tools voor elk onderdeel van het commerciële actieplan voor
- Geeft input op basis van de eigen bevindingen
- Stelt tussentijdse rapporten op
- Volgt evoluties, trends,... op
- Bespreekt de voorstellen en bevindingen met de externe sales
- Analyseert meetbare gegevens (verkoopcijfers, marktaandeel,...)
- Evalueert de effectiviteit en efficiëntie van commerciële acties
- Vergelijkt de budgetten die aan commerciële acties/activiteiten werden gespendeerd met de gegenereerde opbrengsten
- Doet voorstellen om de resultaten van de salesactiviteiten te verbeteren
- Verzorgt, indien nodig, de logistieke ondersteuning
- Houdt rekening met de vigerende wetgeving
- Gebruikt diverse kanalen om commerciële acties te promoten
- Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...)
- Treft voorbereidingen voor het opstellen van een prospect/klantenbestand op basis van de resultaten van marktonderzoek en het prospectieplan
- Bereidt, in samenwerking met de externe sales, een prospect/klantenbezoek voor
- Brengt opportuniteiten en mogelijk commerciële acties in kaart.
- Informeert de externe sales
- Biedt prospect/klantgerichte ondersteuning aan alle salesactiviteiten
- Behandelt de binnenkomende opdrachten van prospecten/klanten
- Werkt nauw samen met ICT-diensten, productie en het salesteam
- Verzorgt de interne communicatie tussen alle diensten en betrokkenen
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Brengt systematisch en correct data in in het CRM-systeem
- Verwerkt de dossiers administratief
- Geeft, indien nodig, alle gegevens door voor boekhoudkundige verwerking
- Rapporteert over de stand van zaken van een dossier
- Wisselt informatie uit met het team
- Zorgt dat de database steeds up-to-date is
- Interpreteert klantentevredenheid resultaten
- Suggereert acties vanuit het klantentevredenheidsonderzoek
- Bereidt het verkooptraject/gesprek voor
- Benadert proactief prospecten/klanten om hen te overtuigen van de voordelen van de aangeboden producten
- Verkoopt klantgericht
- Stelt offerte op
- Onderhandelt met de klant/account

- Verzorgt het (interne) ordertraject
- Verzorgt dienst na verkoop en eventueel facturatie
- Volgt de voortgang van het verkooptraject op
- Informeert de betrokken externe sales
- 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
- Deelt kennis met collega's

Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- Behandelt, indien nodig, klachten en vragen van de klanten
- Beheert vragen en klachten van de klanten of geeft deze door aan de externe sales

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarin de beroepsbeoefenaar functioneert.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem en sporadisch 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 vrij 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.
- 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, GDPR en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.

- De beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn
- Houdt steeds rekening met de nationale en/of internationale bedrijfspolicy
- 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), externe 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
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- 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

Autonomie

Is zelfstandig in

- Het ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie
- Het doelgroepgericht werken
- Het oplossingsgericht werken
- Het permanent ontwikkelen de eigen deskundigheid
- Het voeren van voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen op vraag van de externe sales
- Het ondersteunen van het opstellen van het commercieel actieplan
- Het, in samenwerking met de externe sales, opstellen van een balans van de omzet en het doen van verbetervoorstellen
- Het verzorgen van de uitvoering van commerciële acties
- Het verzorgen van prospectie en het klantenbeheer
- Het garanderen van een vlotte werking van de salesafdeling
- Het, indien verwacht, uitvoeren van het verkooptraject
- Het registreren van de opvolggegevens van de activiteiten

Is gebonden aan

- 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 marketingbeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- afspraken met externe dienstverleners voor commerciële acties
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden voor het opzetten van commerciële acties en dienstverleners

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen commercieel beleid en moeilijk op te lossen problemen
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe dienstverleners om commerciële acties/projecten te realiseren

Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt doelgroepgericht
- Werkt oplossingsgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Voert voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen op vraag van de externe sales
- Ondersteunt het opstellen van het commercieel actieplan
- Stelt, in samenwerking met de externe sales, een balans op van de omzet en doet verbetervoorstellen
- Verzorgt de uitvoering van commerciële acties
- Verzorgt prospectie en het klantenbeheer
- Garandeert een vlotte werking van de salesafdeling
- Voert, indien verwacht, het verkooptraject uit
- Registreert de opvolggegevens van de activiteiten

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
	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
NECzu rechtstreeks aan VDAB gemeld	703	799	595	625	653	1075
NECzu 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

