BEROEPSKWALIFICATIE (0351) Commercieel assistent

//

1. Globaal

1.1 TITEL

Commercieel assistent

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

1.2 DEFINITIE

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

1.3 NIVEAU

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

2019

2. Beschrijving van het beroep

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

1. Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie (M160601 Id-c)
    - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
    - Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
    - Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
    - Voert commerciële handelingen uit
    - Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
    - Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
    - Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
    - Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

2. Werkt oplossingsgericht (co 01805)
    - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,…)
    - Analyseert de aard van de problemen
    - Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
    - Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
    - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket

3. Werkt doelgroepgericht (co 01806)
    - 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

4. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid (co 01808)
    - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
    - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
    - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
    - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
    - Deelt kennis met collega's

Specifieke activiteiten

5. Verstrekt informatie aan de klant (D140101 Id-c/17093-c)
    - Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik
    - Zoekt relevante (technische) informatie op
    - Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten
    - Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking
    - Geeft de klant verkoopadvies
    - Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden
    - Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven
    - Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ….)

6. Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ….) (D140101 Id17014-c)
    - Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen
    - Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect
    - Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment
    - Stelt, indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoeften van de klant
    - Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na
    - Kijkt na of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden
    - Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen na
    - Geeft passend verkoopadvies
    - Raadpleegt de interne productinformatie

7. Ondersteunt de verkoop (D140101 Id10227-c)
    - Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor
    - Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch
    - Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag
    - Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf
    - Verwerkt orders en voert bestellingen uit
    - Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen
    - Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe
    - Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing
    - Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is
    - Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop
    - Bespreekt eventuele problemen en knelpunten
    - Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...)
    - Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen
    - Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota)

8. Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in (D140101 Id9388-c)
    - Gebruikt (kantoor)software
    - Gebruikt een klantopvolgsysteem
    - Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe
    - Voorziet orders van specificaties
    - Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze
    - Corrigeert fouten in de gegevens
    - Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order
    - Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant
    - Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn
    - Registreert de bestelling
    - Bevestigt de order aan de klant
    - Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten
    - Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte
    - Creëert een nieuw klantendossier

9. Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...) (D140101 Id17622-c)
    - Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan
    - Controleert afspraken gemaakt in het contract
    - Stuurt aanmaningen naar slechte betalers

10. Volgt klachten op en stelt oplossingen voor (D140101 Id6746)
    - Luistert naar klachten van klanten
    - Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen
    - Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant
    - Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen
    - Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden
    - Handelt klachten af
    - Overleg met leveranciers over problemen
    - Controleert of de garantie van toepassing is
    - Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties
    - Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover

11. Werkt een klanten- of prospectenbestand uit (D140101 Id18017-c)
    - Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand
    - Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date
    - Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op
    - Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen
    - Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop
    - Gebruikt klantgerichte argumenten en verkooptechnieken

12. Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst (D140101 Id18072-c)
    - Bezorgt de klant een prijsopgave
    - Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen
    - Komt tot duidelijke afspraken
    - Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, …)
    - Vraagt kredietlijnen aan

13. Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van productenproducten en/of aanwenden van diensten (co 01970)
    - Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
    - Werkt mee bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
    - Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen
    - Legt de bediening uit
    - Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal

14. Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie) (D140101 Id20811-c)
    - Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie
    - Volgt de reacties van gebruikers op
    - Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak

15. Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties (co 01971)
    - Woont productpresentaties bij
    - Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
    - Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
    - Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil
    - Denkt mee over het opzetten van marketingacties
    - Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers
    - Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing

16. Werkt in teamverband (co 01968)
    - Communiceert effectief en efficiënt
    - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
    - Rapporteert aan leidinggevenden
    - Werkt efficiënt samen met collega's
    - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op
    - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, …)

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

<u>Generieke kennis</u>

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

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

Specifieke kennis

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

Cognitieve vaardigheden

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Voert commerciële handelingen uit
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik
- Zoekt relevante (technische) informatie op
- Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten
- Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking
- Geeft de klant verkoopadvies
- Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden
- Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven
- Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief, ….)
- Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen
- Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect

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

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

Probleemoplossende vaardigheden

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

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

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

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
- De beroepsbeoefenaar waarborgt de optimale zorg voor de klant en klantentevredenheid
- Handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van commerciële vragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van commerciële dossiers en database vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken

Autonomie

Is zelfstandig in

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

Is gebonden aan

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

Doet beroep op

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

Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Verstrekt informatie aan de klant
- Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost, ….)
- Ondersteunt de verkoop
- Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in

- Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)
- Volgt klachten op en stelt oplossingen voor
- Werkt een klanten- of prospectenbestand uit
- Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst
- Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van productenproducten en/of aanwenden van diensten
- Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie)
- Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties
- Werkt in teamverband