

**Datum**

31 augustus 2021

**Dossiernummers**

DL432-21

**Referentie**

DLR Graduaat in de sales support

---

**DOMEINSPECIFIEK LEERRESULTATENKADER**

**Kwalificatie** : Graduaat in de sales support

**Datum validatie** : 31 augustus 2021

**Studiegebied** : Handelswetenschappen en bedrijfskunde

**Niveau** :

- o Vlaamse Kwalificatiestructuur 5
- o Codex Hoger Onderwijs graduaat
- o Europese Hoger Onderwijs Ruimte (Dublin-descriptoren) HO korte cyclus
- o Europees Kwalificatiekader voor een Leven Lang Leren 5

**Domeinspecifieke leerresultaten van de opleiding:**

1. De gegradueerde verzorgt mee de prospectie en houdt hierbij rekening met de behoeften en noden van de klant (B2C en B2B). De gegradueerde rapporteert aan de externe sales en/of het salesmanagement.
2. De gegradueerde informeert via direct klantencontact over producten/diensten en gebruikt commerciële technieken voor de verkoop ervan.
3. De gegradueerde ondersteunt de dienst na verkoop, past de klachtenprocedure toe en geeft relevante informatie door aan de betrokken diensten en externe sales.
4. De gegradueerde verzamelt, verwerkt en documenteert op doeltreffende wijze informatie en data, gebruikmakend van de gepaste softwaretools (kantoorsoftware, CRM en ERP), ter ondersteuning van de salesactiviteiten.
5. De gegradueerde is commercieel ingesteld, ondersteunt commerciële acties rekening houdend met de geldende wetgeving en biedt klantgerichte ondersteuning gedurende het hele verkooptraject.
6. De gegradueerde doet verbetervoorstellen en werkt mee aan de implementatie van verbeteringen van het commercieel beleid teneinde de commerciële doelstelling van de organisatie te realiseren.
7. De gegradueerde neemt initiatief, werkt klantgericht en oplossingsgericht. De gegradueerde functioneert in een multidisciplinair team en neemt hierin verantwoordelijkheid op.

8. De gegradueerde communiceert schriftelijk en mondeling effectief en doelgroepgericht in het Nederlands en twee vreemde talen en dit zowel intern, als extern naar stakeholders.
9. De gegradueerde rapporteert aan leidinggevend en collega's over de eigen werkzaamheden.
10. De gegradueerde is zelfkritisch, ontwikkelt de eigen deskundigheid en gebruikt deze om zijn persoonlijke en professionele groei te bevorderen.
11. De gegradueerde handelt professioneel, ethisch, maatschappelijk verantwoord en loyaal ten aanzien van de organisatie.

**Basis** :

- Gelet op artikel 15/1, 15/2 en 15/3 van het decreet van 30/04/2009 betreffende de kwalificatiestructuur;
- Gelet op artikel II.155/2 van de Codex Hoger Onderwijs gecodificeerd op 01/09/2019;
- Gelet op de nota van de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie van 25/09/2017 betreffende de validatie van de gezamenlijke domeinspecifieke leerresultaten van de HBO5-opleidingen in de Vlaamse Gemeenschap;
- Gelet op de VLHORA-handleiding 2017 betreffende de domeinspecifieke leerresultaten voor HBO5-opleidingen.