**Beroepscompetentieprofiel Commercieel medewerker**

**1. Algemene informatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naam BCP: | datum: | versie: |
| Commercieel medewerker *(niveau 3)* | 26 november ‘20 | 0.2 |
| Ontwikkeld door: | KCH | |
| Brondocument(en) | * Vacatureteksten Commercieel medewerker (2020) * Interviews met vertegenwoordigers bedrijven groothandel / retail en adviseurs praktijkleren SBB (2020) * Rapportages Nederlands verbond van de groothandel – (2020) * KD Commercie – SBB (2016) * BCP Commercieel medewerker – SOG (2012) | |
| Legitimering proces ontwikkeling BCP door | Bestuur KCH op 10 december 2020 | |
| Mogelijke functiebenamingen | Commercieel medewerker (binnendienst) | sales support medewerker | verkoper binnendienst | medewerker orderadministratie | medewerker customer service | |
| Verwante beroepen (schema) | Verkoopleider | Sales manager | Accountmanager | Vestigingsleider | Verkoopmedewerker | |
| Loopbaanperspectief | De commercieel medewerker heeft de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van verkoopleider / junior accountmanager met meer zelfstandigheid en verantwoordelijkheid op commercieel gebied en met een coachende of coördinerende rol naast de uitvoerende rol. | |

**2. Beschrijving van het beroep**

|  |  |
| --- | --- |
| Werkomgeving | De commercieel medewerker kan werkzaam zijn in zowel de groothandel als in de retail. Bij de groothandel gaat het om kleine tot grote bedrijven in non-food en food. In de retailsector werkt hij vooral in het grootwinkelbedrijf in de food en non-foodbranches, uitgezonderd die van de supermarkten. De bedrijven zijn cross-channel organisaties of pure players.   De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht van de commercieel medewerker.  De commercieel medewerker voert zijn werkzaamheden vooral uit op kantoor achter diverse devices. |
| Attitude | De commercieel medewerker:   * Heeft durf en pakt nieuwe activiteiten / acquisitie voortvarend op * Heeft overtuigingskracht en is doortastend, is daardoor in staat om de vragen van de klant om te zetten in verkoop van producten en / of diensten * Is communicatief vaardig en kan zijn (steeds correcte) taalgebruik aanpassen aan het niveau van de ander, ook schriftelijk / digitaal * Is representatief * Is flexibel en bereid om zich te verdiepen in de producten en dienstverlening van de organisatie, kan daardoor specialistische kennis opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met (potentiële) klanten * Is digitaal vaardig en weet optimaal (en snel) gebruik te maken van de   aanwezige systemen   * Is enthousiast en stressbestendig, kan omgaan met weerstand * Is professioneel en collegiaal in de omgang met collega’s en andere afdelingen (teamplayer) * Werkt secuur en gestructureerd bij alle werkzaamheden |
| Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF) | De commercieel medewerker heeft met name uitvoerende taken. Hij bewaakt de kwaliteit van zijn eigen werk en rapporteert aan zijn leidinggevende. Afhankelijk van de organisatie waar hij werkt heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid. Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met zijn collega’s in binnen- en buitendienst om de (verkoop- en service level)targets van de organisatie te behalen in de B2B en B2C omgeving. |
| Kennis en vaardigheden indicatie (NLQF) niveau 3 | *Kennis* De commercieel medewerker kan het ‘hoe’ en ‘waarom’ van vakinhoud en procedures van de organisatie verklaren en uitleggen aan anderen. Hij is bijvoorbeeld een vraagbaak voor zijn collega’s en klanten over de producten, diensten en bijkomende services van de organisatie.  *Toepassen van kennis* De commercieel medewerker kan beslissingen nemen en is in staat om de consequenties van keuzes te overzien. Hij kan zijn kennis van verkoopprocessen en klantenbenadering inzetten in het contact met (potentiële) klanten. Hij kan berekeningen uitvoeren voor offertes en tijdens onderhandelingen.  *Probleemoplossende vaardigheden* De commercieel medewerker onderkent problemen bij zijn werkzaamheden en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in van zijn leidinggevende bij meer complexe problemen of in situaties die zijn verantwoordelijkheid overstijgen.  *Leer- en ontwikkelvaardigheden* De commercieel medewerker reflecteert regelmatig op zijn handelen en wint daarover advies in bij zijn leidinggevende / accountmanager. Hij leert snel te werken met nieuwe software / producten (na het volgen van cursussen en door zelfstudie). Hij vertaalt de informatie over het (nieuwe) producten- en dienstenaanbod, de procedures en ontwikkelingen in de organisatie aan consequenties voor zijn eigen werkuitvoering. Hij stelt vragen ter verduidelijking als hij de verkregen informatie niet snapt of informatie mist.  *Informatievaardigheden* De commercieel medewerker is digitaal vaardig. Hij kan software / systemen van de organisatie effectief en efficiënt gebruiken en conclusies trekken uit de beschikbare informatie. Hij verzamelt zelf informatie over (potentiële) klanten, producten en diensten, de concurrentie en de ontwikkelingen in de branche en regio en verwerkt deze informatie in een (digitale) rapportage.  *Communicatievaardigheden* De commercieel medewerker communiceert servicegericht en proactief met klanten en collega's en kan zijn (steeds correcte) taalgebruik aanpassen aan het niveau van de ander, ook schriftelijk / digitaal. Hij heeft een goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal. |
| Complexiteit (NLQF) | Een deel van het werk van de commercieel medewerker wordt uitgevoerd conform standaardprocedures. Klantvragen, afwijkingen en storingen vragen om improvisatie van de commercieel medewerker. Als hij voor een oplossing van de procedures moet afwijken, stemt hij dit af met zijn leidinggevende.  Complicerende factoren in het werk zijn:   * Klanten zijn kritisch en mondig en hebben steeds meer kennis over de producten en diensten. Ze kunnen scherper reageren en de boodschap kan heftig overkomen. De commercieel medewerker moet zich de kritiek niet persoonlijk aantrekken, professioneel blijven communiceren (de protocollen volgen) en escalatie voorkomen. Hij moet daarbij oog hebben voor zowel het belang van de klant als het belang van de organisatie. * De klanten worden veeleisender en willen de producten liever vandaag dan morgen. Ook collega’s van andere vestigingen stellen eisen (onder druk van hun klanten). Het is dan belangrijk dat de commercieel medewerker probeert de informatie achter de vraag naar boven te krijgen. Heeft de klant het product inderdaad morgen nodig? * De commercieel medewerker moet tegelijkertijd communiceren met de klant en gegevens uit / in de digitale systemen verwerken, daarvoor moet hij snel kunnen schakelen. Hij is daarbij afhankelijk van het functioneren van de systemen. * Organisaties breiden hun product- en dienstverlening uit en verwachten dat de commercieel medewerker snel een specialist wordt in de deze nieuwe producten / diensten. Er wordt ook verwacht dat hij tijdelijk extra taken oppakt, bijvoorbeeld voor extra nieuwe klanten. |

**3. Trends en innovaties**

|  |  |
| --- | --- |
| Arbeidsmarktinformatie | In Nederland zijn er zeer goede kansen op werk als commercieel medewerker (bron: nationaleberoepengids.nl). Volgens Kiesmbo.nl heeft de commercieel medewerker voldoende tot ruim voldoende kans op werk (Werk.nl). |
| Trends en ontwikkelingen | *Organisatorische ontwikkelingen:* Organisaties zijn vanwege concurrentie en veranderd klantengedrag zich meer gaan richten op online activiteiten (omnichanneling). De commercieel medewerker heeft hiermee een extra communicatiekanaal gekregen in het contact met klanten. Tevens leidt dit tot een nieuwe rol voor de commercieel medewerker, de webshopmedewerker, die de content over het producten- en dienstenassortiment van de organisatie bijhoudt op de website.  *Internationale ontwikkelingen:* Organisaties hebben steeds vaker te maken met internationaal werkende klanten en leveranciers.De commercieel medewerker communiceert niet meer alleen in het Nederlands maar moet gesprekken met klanten / leveranciers ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal zoals Duits, Frans of Spaans kunnen voeren. Hij moet ook eenvoudige berichten en (deels gestandaardiseerde) offertes kunnen opstellen in deze talen.  *Technologische ontwikkelingen:* Retailers / groothandelsbedrijven voeren informatietechnologie in bij het stroomlijnen van de in- en extern gerichte (marktgerichte) processen van het bedrijf. De commercieel medewerker moet werken met deze informatietechnologie, bijvoorbeeld met een CRM (Customer Relation Management) systeem voor contact-, offerte- en relatiebeheer. Voor het stroomlijnen van financiële en logistieke processen wordt vaak een ERP (Enterprise Resource Planning) systeem ingezet.  Informatietechnologie maakt het gemakkelijker om de werkzaamheden (deels) thuis uit te kunnen voeren. |

**4. Rollen en competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| Overzicht rollen | 1. Medewerker verkoop en klantencontact 2. Commercieel administratief medewerker 3. Commercieel ondersteuner 4. Webshopmedewerker / medewerker webshopbeheer |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.De commercieel medewerker als medewerker verkoop en klantencontact** | |
| Beschrijving van de rol | *De medewerker verkoop en klantencontact is verantwoordelijk voor de verkoop van producten en diensten en de beantwoording van vragen en klachten van klanten (conform de service level afspraken van de organisatie)*    De commercieel medewerker beantwoordt dagelijks telefonisch en per e-mail, app, chat en sociale media vragen van klanten. De vragen kunnen bijvoorbeeld gaan over bestellingen, leveringen, (verzend-) kosten, afwikkeling van de aankoop, extra informatie over producten en / of diensten, ondersteuning bij het gebruik van de producten en diensten / de bestelling via de webshop en de voorgenomen aankoop van producten en diensten.  Daarnaast neemt hij telefonisch of schriftelijk contact met (potentiële) klanten op in opdracht van zijn leidinggevende / accountmanager, naar aanleiding van mailingen / acties of promotieactiviteiten / informatieaanvragen of op eigen initiatief. Van te voren neemt hij het klantdossier (of het CRM systeem), de accountplannen en andere verzamelde informatie door en bepaalt hij, eventueel in overleg, de wijze van klantbenadering en de doelstellingen van het gesprek.  Hij achterhaalt tijdens het contact / gesprek de tevredenheid van de klant, de specifieke behoeften en wensen en / of aanvullende informatie en bedenkt hoe hij deze informatie kan vertalen in concrete (verkoop)acties. Hij beantwoordt vragen, geeft adviezen en overtuigt de klant van het belang van een vervolggesprek / -actie. Indien hijzelf geen passend advies kan geven, maakt hij voor de klant een afspraak met zijn leidinggevende / accountmanager. Dit geldt ook als de grootte van de order zijn verantwoordelijkheid overstijgt of wanneer het de bedoeling is een sales lead te verkrijgen. Hij legt de verkregen gegevens en de gemaakte afspraken vast in het CRM systeem.  Hij zorgt voor de follow-up van de afspraken met de klant, bijvoorbeeld het versturen van (product)informatie en / of samples, het (nader) uitzoeken en beantwoorden van de vragen van de klant, het doen van een aanbod met prijsberekening en / of het opstellen en versturen van een offerte. Voor het aanbod / de offerte controleert hij de beschikbaarheid (en doorlooptijd) van producten / diensten. Hij voert berekeningen uit bij het opstellen van de offerte, licht het aanbod toe en zorgt ervoor dat de vraag van de klant wordt beantwoord. Hij neemt daarbij de voorgeschreven prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden op. Hij legt offertes die zijn verantwoordelijkheid overstijgen ter controle voor aan zijn leidinggevende.  Hij bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod / de offerte en houdt contact met de (potentiële) klant. Indien nodig onderhandelt hij met de klant, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om een akkoord te krijgen. Na instemming van de klant stelt hij een orderbevestiging op. Hij houdt gedurende de afhandeling van de order contact met de klant en administreert alle meldingen en vervolgacties in het digitale systeem. Bij afronding van het ordertraject evalueert hij het traject met de klant en maakt afspraken voor een vervolgcontact.  Ook neemt hij meldingen van storingen en klachten aan. Al deze vragen / meldingen handelt hij binnen een bepaalde tijdspanne af of zorgt ervoor dat deze worden afgehandeld. Hij maakt daarbij gebruik van de digitale systemen van de organisatie. Zo nodig en bij complexere vragen / klachten wint hij advies in bij zijn leidinggevende / de accountmanager en / of stemt hij af met collega’s van andere afdelingen (logistiek, technische dienst etc.) om een gerichte oplossing aan te kunnen bieden. In deze contacten met klanten houdt hij oog voor commerciële kansen en verkoopt hij waar mogelijk extra producten en / of diensten. |
| Competenties | *Beïnvloeden* Probeert anderen te overtuigen en probeert instemming te verkrijgen door de juiste argumenten en methoden in te zetten Communiceert overtuigend in gesprekken, discussies en / of onderhandelingen Heeft oog voor de belangen van betrokken partijen en streeft naar een gedragen uitkomst Past zijn communicatiestijl aan op de gesprekspartner Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner |
| *Klantgericht handelen* Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant  Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Benadert klanten op proactieve wijze Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergronden |
| *Omgaan met procedures* Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd |
| *Flexibel handelen* Handelt doelmatig door zich aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en / of mensen Gaat snel en flexibel om met acute situaties Toont zelfvertrouwen in onzekere en onduidelijke situaties |
| *Doorzetten* Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand Toont zich veerkrachtig (ook bij kritiek) en komt op een respectvolle manier op voor zichzelf / de organisatie |
| *Financieel handelen* Schat de kosten in van de geplande activiteiten / inkopen en handelt sterk kostenbewustToont inzicht in de gevolgen van prijsstellingen en veranderingen |
| Benodigde kennis en vaardigheden | * kennis van de visie, formule / waardecreatie en organisatiestructuur van de organisatie * kennis van het (on- en offline) assortiment, diensten, bijbehorende services (zoals verzekeringen) en het prijsbeleid van de organisatie * kennis van de algemene verkoopvoorwaarden en rechten / plichten van klanten / organisatie * kennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie * kennis van de samenhang tussen marketing, marktbewerking en verkoop * kennis van vormen van en organisatieprocedures (gedragscode) voor klantbenadering * kennis van de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren * kennis van de organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen * kennis van de distributievormen en betaalsystemen van de organisatie * kennis van het klachtenbeleid van de organisatie * kennis van de procedures op het gebied van privacy / dataverwerking * kennis van de omgang met andere culturen * kennis van de organisatierichtlijnen voor het gebruik van sociale media * kan telefoon- en mailetiquette toepassen * kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen en inspelen op koop- en weerstandssignalen * kan vlot werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, sociale media etc.) * kan relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren * kan gesprekken voeren, (eenvoudige) berichten opstellen en klant-, product- en / of marktinformatie lezen, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal * kan klachten afhandelen en omgaan met (potentiële) conflictsituaties * kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu |
| Afbreukrisico | Als de commercieel medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden klanten en daarmee het verliezen van klanten / onvoldoende nieuwe klanten / inkomstenderving. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.De commercieel medewerker als commercieel administratief medewerker** | |
| Beschrijving van de rol | *De commercieel administratief medewerker is verantwoordelijk voor de (administratieve) opvolging van orders*  De commercieel medewerker verwerkt de klantorders (van hemzelf of aangeleverd door de accountmanagers) in het systeem van de organisatie (ERP). Hij controleert de gegevens die in dat systeem staan, onder andere voor de verzending (track en trace informatie) en financiële afhandeling / facturatie. Hij geeft de benodigde producten en diensten in het systeem aan (of legt een voorraad aan voor de bestelling) en neemt zo nodig contact op met leveranciers over beschikbaarheid en leverdata. Hij plant afspraken voor collega’s van de dienstverlening in. In voorkomende gevallen vult hij de gegevens in voor de (transport- en douane)documenten of schakelt (via zijn leidinggevende) hiervoor een expert in.  Hij stemt de levering (en de eventuele reservering en opslag) van producten / diensten af met de klant en met de afdelingen planning / logistiek.  Hij volgt de afhandeling van de orders en wanneer hij problemen in het ordertraject signaleert, neemt hij contact op met zijn leidinggevende / accountmanager en bespreekt hij een mogelijke oplossing. Hij biedt vervolgens de klant een geschikte oplossing aan en probeert tot overeenstemming te komen. Wanneer nodig schakelt hij hierbij zijn leidinggevende in. Hij verwerkt de mutaties in het systeem. Hij controleert de facturatie van de orders.  Zo nodig handelt hij retourzendingen af en voert de financiële gegevens in voor de creditnota’s. |
| Competenties | *Samenwerken* Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Toont de bereidheid om aan een gezamenlijk doel of resultaat te werken en toont de bereidheid om zich aan te passen Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten |
| *Omgevingsbewust handelen* Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig |
| *Technologie inzetten* Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief |
| *Klantgericht handelen* Benadert klanten op proactieve wijze Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Is proactief in het voldoen aan wensen en verwachtingen van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en / of achtergronden |
| *Omgaan met procedures* Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd |
| *Financieel handelen* Schat de kosten in van de geplande activiteiten / inkopen en handelt sterk kostenbewustToont inzicht in de gevolgen van prijsstellingen en veranderingen |
| Benodigde kennis en vaardigheden | * kennis van het (on- en offline) assortiment, diensten, bijbehorende services (zoals verzekeringen) en het prijsbeleid van de organisatie * kennis van de algemene verkoopvoorwaarden en rechten / plichten van klanten / organisatie * kennis van vormen van en organisatieprocedures (gedragscode) voor klantbenadering * kennis van de organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen * basiskennis van transport- en douanedocumenten * kennis van de distributievormen en betaalsystemen van de organisatie * kennis van de procedures op het gebied van privacy / dataverwerking * kan telefoon- en mailetiquette toepassen * kan vlot werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, sociale media etc.) * kan relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren * kan gesprekken voeren, (eenvoudige) berichten opstellen en klant-, product- en / of marktinformatie lezen, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal * kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu |
| Afbreukrisico | Als de commercieel medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot fouten / verminderde service en daarmee een risico op het verliezen van klanten / omzet en het veroorzaken van extra kosten. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.De commercieel medewerker als commercieel ondersteuner** | |
| Beschrijving van de rol | *De commercieel ondersteuner is verantwoordelijk voor het ondersteunen van het accountmanagent en het bijdragen aan de oplossing van (commerciële) vraagstukken*  De commercieel medewerker draagt bij aan het opstellen van offertes door de vragen van accountmanagers uit te zoeken en onderdelen van offertes aan te leveren.  Hij verzamelt daarnaast in opdracht informatie over (potentiële) klanten, producten en diensten, de concurrentie en de ontwikkelingen in de branche en regio. Hij maakt hiervoor gebruik van (digitale) nieuws- en informatiebronnen (zoals de KvK) en informatie van de eigen organisatie. Ook draagt hij bij aan periodieke omzetrapportages. Hij legt de verzamelde informatie vast in het (digitale) systeem of rapporteert deze aan zijn leidinggevende / accountmanager.  Hij signaleert opvallende feedback (reviews) die klanten geven over de service van de organisatie en geeft deze door aan zijn leidinggevende / accountmanager. Daarnaast signaleert hij knelpunten en efficiëntiebeperkingen in zijn werk en bespreekt deze met zijn leidinggevende.  Hij ondersteunt bij de (voorbereiding van) beursdeelname c.q. de beursstand van de organisatie door bijvoorbeeld stand-, informatie- en promotiemateriaal te regelen.  Bij periodiek werkoverleg denkt hij vanuit zijn eigen ervaringen mee over de werkzaamheden en plannen en brengt ideeën in. Hij streeft ernaar om een expert te worden op het gebied van de producten en diensten van de organisatie, neemt deel aan trainingen en leert (snel) werken met nieuwe software / systemen. |
| Competenties | *Analyseren* Gaat actief op zoek naar nieuwe informatie en beoordeelt gevonden informatie op bruikbaarheid en betrouwbaarheid Toont een nieuwsgierige en kritische houding Hanteert een passende onderzoeksaanpak die resulteert in bruikbare resultaten |
| *Technologie inzetten* Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief  Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen / vraagstukken aan te pakken |
| *Omgaan met procedures* Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd |
| *Expertise inzetten* Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen Deelt kennis en expertise met klanten / medewerkers / collega’s Gebruikt intervisie, reflectie en feedback om informatie te verkrijgen over zijn functioneren en expertisegebieden |
| *Samenwerken* Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten |
| *Ondernemen* Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten  Houdt de activiteiten van concurrenten, klanten en de ontwikkelingen in de markt in de gaten Heeft oog voor ontwikkelingen in de (inter)nationale context |
| Benodigde kennis en vaardigheden | * kennis van de visie, formule / waardecreatie en organisatiestructuur van de organisatie * kennis van het (on- en offline) assortiment, diensten, bijbehorende services (zoals verzekeringen) en het prijsbeleid van de organisatie * kennis van de algemene verkoopvoorwaarden en rechten / plichten van klanten / organisatie * kennis van de organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen * kennis van de distributievormen en betaalsystemen van de organisatie * kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie * kan data-verzamelingsmethodes (voor marktonderzoek) kiezen en toepassen * kan vlot werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, sociale media etc.) * kan relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren * kan gesprekken voeren, (eenvoudige) rapportages opstellen en klant-, product- en / of marktinformatie lezen, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal * kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu |
| Afbreukrisico | Als de commercieel medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende (management) informatie en daarmee een risico op het verliezen van klanten / omzet en het veroorzaken van extra kosten. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.De commercieel medewerker als webshopmedewerker** | |
| Beschrijving van de rol | *De webshopmedewerker is verantwoordelijk voor het plaatsen / bijhouden van de content van de webshop/ website zodat deze actueel blijft*  De commercieel medewerker beheert in opdracht de online kanalen van de organisatie met productinformatie. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het plaatsen van nieuwe producten / acties in de webshop, het aanvullen van het bestaande online assortiment met nieuwe informatie / verbeterde afbeeldingen of het updaten van de FAQ. Hij maakt gebruik van voorgeschreven of aangeleverde content. Hij neemt zo nodig contact op met de marketingmedewerker van de organisatie. Hij plaatst afbeeldingen / video’s / andere content. Wanneer van toepassing organiseert hij de foto-/ video-opnamen van de producten.  Hij controleert de werking van de webpages, bijvoorbeeld de geplaatste links, en lost voorkomende problemen op. Hij schakelt hiervoor, wanneer nodig, de afdeling ICT in.  Hij archiveert en beheert content volgens afspraak in een systeem voor bestandsbeheer. Hij bekijkt de informatie van de zoekmachineoptimalisatie en bespreekt zijn bevindingen en / of voorstellen voor het veranderen van content met zijn leidinggevende / marketingmedewerker. |
| Competenties | *Omgevingsbewust handelen* Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig |
| *Schriftelijk communiceren* Is alert op het voorkomen van misinterpretaties van schriftelijke boodschappen Selecteert en zet (moderne) media zorgvuldig in |
| *Omgaan met procedures* Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken  Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd |
| *Technologie inzetten* Hanteert de (voorgeschreven) middelen / technologie efficiënt en effectief  Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen en/of problemen op te lossen / vraagstukken aan te pakken |
| *Expertise inzetten* Zet specifieke kennis, inzichten en vaardigheden van het beroep in om resultaten te behalen en / of problemen op te lossen Deelt kennis en expertise met klanten / medewerkers / collega’s |
| *Organiseren van werk* Regelt de benodigde mensen (kwaliteiten) en middelen Lost (praktische) problemen op |
| Benodigde kennis en vaardigheden | * kennis van de visie, formule / waardecreatie en organisatiestructuur van de organisatie * kennis van het (on- en offline) assortiment, diensten, bijbehorende services (zoals verzekeringen) en het prijsbeleid van de organisatie * kennis van de e-commerce marketing- en communicatieactiviteiten van de organisatie inclusief de huisstijl / het gebruik van sociale media * kennis van vormen van en organisatieprocedures (gedragscode) voor klantbenadering * kennis van de (technische) mogelijkheden van het Content Management Systeem * kennis van de werking en beïnvloeding van online zoekmachines * kennis van online beveiliging * kennis van de procedures op het gebied van privacy / dataverwerking en de wettelijke regelingen wat betreft auteurs-, portret- en merkenrecht * kan vlot werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor Content Management Systeem, sociale media, fotobewerking, zoekmachines etc.) * kan (eenvoudige) berichten opstellen en klant-, product- en / of marktinformatie lezen, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal * kan Arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu |
| Afbreukrisico | Als de commercieel medewerker deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende of verkeerde informatie op de website en daarmee een risico op het verliezen van klanten / omzet en het veroorzaken van extra kosten. |