

**CE<sup>VO</sup>  
FO<sup>RA</sup>**

**MEDEWERKER BINNENDIENST**



# **COMMERCIEEL MEDEWERKER BINNENDIENST**



## **ZIJN FUNCTIE IN UW BEDRIJF**



## COMMERCIEEL MEDEWERKER BINNENDIENST

### WAARVOOR DIENT DEZE FOLDER ?

- Basis om een vacature uit te schrijven;
- Hulpmiddel bij screening van kandidaten;
- Ondersteuning bij functioneringsgesprekken;
- Inspiratie voor opleidingstrajecten voor nieuwkomers;
- Hulp bij de identificatie van opleidingsnoden.

### WAT VINDT U ERIN TERUG ?

- De taken die een goede administratief commercieel medewerker in het merendeel van de bedrijven uitvoert;
- Kennis en de vaardigheden die daarvoor nodig zijn.

Het losse blad doet suggesties voor Cevora-opleidingen.

### HOE GEBRUIKT U DE FOLDER BEST ?

Het is best mogelijk is dat niet alle taken in uw bedrijf van toepassing zijn.

Anderzijds kan uw administratief commercieel medewerker ook taken hebben die niet voorkomen in de lijst. Daarom bevat het document werkruimte. Het is de bedoeling om de lijsten aan te passen aan de realiteit van uw bedrijf. Om dat gericht te doen, kunt u zichzelf achtereenvolgens de volgende vragen stellen:

- Is dit een taak in mijn bedrijf of niet?
- Hoe belangrijk is de taak in mijn bedrijf? (1 = helemaal niet belangrijk; 4 = heel belangrijk)
- Welke kennis, vaardigheden, gedrag verwacht ik van mijn medewerkers?
- In welke mate beheersen zij dat?

Het document voorziet open ruimtes en beoordelingsschalen die u toelaten om het als een echt werkinstrument te gebruiken:

- Ruimte om taken en opmerkingen toe te voegen;
- Bolletjes om de belangrijkheid van een taak in te schalen;
- Aankruisvakjes om aan te duiden in welke mate de (toekomstige) administratief commercieel medewerker de kennis en vaardigheden beheerst (1 = zwak; 5 = uitstekend);
- Icoontjes om kennis en vaardigheden te onderscheiden.

Open ruimtes

#### NOTITIES

---





---

Belang zelf in te kleuren

Andere:	○○○○
---------	------

Aankruisvakjes competentiescore

1 2 3 4 5











	kennis
	vaardigheden



**Offertes voorbereiden en uitwerken**

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Werkt offertes uit (voor de verantwoordelijke verkoop)	○○○○	
Zorgt voor de administratieve opvolging van offertes	○○○○	
Overlegt met de verantwoordelijke verkoop over te verlenen kortingen	○○○○	
Stelt zich op de hoogte van de adviesprijs van artikelen, verkoopprijzen van concurrenten en prijsontwikkelingen	○○○○	
Andere:	○○○○	

4

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU & OPMERKINGEN <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Kennis van de interne administratieve procedures voor het opvolgen van offertes</li> <li> Kennis van de interne werkwijze voor het opstellen van een offerte</li> <li> Kennis van kortingsregelingen</li> <li> Kan op basis van het doel van de offerte de benodigde informatie opzoeken en bij elkaar brengen</li> <li> Kan nauwkeurig en met zakelijke ingesteldheid werken</li> <li> Kan klantgericht en zakelijk overleggen over de toepassing van kortingsregelingen</li> <li> Kan prijzen opzoeken, inzicht hebben in prijsvorming en -ontwikkeling</li> </ul>	

**Orders verwerken**











TAKEN	BELANG	NOTITIES
Verwerkt orders (via mail)	○○○○	
Maakt orderbevestigingen	○○○○	
Vraagt ontbrekende gegevens op en verwerkt wijzigingen van bestelgegevens	○○○○	



**Klantenservice en klachtenbehandeling verzorgen**

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Handelt telefonisch klachten af	○○○○	
Geeft telefonisch advies en informatie	○○○○	
Behandelt schadeclaims	○○○○	
Registreert en inventariseert binnenkomende klachten	○○○○	
Verzorgt de dienst naverkoop	○○○○	
Verwijst (complexe) binnenkomende klachten door	○○○○	
Bewaakt de kwaliteit van de serviceverlening	○○○○	
Andere:	○○○○	

16 |








KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU & OPMERKINGEN <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Kennis van interne procedures voor schadeclaims en procedures voor klachtenbehandeling</li> <li> Kennis van kwaliteitskenmerken</li> <li> Kan afwijkingen van kwaliteitskenmerken vaststellen</li> <li> Kan geduldig, beleefd en met een positieve ingesteldheid met de klant naar oplossingen zoeken</li> <li> Kan interne procedures voor de behandeling van schadeclaims toepassen</li> <li> Kan klachten nauwkeurig en gestructureerd inventariseren</li> <li> Kan interne procedures voor klachtenbehandeling toepassen</li> </ul>	

**Zich bijscholen en informatie uitwisselen**

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Bestudeert productinformatie en vakliteratuur	○○○○	
Stelt zich op de hoogte van nieuwe producten en marktontwikkelingen	○○○○	









Zich bijscholen en informatie uitwisselen - vervolg

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Woont productpresentaties bij	○○○○	
Andere:	○○○○	

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU & OPMERKINGEN <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Kennis van bronnen voor productinformatie</li> <li> Kan gericht informatie verzamelen</li> <li> Kan zich continu bijscholen op vlak van ontwikkelingen in de branche, verkoop of verkoopondersteunende technieken</li> <li> Kan gericht luisteren</li> </ul>	

Intern rapporteren

TAKEN	BELANG	NOTITIES
Rapporteert over verkoopsactiviteiten en –resultaten	○○○○	
Adviseert de verantwoordelijke verkoop met betrekking tot relevante aspecten van het verkoopbeleid	○○○○	
Rapporteert over de eigen werkzaamheden aan de verantwoordelijke verkoop in de vorm van dag/weekrapporten	○○○○	
Andere:	○○○○	

KENNIS  / VAARDIGHEDEN 	BEHEERSINGSNIVEAU & OPMERKINGEN <span style="float: right;">1 2 3 4 5</span>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Kennis van Word en Excel</li> <li> Kan gericht en nauwkeurig rapporteren over de verkoopactiviteiten, verkoopcijfers en over de eigen werkzaamheden</li> <li> Kan dag- en weekrapporten invullen en overmaken aan de verantwoordelijke</li> <li> Kan overleggen over inkoop- en verkoopbeleid, bedrijfsresultaten, de assortimentsamenstelling, marketing- en beleidsplannen en verkoopsprognoses</li> <li> Kan het eigen werk bijsturen op basis van feedback en overleg</li> </ul>	



## CEVORA, LEREN MET GOESTING

Cevora vzw  
E. Plasky laan 144 - 1030 Brussel  
Tel. 078-15 36 02 - [contact@cevora.be](mailto:contact@cevora.be)



[WWW.CEVORA.BE](http://WWW.CEVORA.BE)

### Waarvoor dient deze folder ?

- Basis om een vacature uit te schrijven;
- Hulpmiddel bij screening van kandidaten;
- Ondersteuning bij functioneringsgesprekken;
- Inspiratie voor opleidingstrajecten voor nieuwkomers;
- Hulp bij de identificatie van opleidingsnoden.

### Wat vindt u in deze folder ?

- Een lijst van mogelijke taken van een administratief commercieel medewerker;
- Kennis en vaardigheden die daarvoor nodig zijn;
- Suggesties voor Cevora-opleidingen;
- Werkruimte om het document aan te passen aan de realiteit van uw bedrijf.

**Dit document is een praktische en vereenvoudigde versie van een uitgebreider onderzoek en kan onmiddellijk gebruikt worden.**

**Voor meer info over het onderzoek: [www.cevora.be/beroepsgps](http://www.cevora.be/beroepsgps).**

**Voor meer vragen kunt u zich ook richten tot de studiedienst [studies@cevora.be](mailto:studies@cevora.be).**

Cevora vzw wordt paritair beheerd door de sociale partners van het APCB:  
ACLVB-CGSLB, BBTK-SETCa, LBC-NVK, CNE, VBO-FEB en de hierbij aangesloten federaties en UNIZO.

**CEVORA**

**ACLVB**  
LIBERALE WERKERS  
**CGSLB**  
SYNDICAAT LIBERAL

**setca** **bbtk**  
SAMEN STERK  
ENSEMBLE ON EST PLUS FORTS

**LBC-NVK**

**CNE**  
L'avenir à son syndicat

**VBO**  
Verbond van Belgische Ondernemingen

**FEB**  
Fédération des Entreprises de Belgique

**jobber**  
by CERRA

**CEVORA**  
ORGANISATI  
ISO  
9001-2008  
CERTIF  
CEVORA