

Afdeling Business Services

Naam Manager en functie \_\_\_\_\_

Voorgesteld voor positie Medewerker 1ste lijns support

Groep: Geef aan tot welke groep deze functie behoort:

<input type="checkbox"/> Management team	<input type="checkbox"/> Inkoop	<input type="checkbox"/> Project Mgmt & Control
<input type="checkbox"/> Marketing	<input type="checkbox"/> Marketing Communication	<input checked="" type="checkbox"/> Serviceondersteuning
<input type="checkbox"/> Verkoop- Rayon	<input type="checkbox"/> Solutions	<input type="checkbox"/> Magazijn
<input type="checkbox"/> Verkoop- Key Accounts	<input type="checkbox"/> Implementatie services	<input type="checkbox"/> Financier
<input type="checkbox"/> Verkoop- Ondersteuning	<input type="checkbox"/> TD	<input type="checkbox"/> P&O

**Samenvatting van de positie:** Beschrijf in 3-5 zinnen wat de positie inhoud.

Het contactpunt voor de contractklant in het afhandelen van incidenten. De 1<sup>ste</sup> lijns support medewerker moet ervoor zorgdragen dat, het incident, door interne of externe resources wordt verholpen, en communiceert met de klant over de status en de juiste afhandeling.

**Essentiële werkzaamheden:** Beschrijf in 4- 5 bulletpunten waar de primaire werkzaamheden uit bestaan

**% van de Omschrijving  
tijd**

- 50% ~ Telefonisch identificatie van het incident
- 30% ~ Inschakelen interne of externe resources om incident te verhelpen
- 20% ~ Up-to-date houden van de klant door continue communicatie en afmelding

**Bijkomende werkzaamheden:** Beschrijf in 4- 5 bullet punten de bijkomende werkzaamheden

**KPI's:**

Specificeer de top 3 KPI's:

**Opleiding:** Identificeer wat voor opleidingsniveau benodigd is voor deze rol.

	<b>Opleidingsniveau</b>	<b>Noodzaak</b>	<b>Voorkeur</b>
_____	Geen opleiding	<b>X</b>	
_____	MBO		<b>X</b>
_____	HBO		
_____	Universitair		
_____	<b>Andere:</b>		
_____	.....		

**Algemeen werkervaring:** *Hoeveel werkervaring is benodigd voor deze positie.*

**Ervaring met opleidingsniveau**

Geen ervaring nodig  
 1 - 2 jaar ervaring  
 2 - 4 jaar ervaring  
 4 - 5 jaar ervaring  
 5 - 7 jaar ervaring  
 7+ jaar ervaring

**Ervaring zonder opleidingsniveau**

Geen ervaring nodig  
 1 - 2 jaar ervaring  
 2 - 4 jaar ervaring  
 4 - 5 jaar ervaring  
 5 - 7 jaar ervaring  
 7+ jaar ervaring

**Verdere beschrijving van de ervaring:** Korte beschrijving van de ervaring benodigd

**Vaardigheden benodigd:**

**Computer:** MS Office

**Mentaal:**

**Fysiek:**

<b><u>Intellectuele competenties</u></b>		Min. acceptabel	Commentaar
<b><i>Intellegentie</i></b>	Het vermogen af te vragen, abstract te denken, dingen en talen te begrijpen en te leren.		
<b><i>Probleem oplossend vermogen</i></b>	Het vermogen om situaties en omstandigheden te onderkennen en hieruit heldere conclusies te trekken en deze om te zetten tot actie.	X	
<b><i>Creativiteit</i></b>	Het genereren van ideeën ter verbetering van werkprocessen, nieuwe producten en diensten. Het verzinnen van betere alternatieven.		
<b><i>Pragmatisch</i></b>	Betrokken in praktische zaken.		
<b><i>Risiconemend</i></b>	Bereidheid tot het nemen van risico's ondanks mogelijk verlies of schade		
<b><i>Educatie</i></b>	Kennis verkregen door leren en instructies.		
<b><i>Ervaring</i></b>	De diepte van kennis en vaardigheden verkregen door ervaring over tijd.		

<b><u>Persoonlijke competenties</u></b>		Min. acceptabel	Commentaar
<b><i>Integriteit</i></b>	Waarden als eerlijkheid, oprechtheid en open.		
<b><i>Weerstand</i></b>	Instaat om te gaan met moeilijke situaties.	X	
<b><i>Organisatie en planning</i></b>	Het formuleren van een set met acties en het vinden van wijze om deze te implementeren.	X	
<b><i>Onafhankelijkheid</i></b>	Bereidheid om te acteren op eigen visie en opinie. De mate waarin men zich laat controleren of beïnvloeden.		
<b><i>Stress Management</i></b>	De mate waarin kan worden omgegaan met stress en druk.		
<b><i>Zelfkennis</i></b>	Het vermogen zich te doorgronden.		
<b><i>Aanpassingsvermogen</i></b>	Het vermogen te veranderen of zich zelf aan te passen aan de veranderende omstandigheden	X	

<b>Eerste Indruk</b>	Geeft een positieve indruk op andere gedurende het initieel gesprek		
<b>Luisteren</b>	Letten op wat wordt verteld en dit begrijpen. Bij de ander aangeven dat we luisteren en laten merken dat we het begrijpen.	X	
<b>Team Player</b>	De mate waarin wij participeren in het collectief en onze betrokkenheid in het geheel.		
<b>Assertiviteit</b>	Constant in staat om win-win scenario's te creëren in communicatie over en weer met klant, baas of collega's. .	X	
<b>Mondelinge communicatie</b>	Effectief overbrengen van de boodschap door word, toon en lichaamstaal.	X	
<b>Geschreven communicatie</b>	Effectief overbrengen van de boodschap in geschreven taal.		

**Gedrevenheidscompetenties**

<b>Energie</b>	Emotioneel en fysiek gedrevenheid om werk te verzetten		
<b>Passie</b>	Mate van enthousiasme, diepte en positieve emotie	X	
<b>Ambitie</b>	Een sterke drijf voor succes		
<b>Volharding</b>	Aanhoudendheid en volharding in het bereiken van zijn doel.		

**Commerciële competenties**

<b>Klantgerichtheid</b>	De mate waarin de verkoper rekening houdt met het perspectief van de klant	X	
<b>Relatiebeheer/Netwerken</b>	De mate waarin geïnitieerde relaties worden uitgebouwd en er een hechte band wordt verkregen		
<b>Overtuigingskracht</b>	De mate waarin de verkoper de relatie met de klant stuurt dat de klant de route kiest die in het belang is van de verkoper.		
<b>Doelgerichtheid</b>	Om kunnen gaan met het behalen omzet en marge druk en zijn plan trekken het doel te bereiken of te overtreffen.		
<b>Onderhandelen</b>	De mate waarin de verkoper om kan gaan met het oplossen van conflicten en een collectieve win-win situatie bereiken.		