

# Medewerker

## Positie identificatie formulier

(voor nieuwe en positie wijzigingen)

Afdeling

Verkoop

Naam Manager en functie

Sales Manager

Voorgesteld voor positie

Customer Care - Commercieel medewerker

**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 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 checked="" 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..

De Customer Care commercieel medewerker heeft als hoofdtaak het aannemen, registreren en verwerken van inkomende aanvragen en/of orders via Internet, de algemene e-mailboxen, de fax en de algemene telefoonnummers voor verkoop. Verwerking van deze aanvragen geschiedt door het verkrijgen en/of verwerken van kredietbrieven, Ideal betalingen en/of getekende opdrachten. Daarnaast neemt de Customer Care medewerker een stuk klantenservice voor haar/zijn rekening naast de Klantenservice management medewerkster en vervangt deze bij afwezigheid.

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

<u>% van de tijd</u>	<u>Omschrijving</u>
70%	• Aannemen, registreren en verwerken binnengekomen aanvragen/orders
20%	• Aannemen, doorvolgen en afhandelen klantenservice aanvragen
10%	• Communicatie uitgestelde levertijden en/of het aanbieden van alternatieve producten

**Bijkomende werkzaamheden:** Beschrijf in 4- 5 bullet punten de bijkomende werkzaamheden  
. Ondersteuning van de Klantenservice medewerker

### **Kern Prestatie Indicatoren**

- **Vast/Variabel verdeling: 90/10%**
- **Omzet/KPI verdeling: 0/100%**
- **Omzet (Ja/Nee): Nee**
- **Brutobijdrage (Ja/Nee): Nee**
- **Omzet/Bijdrage type: (1) Nee**

### **KPI's:**

Specificeer de top 3 KPI's

1. # kopende klanten binnen klantgroep
2. Score Klanttevredenheid
3. Retouren binnen 10 werkdagen afhandelen

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

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

# Positie identificatie formulier

## Vervolg

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

### **Ervaring met opleidingsniveau**

\_\_\_\_\_ Geen ervaring nodig  
X 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  
X 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  
Aantoonbare ervaring als Back Office support en aantoonbare communicatieve en commerciële  
vaardigheden. Kennis en/of affiniteit met ICT is een pre.! Beheersing van de Engelse taal en woord en  
geschrift.

### **Vaardigheden benodigd:**

**Computer:** MS Office

**Mentaal:**

**Fysiek:**

### **Reizen:**

#### **Frequentie**

\_\_\_\_\_ Lokaal (1-2 uur eenrichting)  
\_\_\_\_\_ Landelijk (3-4 uur eenrichting)  
\_\_\_\_\_ Buitenland

#### **Soort**

## Key Competenties

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

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

**Inter-persoonlijke competenties**Min.  
acceptabel

Commentaar

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

**Gedrevenheidscompetenties**Min.  
acceptabel

Commentaar

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

**Commerciële competenties**Min.  
acceptabel

Commentaar

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