

MBO-beroep in beeld

■ Commercieel medewerker binnendienst mbo-beroep, niveau 3

In deze uitgave beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op www.ecabo.nl.

■ Commercieel medewerker binnendienst mbo-beroep, niveau 3

Mbo Commercieel

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
		Contactcenter medewerker	(Junior) accountmanager
		Commercieel medewerker binnendienst	Contactcenter teamleider
			Medewerker evenementen-organisatie
			Marketing medewerker
			Assistent communicatie-medewerker

- **Mbo-opleidingniveaus toegelicht:**

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

Beroepsbeschrijving Commercieel medewerker binnendienst

De commercieel medewerker binnendienst kan zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf werken op een afdeling verkoop. *De commercieel medewerker binnendienst* van ECABO houdt zich vooral bezig met (zakelijke) dienstverlening. Hij verzorgt de commerciële activiteiten uit het verkoopplan van zijn bedrijf. Hij voert verkoopgesprekken met bestaande en potentiële klanten en adviseert en informeert hen over de producten en diensten van zijn bedrijf. Hij verwerft zijn orders vooral telefonisch en digitaal. De commercieel medewerker binnendienst heeft met name telefonisch contact met klanten en vervult vanuit die context vaak een vraagbaakfunctie voor klant en collega's. Hij stelt offertes en orderbevestigingen

op, informeert zijn klanten over eventuele vertragingen en productwijzigingen en handelt klachten af. Op verzoek van zijn collega's van de buitendienst werkt hij offertes uit, zodat deze inhoudelijk kloppen, er goed verzorgd uitzien en te realiseren zijn. Daarnaast voert de commercieel medewerker binnendienst promotieactiviteiten uit; hij stelt mailings op, helpt hij bij de voorbereidingen voor verkoopbeurzen en verzorgt soms een presentatie of demonstratie, bijvoorbeeld om nieuwe producten/diensten te introduceren. Hij houdt het verkoopinformatiesysteem actueel en zorgt dat relevante informatie ook voor de rest van de organisatie toegankelijk is.

Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier Commercieel medewerker op www.ecabo.nl.

Kerntaak	Werkproces
1. Onderzoekt de markt en maakt plannen	<ul style="list-style-type: none">• Verzamelt klant-, product-, en/of marktinformatie• Stelt een activiteitenplan op
2. Voert het verkooptraject uit	<ul style="list-style-type: none">• Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor• Acquireert klanten en/of opdrachten• Verkoopt productgericht• Stelt offertes op en brengt ze uit• Onderhandelt met de klant/account• Verzorgt het (interne) ordertraject
3. Bouwt relaties op en onderhoudt ze	<ul style="list-style-type: none">• Signaleert en behandelt klachten• Voert promotieactiviteiten uit• Onderhoudt actief contact met klanten

Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
2. Voert het verkooptraject uit	Stelt offertes op en brengt ze uit

Fatima werkt sinds drie jaar bij een bedrijf dat advertentieruimte en advertentieopmaak verkoopt aan bedrijven en organisaties (b2b) en aan particulieren. Het bedrijf werkt zowel met traditionele (papieren) media als met digitale media. Fatima werkt in de commerciële binnendienst en voert verkoopgesprekken en adviesgesprekken, stelt offertes op en verzorgt het interne ordertraject. Een deel van deze dag heeft zij gereserveerd voor het uitwerken van twee grote offertes. Ze verwerkt, voor zover mogelijk, de door de buitendienstmedewerker aangeleverde gegevens, loopt alle berekeningen na, brengt verbeteringen aan en meldt in een e-mail over welke punten zij vragen heeft. Voordat ze dat doet, probeert ze eerst zelf vragen

weg te werken met behulp van het verkoopsysteem. In de middag belt zij een aantal bestaande b2b-klanten naar aanleiding van een mailing. Zij vraagt na of zij interesse hebben in extra informatie of in een bezoek van een buitendienstmedewerker. Is dat laatste het geval dan meldt zij dat aan de buitendienst. Ook beantwoordt ze een aantal telefoontjes van particulieren. Ze informeert hen over de advertentiemogelijkheden, vraagt goed door naar de wensen, schetst de kosten en wijst op de deadlines. Ze probeert orders binnen te krijgen. Morgen hoopt zij de twee offertes af te kunnen maken en gaat zij verder met het nabellen van de mailing.



Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Commercieel medewerker binnendienst'. Denk aan: 'Medewerker verkoop binnendienst', 'Commercieel Administratief Medewerker' en 'Verkoper binnendienst'.

Interim support is op zoek naar een enthousiaste **commercieel medewerker binnendienst**

Functieprofiel:

In deze functie zorg je voor de commerciële ondersteuning van begin tot eind. Je hebt contact met klanten, verstrekt informatie en adviseert klanten. Ook ben je verantwoordelijk voor het opstellen en versturen van orders en offertes en verzorg je de orderadministratie. Waar nodig bied je het Salesteam administratieve ondersteuning. Je wordt ingezet voor kortere tijd bij diverse bedrijven, bijvoorbeeld ter overbrugging van ziekte of zwangerschapsverlof. Het is in deze baan dus belangrijk dat je flexibel bent en je snel aanpast in verschillende situaties.

Functie-eisen:

- minimaal MBO opleiding (niveau 3) in commerciële richting afgerond
- tenminste 2 jaar werkervaring in een administratief-commerciële functie
- goede beheersing van Nederlands en Engels, mondeling en schriftelijk
- gedegen kennis van MS-Office
- communicatief vaardig, organisatorisch sterk en proactief
- flexibel qua werk- en reistijden, in bezit van rijbewijs
- woonachtig in de regio Utrecht

Wij zijn op zoek naar een

Medewerker verkoop binnendienst (telefonische verkoop)

Wij zijn werkzaam in de sector in- en verkoop en in- en export. In deze functie ben je mede-verantwoordelijk voor het vergroten van het klantenbestand, de omzet en het uitbouwen van onze activiteiten.

Functieprofiel:

- Opbouwen, verbreden van het leads-bestand
- Het leggen van eerste klantcontacten bij prospects
- Het opvolgen van afspraken en presenteren van onze internet marketingdiensten aan prospects
- Door middel van overtuiging en enthousiasme prospects warm maken voor een consult
- Het opstellen van offertes naar aanleiding van je gesprekken
- Zorgdragen voor een correcte overdracht van informatie over prospects naar de rest van het team

Functie-eisen:

- Zelfstandig, leergierig en ondernemend
- Affiniteit met internetmarketing
- Goede communicatieve vaardigheden, zowel schriftelijk als mondeling
- Enthousiast, overtuigingskracht, daadkrachtig en resultaatgerichtheid
- Mbo werk- en denkniveau (commercieel medewerker niveau 3)
- Ervaring met sales is een must

Kijk ook op www.ecabo.nl voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO
Disketteweg 6
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
Telefoon 033 450 46 46
Fax 033 450 46 66
Info@ecabo.nl
www.ecabo.nl

90111



Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!