

# MBO-beroep in beeld

## ■ (Junior) accountmanager mbo-beroep, niveau 4

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](http://www.ecabo.nl).

## ■ (Junior) accountmanager mbo-beroep, niveau 4

### Mbo Commercieel

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
		Contactcenter medewerker	<b>(Junior) accountmanager</b>
		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 (Junior) accountmanager

(Junior) accountmanagers zijn werkzaam bij uiteenlopende organisaties in allerlei economische sectoren. De (junior) accountmanager onderhoudt voor zijn bedrijf de contacten met grote, belangrijke klanten (de accounts). Hij heeft regelmatig telefonisch én persoonlijk contact. Hij bezoekt zijn accounts en informeert hen over relevante ontwikkelingen. Hij verzorgt productpresentaties en onderzoekt welke producten of diensten goed bij een account passen. Hij denkt in verkooptrajecten mee over totaaloplossingen en probeert zo veel mogelijk maatwerk te leveren. Hij stelt offertes op en onderhandelt hierover.

Is een product of dienst geleverd, dan houdt hij in de gaten of de klant tevreden is. Hij heeft een ware schakelfunctie tussen de accounts en zijn eigen organisatie en houdt beide partijen op de hoogte van afspraken en ontwikkelingen. De (junior) accountmanager werkt in een team plannen uit voor het verder bewerken van de accounts zodat zijn bedrijf meer omzet en marktaandeel krijgt. Hij verzamelt informatie vanachter zijn bureau of buiten de deur en doet marktverkenningen. Hij komt met voorstellen voor het algemene verkoopplan en voor de accountplannen.

## 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](http://www.ecabo.nl).

Kerntaak	Werkproces
1. Onderzoekt de markt en maakt plannen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verzamelt klant-, product-, en/of marktinformatie</li><li>• Doet voorstellen voor het verkoopplan</li><li>• Stelt een activiteitenplan op</li><li>• Voert accountanalyses uit</li><li>• Stelt accountplannen op</li><li>• Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen</li></ul>
2. Voert het verkooptraject uit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor</li><li>• Acquireert klanten en/of opdrachten</li><li>• Verkoopt productgericht</li><li>• Verkoopt behoeftegericht</li><li>• Stelt offertes op en brengt ze uit</li><li>• Onderhandelt met de klant/account</li><li>• Voert aftersales uit</li><li>• Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account</li></ul>
3. Bouwt relaties op en onderhoudt ze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Signaleert en behandelt klachten</li><li>• Voert promotieactiviteiten uit</li><li>• Beheert relaties</li></ul>

## Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
2. Voert het verkooptraject uit	Verkoopt behoeftegericht

Tycho werkt bij een bedrijf dat (cross)mediadiensten verkoopt. Hij houdt zich bezig met de verkoop van mediaruimte, internetdeelname, banners, marktonderzoek, beursdeelname, DM-adressen etc. De belangrijkste taak voor een (Junior) accountmanager in dit bedrijf is het onderhouden van de b2b-klantrelaties en het aangaan van nieuwe klantrelaties met middelgrote bedrijven. Hierbij speelt adviseren een grote rol.

Tycho heeft vandaag afspraken met twee accounts. Bij de eerste account heeft hij een kennismakingsgesprek met de leidinggevende van degene die hij telefonisch heeft gesproken en die hem kort heeft verteld waaraan men behoefte heeft. Hij moet dit bedrijf warm zien te maken voor de diensten van zijn organisatie en voor een samenwerkingsrelatie. Hij bestudeert daarom voordat hij van huis gaat het accountdossier en kijkt nog eens op de site van het bedrijf naar nieuws over de organisatie. Hij wil tijdens het gesprek laten merken dat hij weet wat er speelt in het

bedrijf. Tijdens het gesprek zelf maakt hij gebruik van een bedrijfspresentatie en vraagt hij door naar de behoefte aan media-uitingen, de eerdere media-ervaringen en naar de ideeën voor de toekomst. Hij denkt mee over goede oplossingen en het lukt hem om het bedrijf zover te krijgen dat hij een offerte mag opstellen. Hij spreekt af dat hij deze binnen twee weken zal opstellen en maakt een afspraak voor een vervolggесprek. Daarna neemt hij afscheid en gaat hij naar zijn volgende afspraak. In de auto registreert hij kort de inhoud van het gesprek. Tijdens het tweede gesprek vandaag licht hij een offerte toe. Het bedrijf heeft al eerder diensten afgenomen en heeft nu gevraagd naar een offerte voor de noodzakelijke media-uitingen voor het komende halfjaar. Het bedrijf wil graag intensief samenwerken zodat het niet voor elke advertentie en publicatie opnieuw uitgebreid overleg hoeft te voeren.



## Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor '(Junior) accountmanager',  
Denk aan: 'Sales representative' en 'Relatiebeheerder'.

### Wij zoeken een modieuze trendgevoelige Sales representative (fulltime)

#### Functieomschrijving:

In deze functie bezoek je bestaande klanten en prospects. Je hebt contact met directeur/eigenaren en bedrijfsleiders van verschillende babywinkels aan wie je de hoogwaardige nieuwe en bestaande collecties toont. Je bent verantwoordelijk voor de groei van jouw rayon door relatiebeheer en acquisitie. Je onderzoekt zelfstandig en actief de mogelijkheden van de markt en zet deze mogelijkheden om in kansen. Daarnaast stel je zelfstandig offertes op en zorg je voor een correcte overdracht van nieuwe opdrachten in de organisatie. Ook ondersteun je desge-

wenst de projectbegeleiders bij de opstart van nieuwe opdrachten.

#### Functie-eisen:

- Minimaal 2 jaar ervaring in soortgelijke functie
- Uitstekende schriftelijke en mondelinge vaardigheden
- Doorziet snel de problemen van een klant en denkt in oplossingen
- Representatief voorkomen
- Geen 9 tot 5 mentaliteit
- Mbo niveau 4, commerciële richting
- In bezit van rijbewijs B

### Wij zijn op zoek naar een Junior accountmanager IT-sector

#### Functieprofiel:

Als Junior accountmanager ben je het vaste aanspreekpunt voor de klant. Je bent verantwoordelijk voor de professionele advisering, ondersteuning en verkoop van onze producten en diensten. Je verzorgt presentaties en aanbiedingen voor de klanten, bereidt orders voor en controleert de voortgang van afgesloten orders. Het onderhouden en versterken van contacten met je klanten behoren tot je dagelijkse werkzaamheden. Als Junior accountmanager heb je onder verantwoordelijkheid van de accountmanager, een afwisselende en zelfstandige functie, waarin je streeft naar hoge klanttevredenheid, vergroting van de omzet en het commercieel resultaat. Eigen initiatief

en ideeën kun je in je functie kwijt en je krijgt alle ruimte om te groeien.

#### Functie-eisen:

- Resultaatgerichte werkhouding en doorzettingsvermogen
- Affiniteit met automatisering en telecom
- Goede communicatieve vaardigheden
- Een zorgvuldige werker met een gestructureerde werkwijze
- Goede mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden
- Ervaring in vergelijkbare functie
- Opleiding (Junior) accountmanager op mbo niveau 4

## Kijk ook op [www.ecabo.nl](http://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

93801



*Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!*