



## 4.2 Commercieel medewerker buitendienst

## Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De commercieel medewerker buitendienst werkt zowel in het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf. Hij is veelal onderweg naar of op bezoek bij klanten en dus zelfstandig op pad.</p> <p>De klantcontactmomenten die de commercieel medewerker buitendienst heeft, vinden voornamelijk face-to-face plaats.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst werkt veelal zelfstandig maar ook samen met de commercieel medewerker binnendienst. Ze werken vaak samen in een team aan het behalen van de targets (uit het verkoopplan). Tijdens het uitvoeren van zijn verkoop- en acquisitietaken krijgt de commercieel medewerker buitendienst (administratieve, voorbereidende en inhoudelijke) ondersteuning van de commercieel medewerker binnendienst.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De commercieel medewerker buitendienst legt makkelijk contact en onderhoudt contacten met mensen, heeft oog voor en kan zich goed inleven in de situatie/problematiek van de klant, kan goed luisteren en kan makkelijk op verschillende situaties inspelen. Hij is het gezicht van het bedrijf naar de klanten toe.</p> <p>Hij is zelfstandig, 'stapt gemakkelijk op dingen af', is commercieel ingesteld en ondernemend. Hij ziet commerciële kansen in de markt, ook op langere termijn, en zet deze om naar acties.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De commercieel medewerker buitendienst heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig en op eigen initiatief uit. Binnen de gestelde kaders heeft hij een grote bewegingsvrijheid.</p> <p>De verkoopdoelstellingen zijn taakstellend en hij legt hierover verantwoording af aan zijn leidinggevende.</p>
Complexiteit	<p>De commercieel medewerker buitendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken.</p> <p>De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de buitendienst medewerker niet vanuit een eigen omgeving werkt: zijn 'werkveld' is bij de klant. Hij werkt 'op vreemd grondgebied' en moet zich snel de cultuur van de klant eigen kunnen maken ('op het netvlies krijgen') en hierop inspelen. Daarnaast moet hij altijd direct (zonder overleg, even iets opzoeken, etc.) kunnen inspringen op reacties van de klant.</li> <li>• hij altijd representatief moet zijn. Hij is het gezicht van het bedrijf naar de klanten toe en heeft daarmee een groot afbreukrisico.</li> <li>• hij voornamelijk face-to-face contact heeft met de klant en dus ook te maken heeft met non-verbale communicatieaspecten en de invloed van zijn persoonlijkheid/uitstraling.</li> <li>• hij veel klantcontact heeft waarvan niet van de voren duidelijk is hoe het zal verlopen: (nog onbekende, potentiële) klanten reageren op hun eigen wijze. Hij moet contact met (potentiële) klanten durven opnemen zonder van te voren te weten of deze geïnteresseerd zijn of tijd hebben.</li> <li>• hij veel overtuigingskracht moet hebben, maar zich tegelijkertijd moet houden aan zijn onderhandelingsruimte, de marges en de praktische uitvoerbaarheid binnen zijn organisatie.</li> </ul>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.

talen, rekenen en wiskunde.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt .

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

#### Engels of Duits

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

#### Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	
X2	x		x	x
X1	x		x	x

## 2.2 Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen, Commercieel medewerker buitendienst

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																											
1.1	Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie																										
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan																										
1.3	Stelt een activiteitenplan op																										
1.4	Voert accountanalyses uit																										
1.5	Stelt accountplannen op																										
1.6	Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de																										



Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.1 werkproces Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst signaleert tijdens zijn werkzaamheden ontwikkelingen bij de klant, in producten en op de markt. Hij informeert hierover zijn leidinggevende en/of collega's. Voor (commerciële) vraagstukken verzamelt hij gericht informatie. Hij zoekt naar informatie op klant-, product- en regioniveau in relatie tot het vraagstuk. In het klantencontact en met deskresearch verzamelt hij deze kwalitatieve en/of kwantitatieve informatie. Hij verwerkt de relevante informatie, legt de informatie vast in het systeem en/of communiceert de informatie, zodat de informatie beschikbaar is voor anderen in de organisatie.		
Gewenst resultaat	De verzamelde informatie is relevant, goed verwerkt en kan gebruikt worden voor (commerciële) vraagstukken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst verzamelt relevante informatie uit de beschikbare gegevens, legt verbanden tussen de gegevens en brengt deze informatie in verband met de (commerciële) vraagstukken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (digitale) Nieuws- en markt informatiebronnen</li> <li>• Berekeningen/schattingen</li> <li>• Dataverzamelmethodeken</li> <li>• Doorvragen</li> <li>• Grafieken en diagrammen</li> <li>• Luisteren</li> <li>• Markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen</li> <li>• Marktonderzoekmethododes</li> <li>• Sector en branche</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst verwerkt en registreert alle benodigde en verkregen informatie over ontwikkelingen op de markt en bij de klant, zodat de dienstverlening optimaal blijft, verkoopinformatie aanwezig is en verkoopbeleid ontwikkeld kan worden.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie achterhalen</li> <li>• Openstaan voor nieuwe informatie</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken markt informatie en raadpleegt zeer frequent nieuws- en markt informatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en voldoende en bruikbare informatie te achterhalen.	

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

- Behoeften en verwachtingen achterhalen

De commercieel medewerker buitendienst luistert, signaleert en vraagt naar mogelijke ontwikkelingen bij klanten, in producten en op de markt om de behoeften en verwachtingen van klanten te achterhalen.

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

1.2 werkproces Doet voorstellen voor het verkoopplan  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.3 werkproces Stelt een activiteitenplan op			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst stelt een plan van aanpak op voor zijn klantengroep. Hij geeft weer welke activiteiten hij wanneer gaat uitvoeren. De planning van zijn activiteiten stemt hij af met de verkoopacties uit het verkoopplan en de werkzaamheden van collega's. In opdracht bedenkt hij voor sommige verkoopacties een concrete invulling. Zijn voorstellen en activiteitenplan bespreekt hij met zijn leidinggevende en hij past het activiteitenplan znodig aan.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een activiteitenplan is realistisch en haalbaar en afgestemd op de andere activiteiten in de organisatie.</li> <li>• Verkoopacties zijn concreet ingevuld.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst sluit met verkoopacties aan bij de wensen en behoeften van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markt-, product/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen</li> <li>• Onderdelen van het verkoopplan</li> <li>• Sector en branche</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst brengt in kaart welke stappen hij gaat ondernemen, stemt deze stappen af met de verkoopacties en plant deze stappen, zodat de activiteiten realistisch (in de beschikbare tijd) zijn ingepland.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst vraagt actief naar ideeën en input voor zijn activiteitenplan, legt zijn activiteitenplan voor aan collega's en/of leidinggevende en stemt waar mogelijk zijn activiteitenplan af met de werkzaamheden van collega's.	

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

1.4 werkproces Voert accountanalyses uit

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

1.5 werkproces Stelt accountplannen op

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.6 werkproces Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst coördineert en bewaakt de uitvoering van het activiteitenplan en de verkoopactiviteiten. Hij brengt zijn leidinggevende en/of team op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden. Hij evalueert met het team de uitgevoerde verkoopactiviteiten en doet samen met het team verbetervoorstellen hiervoor.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een tijdige uitvoering van het activiteitenplan.</li> <li>• Beargumenteerde verbetervoorstellen voor verkoopactiviteiten.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst bewaakt de eigen activiteiten en voortgang in het werk, om tijdig in te kunnen grijpen bij stagnerende voortgang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegvaardigheden</li> <li>• Planningsvaardigheden</li> <li>• Rapporteren</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst raadpleegt collega's en/of leidinggevende over de uitvoering van het activiteitenplan en de verkoopactiviteiten, zodat advies gegeven kan worden.	

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit, Commercieel medewerker buitendienst

### Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor	x											x													x	
2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten							x											x							x	
2.3	Verkoopt productgericht					x		x											x							x	
2.4	Verkoopt behoeftegericht																										
2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit					x			x	x									x		x						x
2.6	Onderhandelt met de klant/account								x												x						
2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject																										



## Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.1 werkproces Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst maakt op basis van zijn activiteitenplan bezoeksafspraken met klanten. Vooraf aan het (verkoop)gesprek neemt hij het dossier van de klant door, bepaalt op welke manier en met welk aanbod hij de klant gaat benaderen. Wanneer nodig verzamelt hij via onder andere (binnendienst)collega's (aanvullende) informatie over klant en aanbod.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verkoopgesprek is goed voorbereid op basis van beschikbare informatie.</li> <li>• Meest efficiënte wijze van benadering en het aanbod is bepaald.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst analyseert de beschikbare gegevens, gaat na waar en hoe aanvullende informatie verzameld kan worden en komt op basis van de informatie tot een passend aanbod voor de klant, zodat de klant op maat wordt benaderd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen in vak, branche en gebied</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie</li> <li>• Relatiebeheersystemen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst neemt het initiatief om bezoeksafspraken te maken en een aanbod voor de klant voor te bereiden en brengt het activiteitenplan tot uitvoering, zodat de klanten actief benaderd worden.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.	

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.2 werkproces Acquireert klanten en/of opdrachten

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst benadert (potentiële) klanten op basis van het activiteitenplan, beschreven doelstellingen in het verkoopplan en/of naar aanleiding van promotionele acties om een (kennismakings)gesprek te maken. In dit gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Op basis van de informatie over de klant, kwalificeert hij de klant op zijn waarde voor de organisatie en op de kansen voor een vervolgg gesprek. Hij overtuigt de klant om afspraken te maken voor een vervolgg gesprek en/of -actie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie</li> <li>• De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.</li> <li>• Een vervolgaafspraak (indien wenselijk) met de potentiële klant.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst weet wat er speelt op de markt en maakt op basis daarvan een inschatting van de (commerciële) mogelijkheden voor het binnenhalen van een klant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespreksstructuren, gesprekstechnieken en luistervaardigheid</li> <li>• Omgangsvormen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie</li> <li>• Relatiebeheersystemen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst schat snel in wat de wensen van de klant zijn, springt daar op in door aandacht te hebben voor de wens van de klant en wekt vertrouwen door afspraken na te komen, zodat de klant een positieve indruk heeft.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Gesprekken richting geven</li> <li>• Indruk maken op anderen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst maakt een goede (eerste) indruk op de klant, neemt de ruimte in het gesprek om de organisatie en het product-/dienstenassortiment onder de aandacht te brengen van de klant en gebruikt de goede argumenten om de klant te verleiden tot een afspraak voor een vervolgg gesprek en/of -actie.	

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.3 werkproces Verkoopt productgericht

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst voert een (face-to-face) verkoopgesprek met een klant. In het gesprek achterhaalt hij de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het producten- en/of dienstenassortiment. Op basis van productkennis beantwoordt hij vragen over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product/de dienst. Ook adviseert hij de klant over het product/de dienst, weegt alternatieven af voor de klant, speelt in op koop- en weerstandsignalen en vraagt tot slot of de verkoop gesloten kan worden en een offerte en/of order opgesteld kan worden. Waar mogelijk past hij bijverkoop toe. Wanneer hij de vragen van de klant niet voldoende kan beantwoorden, schakelt hij de hulp in van een collega of leidinggevende. Het klantencontact en de gemaakte afspraken legt hij vast in het systeem en hij informeert collega's over relevante zaken uit het klantencontact.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant heeft passende informatie of een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie- en/of koopbehoefte.</li> <li>• De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.</li> <li>• Correcte registratie en communicatie van het klantencontact.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst houdt bij het doen van een aanbod rekening met het organisatiebelang en signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen</li> <li>• Koop- en weerstandsignalen</li> <li>• Omgangsvormen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie</li> <li>• Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek</li> <li>• Verkoopssystemen</li> <li>• Verkooptechnieken en -argumenten</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst sluit met het advies en mogelijkheden zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord koopaanbod krijgt.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Gesprekken richting</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stuurt in het gesprek aan op een verkoop-	

	geven <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de klant, verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het kopen van het product/de dienst.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst vraagt hulp van/raadpleegt collega's en raadpleegt hen over relevante zaken uit het klantencontact, zodat signalen uit het klantencontact opgepikt kunnen worden.

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

2.4 werkproces Verkoopt behoeftegericht

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.5 werkproces Stelt offertes op en brengt ze uit

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst stelt op basis van de beschikbare gegevens van de klant een offerte op. Of hij geeft deze gegevens door aan de collega in de binnendienst, zodat deze de offerte opstelt. Voor het zelf opstellen van de offerte voert hij eenvoudige calculaties uit en neemt in de offerte de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden op. Voordat hij de offerte uitbrengt laat hij deze controleren door een collega in de binnendienst op uitvoerbaarheid en correctheid. Hij belt na het uitbrengen van de offerte de klant op, bewaakt de offertetermijn en neemt contact met de klant op bij overschrijding van de termijn. Hij vraagt de klant of hij de offerte kan omzetten in een order. Hij plaatst daarna de order of laat dit doen door de collega in de binnendienst.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een commercieel aantrekkelijke en technisch goed opgestelde offerte voor de klant en de organisatie.</li> <li>• Een goed bewaakt en afgehandeld offertetraject.</li> <li>• De klant gaat zo mogelijk over tot een order</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst berekent de kosten die samenhangen met de offerte zorgvuldig zodat de financiële consequenties van de offerte voor de eigen organisatie duidelijk zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berekeningen/schattingen</li> <li>• Opstellen van een offerte en verkoopcontract</li> <li>• Verkoopssystemen</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt een verzorgde offerte op waarin alle gegevens correct zijn weergegeven volgens een vaste opzet, calculaties goed zijn uitgevoerd en de juiste prijs-, betalings- en leveringsvoorwaarden vermeld zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen van de offerte.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt de offerte op basis van afspraken met de klant op en speelt waar mogelijk in op wensen van de klant waarbij tevens rekening wordt gehouden met de organisatiebelangen.	
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst	

	<p>deskundigheid uitstralen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	<p>presenteert de offerte/oplossing met een gedegen onderbouwing, opdat de klant overtuigd raakt van de aantrekkelijkheid van de offerte en geïnteresseerd blijft.</p>
<p>Samenwerken en overleggen</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmen</li></ul>	<p>De commercieel medewerker buitendienst stemt het opstellen van de offerte af met de collega uit de binnendienst of vraagt dit te doen aan de collega uit de binnendienst dit te doen, zodat de offerte correct en uitvoerbaar is.</p>

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.6 werkproces Onderhandelt met de klant/account

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst voert voorafgaand aan de onderhandeling overleg met zijn leidinggevende of collega's over de marges en onderhandelingsruimte. Hij onderhandelt met de klant (over de klantcondities binnen afgesproken richtlijnen) om een akkoord te krijgen op de offerte en de klant binnen te halen. Hij brengt de eisen van de klant in kaart, legt vervolgens zijn eigen eisen op tafel, onderzoekt en verzamelt compromismogelijkheden en doet voorstellen die recht doen aan het belang van de klant.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant wordt er door de onderhandeling van overtuigd dat het goed is om met het aanbod akkoord te gaan.</li> <li>• Tijdens de onderhandeling worden de marges van de onderhandelingsruimte niet overschreden.</li> <li>• De klant heeft geen schade opgelopen door de onderhandeling.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst onderhandelt binnen de gestelde kaders en houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures, bespreekt samen met de leidinggevende de kaders en onderhandelt binnen deze vastgestelde kaders.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgangsvormen</li> <li>• Onderhandelingsmethodieken c.q. -technieken</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emoties aanspreken</li> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst onderhandelt gebruikt onderhandelingstechnieken om de account te overtuigen van de aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding en speelt in op de emoties van de klant, zodat de klant instemt en tot koop overgaat.	

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

2.7 werkproces Verzorgt het (interne) ordertraject  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

## Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

### 2.8 werkproces Voert aftersales uit

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst begeleidt in voorkomende gevallen het uitlevertraject bij de klant. Hij neemt na de uitlevering contact op met de klant of bezoekt hem. Hij informeert naar de ingebruikname van het product/de dienst, stuurt bij indien nodig of beantwoordt vragen van de klant. Hij informeert tevens naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject en stelt eventueel verbeterpunten voor verdere samenwerking vast. Hij onderzoekt cross- en upsellingmogelijkheden en maakt een vervolgspraak om deze met de account te bespreken.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitlevertraject wordt conform afspraken afgehandeld.</li> <li>• De klant is afdoende bevraagd over zijn tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject.</li> <li>• Er zijn lijntjes uitgezet om een nieuw of aanvullend verkooptraject te starten.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst gebruikt de input van de klant over de wijze van uitvoering van het verkooptraject en vertaalt deze naar verbetervoorstellen voor de kwaliteit van de dienstverlening en/of het verkooptraject.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aftersales-procedures</li> <li>• Customer relationship management (CRM)</li> <li>• Omgangsvormen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst grijpt het 'laatste' contact met de klant aan om een vervolgspraak te kunnen maken voor een vervolgaankoop.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst richt de uitlevering in naar de verwachtingen van de klant en gaat na of met de uitlevering aan de verwachtingen en wensen van de klant wordt voldaan, zodat de klant tevreden is over het uitlevertraject.	

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

2.9 werkproces Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account  
Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze, Commercieel medewerker buitendienst

Proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																												
3.1	Signaleert en behandelt klachten								X					X														
3.2	Voert promotieactiviteiten uit									X	X	X																
3.3	Onderhoudt actief contact met klanten									X	X	X								X							X	
3.4	Beheert relaties																											

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Commercieel medewerker buitendienst

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze			
3.1 werkproces Signaleert en behandelt klachten			
Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst signaleert klachten in contact met klanten. Deze informatie gebruikt hij om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen. Hij ontvangt ook specifieke klachten van klanten. Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de account en stelt vragen aan de account om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd.</li> <li>• De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de account.</li> <li>• Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden.</li> <li>• Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens controleren en aannames toetsen</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt de juiste vragen aan de account om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, vraagt door indien de klacht niet duidelijk is en bedenkt een passende oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespreksstructuren</li> <li>• Gesprekstechnieken</li> <li>• Omgangsvormen</li> <li>• Relatiebeheersysteem</li> <li>• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst schat zo goed mogelijk in hoe de account de klacht het liefst afgehandeld ziet, lost de klacht op rekening houdend met de wensen van de account en informeert bij de account of deze tevreden is met het resultaat met het doel het vertrouwen te bevestigen c.q. te herstellen.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst doet actief relevante en beargumenteerde (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.	



## Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

### 3.2 werkproces Voert promotieactiviteiten uit

Omschrijving	De commercieel medewerker buitendienst voert op basis van het verkoopplan van de organisatie promotieactiviteiten uit. Hij informeert klanten over de organisatie en het producten-/dienstenpakket. Door middel van presentaties en demonstraties op onder andere beurzen over producteigenschappen en toepassingsmogelijkheden van producten/diensten.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>De organisatie en het producten-/dienstenpakket zijn op positieve wijze onder de aandacht van (potentiële) klanten gebracht.</li> <li>Klanten zijn op de hoogte van de (allerlaatste) ontwikkelingen.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> <li>Correct formuleren</li> <li>Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stelt een mailing correct en kernachtig op en afgestemd op het doel (promotie) en de (potentiële) klantengroep op en verzendt deze volgens instructies (een mailinglijst), huisstijl en organisatiespecifieke procedures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstratievaardigheden</li> <li>Mailingsystemen</li> <li>Omgangsvormen</li> <li>Presentatiehulpmiddelen</li> <li>Presentatievaardigheden</li> <li>Producten en diensten van de organisatie</li> <li>Relatiebeheersysteem</li> <li>Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> <li>Kernachtig communiceren</li> <li>Op de toehoorder (s) / toeschouwer (s) inspelen</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst stemt bij het geven van presentaties en demonstraties de communicatie af op de (interne) klant, richt zich op de hoofdpunten en brengt op een krachtige, enthousiaste, deskundige en heldere wijze de boodschap over, inspeland op vragen en reacties van de klant zodat de organisatie op de gewenste manier gepromoot wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst draagt bij presentaties en demonstratie zijn kennis van de organisatie en het assortiment op vakkundige wijze	

over op (interne) klanten en beantwoordt vragen adequaat.

## Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

### 3.3 werkproces Onderhoudt actief contact met klanten

Omschrijving	<p>De commercieel medewerker buitendienst handelt klantvragen en -verzoeken af die niet direct gerelateerd zijn aan de verkoop, maar gericht zijn op klantenbinding en serviceverlening. Op basis van product-, diensten- en organisatiekennis informeert en adviseert hij de klant. Wanneer de commercieel medewerker buitendienst de klantvraag of het verzoek niet direct kan afhandelen, neemt hij contact op met een (ervaren) collega of zoekt hij de vraag/het verzoek eerst uit om er later zoals afgesproken met de klant op terug te komen. Tijdens het contactmoment is de commercieel medewerker buitendienst alert op signalen die de klant onbewust afgeeft, springt hierop in en optimaliseert zo de dienstverlening.</p> <p>Hij verifieert bij de klant of deze tevreden is over de informatievoorziening en dienstverlening en past deze aan bij onvoldoende tevredenheid. Hij signaleert verbeterpunten in de dienstverlening en speelt deze door aan zijn leidinggevende.</p> <p>Daarnaast hanteert hij CRM-tools om een extra klantcontact te bewerkstelligen, informeert hij klanten gericht over ontwikkelingen naar aanleiding van mailings en aanbiedingen. Verder onderhoudt hij de relatie door te kijken op welke manier hij de tevredenheid van de klant kan verhogen en de relatie kan verstevigen.</p> <p>De commercieel medewerker buitendienst registreert het contact met de klant en legt alle verzamelde gegevens vast in het systeem en speelt de klantvragen en -verzoeken door aan de collega, die de contactpersoon is van deze klant.</p>		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen.</li> <li>• Er is klantenbinding tot stand gebracht.</li> <li>• Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft.</li> <li>• Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact.</li> <li>• Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.</li> </ul>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	<p>De commercieel medewerker buitendienst registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het registratiesysteem up-to-date informatie bevat en hij aan de collega's in de buitendienst de belangrijkste informatie kan doorspelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer relationship management (CRM)</li> <li>• Gespreksstructuren, gesprekstechnieken, telefoon- en mail etiquette en luistervaardigheid</li> <li>• Omgangsvormen</li> <li>• Producten en diensten van de organisatie</li> <li>• Relatiebeheersystemen</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	<p>De commercieel medewerker buitendienst is tijdens het contactmoment voortdurend alert op (koop) signalen die de klant (on)bewust afgeeft en grijpt deze zakelijke kansen aan om producten en</p>	

		diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst gaat regelmatig bij klanten na of de organisatie en het producten-/diensten pakket nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst behandelt de klantvragen en -verzoeken op betrouwbare en deskundige wijze, zodat de klant tevreden/geholpen is en er klantenbinding tot stand is gebracht.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De commercieel medewerker buitendienst informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis die hij snel paraat heeft.

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

3.4 werkproces Beheert relaties

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

## 2.3 Contactcenter medewerker