

4.1 Exportmedewerker binnendienst

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De exportmedewerker binnendienst werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening. De binnendienstmedewerker opereert hoofdzakelijk vanuit het eigen kantoor en heeft voornamelijk op afstand (telefonisch, fax, ICT-toepassingen, e.d.) contact met de klant en andere betrokkenen.																																																																																																																
Typerende beroepshouding	De exportmedewerker binnendienst is op de hoogte van de taal en cultuur van het exportland, zodat hij in de benadering en advisering goed aansluit bij de buitenlandse klant. Hij heeft een professionele en commerciële instelling en is gericht op het verlenen van service en zorgt dat hij zijn administratieve zaken goed op orde heeft. Hij is sociaalvaardig in contacten met relaties. Ook in samenwerking met collega's en betrokken instellingen stelt hij zich collegiaal en sociaal op.																																																																																																																
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																																																																																																																
Rol en verantwoordelijkheden	De exportmedewerker binnendienst heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken.																																																																																																																
Complexiteit	De exportmedewerker binnendienst combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken.																																																																																																																
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																																																
Branche vereisten	Nee																																																																																																																
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde.	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startend beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt .</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Moderne vreemde taal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Eerste moderne vreemde taal is Engels, Frans of Duits</p> <p>Moderne vreemde taal</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tweede moderne vreemde taal is een taal naar keuze</p> <p>Rekenen en wiskunde</p>						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		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	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																																																																																																												
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																												
C1																																																																																																																	
B2	x	x																																																																																																															
B1	x	x	x	x	x																																																																																																												
A2	x	x	x	x	x																																																																																																												
A1	x	x	x	x	x																																																																																																												
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																												
C1																																																																																																																	
B2																																																																																																																	
B1	x	x	x	x	x																																																																																																												
A2	x	x	x	x	x																																																																																																												
A1	x	x	x	x	x																																																																																																												

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

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit, Exportmedewerker binnendienst

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1: Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten 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	Begeleiden	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	Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor					X						X		X													
1.2	Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit					X		X	X													X				X	
1.3	Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten																										
1.4	Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland								X	X	X	X		X			X		X			X			X		
1.5	Voert het offertetraject uit					X			X		X	X							X		X				X		

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 Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit			
1.1 werkproces Bereidt acquisitie- en verkoopactiviteiten voor			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst stelt zich op de hoogte van de huidige stand van zaken en nieuwe ontwikkelingen, acties en aanbiedingen die te maken hebben met het product (assortiment) en de (buitenlandse) markt. Dit doet hij ondermeer door het bezoeken van beurzen en het bijhouden van vakliteratuur. Ook zorgt hij dat hij op de hoogte is van de aan import en export gerelateerde zaken, zoals buitenlandse wet- en regelgeving. Hij informeert zijn collega's en leidinggevende over zijn bevindingen.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker is op de hoogte van de ontwikkelingen en kan dit relateren aan zijn beroepsuitoefening.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	De exportmedewerker binnendienst: Analyseert gegevens uit verschillende bronnen, zoekt uit wat de consequentie is voor de import en export, zodat hij logische gevolgtrekkingen maakt voor de eigen werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Cultuur van het exportland Marketingbeleid Marktonderzoek Omgang in het exportland
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Informeert en deelt uit zichzelf kennis met collega's en leidinggevende om elkaar op de hoogte te houden en nieuwe informatie toe te passen in de werkzaamheden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Neemt snel en veel informatie over ontwikkelingen met betrekking tot het assortiment en de (buitenlandse) markt in zich op, onthoudt gemakkelijk, associeert vlot, waardoor hij in korte tijd veel informatie kan verwerken en deze kan relateren aan de eigen en klantspecifieke situatie.	

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

1.2 werkproces Voert ondersteunende acquisitieactiviteiten uit

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst ondersteunt in opdracht zijn leidinggevende of collega in de buitendienst bij de acquisitieactiviteiten. Hij stuurt een (e-)mailing, benadert (potentiële) klanten naar aanleiding van de mailing op basis van het exportbeleidsplan/exportmarketingplan. Hij onderzoekt of de klant voor de organisatie interessant is en/of tot de doelgroep behoort. Hij wekt de interesse van de klant door de organisatie en het assortiment onder de aandacht te brengen en maakt in overleg met de buitendienstmedewerker een afspraak met de klant. Hij legt gemaakte afspraken met (potentiële) klanten vast in het klantendossier en/of geeft deze afspraken door aan de buitendienstmedewerker.		
Gewenst resultaat	De acquisitieactiviteiten leiden tot contact met de klant en/of verkoop. Inschatting van de verkooppotentie van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Omggaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker binnendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt de andere cultuur en achtergronden daarin mee, zodat de klant vertrouwen heeft in de exportmedewerker.	<ul style="list-style-type: none"> Acquisitie Artikel- en assortimentskennis Communicatievaardigheden Cultuur van het exportland Klantencontact Marketingbeleid Omgang in het exportland Verkopen Werkoverleg
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden benutten Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker binnendienst: Maakt een goede inschatting van het belang van de potentiële klant voor de organisatie en past de inzet om de klant te overtuigen hierop aan zodat met name in zee wordt gegaan met klanten die commercieel interessant zijn voor de organisatie.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Emoties aanspreken Gesprekken richting geven Indruk maken op anderen Overeenstemming nastreven 	De exportmedewerker binnendienst: Stuurt in het gesprek aan op een vervolgspraak door een positieve indruk van zichzelf en de organisatie achter te laten bij de klant, verschillende argumenten te gebruiken om de klant te overtuigen van de voordelen van de organisatie en het assortiment, zodat de klant instemt met het maken van vervolgspraken.	

Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Legt actief en makkelijk telefonisch contact met (nog onbekende) mensen buiten de organisatie en wint snel het vertrouwen van de (potentiële) klant door een representatieve opstelling en het tonen van belangstelling in de (potentiële) klant zodat relaties opgebouwd worden.</p>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Overlegt bij de acquisitieactiviteiten regelmatig en tijdig met de exportmedewerker buitendienst en maakt afspraken met de exportmedewerker buitendienst, om elkaars werkzaamheden en afspraken goed op elkaar af te kunnen stemmen.</p>

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

1.3 werkproces Geeft uitvoering aan acquisitieactiviteiten

Dit werkproces is op deze uitstroom niet van toepassing

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

1.4 werkproces Voert verkoopgesprekken met klanten in het buitenland

Omschrijving	<p>De exportmedewerker binnendienst achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en verbindt hieraan de mogelijkheden van het assortiment en de exportgerelateerde zaken.</p> <p>Op basis van de vak- en assortimentskennis beantwoordt de exportmedewerker vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van het product. Hij adviseert de klant over het product, weegt alternatieven af voor de klant, en past daar waar mogelijk bijverkoop toe.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst speelt in op koop- en weerstandssignalen van de klant. Verder informeert hij de klant over de bijzonderheden in het kader van leverings-, betalings- en leveringscondities met betrekking tot de export. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant.</p>		
Gewenst resultaat	<p>De exportmedewerker binnendienst heeft op een klantvriendelijke wijze de specifieke wensen, de koop- en informatiebehoefte van klanten geïnventariseerd en op vakkundige wijze de klant geïnformeerd over de mogelijkheden die het assortiment biedt in relatie tot de wensen en behoeften van de klant en de belangen van de organisatie.</p> <p>De klant is overtuigd geraakt van het aanbod en besluit tot koop over te gaan/offerte te vragen.</p> <p>De exportmedewerker heeft rekening gehouden met cultuurverschillen.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Conclusies trekken 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <p>Stelt kwalitatief goede vragen, toetst aannames en beoordeelt antwoorden om de koop- en informatiebehoefte en weerstandssignalen van de klant te bepalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatievaardigheden Cultuur van het exportland Marketingbeleid Omgang in het exportland Verkopen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <p>Registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het registratiesysteem up-to-date informatie bevat.</p>	
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	<p>De exportmedewerker binnendienst:</p> <p>Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied, om het verkoopgesprek volgens de laatste ontwikkelingen te kunnen uitvoeren en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van</p>	

		anderen om het eigen functioneren te verbeteren.
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker binnendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt de andere cultuur en achtergronden daarin mee, zodat de klant geneigd is om van hem te kopen.
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De exportmedewerker binnendienst: Signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop in het verkoopgesprek zodat de klant een voorstel wordt gedaan voor extra aankopen.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De exportmedewerker binnendienst: 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"> • Emoties aanspreken • Gesprekken richting geven • Indruk maken op anderen • Overeenstemming nastreven 	De exportmedewerker binnendienst: Stuurt in het gesprek aan op verkoop- 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 overtuigt raakt van het kopen van het artikel.
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Duidelijk uitleggen en toelichten 	De exportmedewerker binnendienst: Stemt communicatie en presentatie af op de klant en brengt op een deskundige en heldere wijze de boodschap of advies over aan de klant, zodat de klant vertrouwen heeft in de exportmedewerker.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Toont inzicht in het assortiment, de klant en het gebruik van verkooptechnieken en relateert op

basis daarvan de wens van de klant vlot aan de mogelijkheden van het assortiment, zodat de klant een juist advies kan worden verstrekt.

Kerntaak 1 Voert acquisitie- en verkoopactiviteiten uit

1.5 werkproces Voert het offertetraject uit

Omschrijving	<p>De exportmedewerker binnendienst maakt op basis van het verkoopgesprek een offerte. Hierin neemt hij de gemaakte afspraken en noodzakelijke gegevens en berekeningen op. Wanneer de exportmedewerker buitendienst een offerte opstelt, laat hij deze controleren op correctheid en volledigheid door de exportmedewerker binnendienst.</p> <p>Hij biedt een offerte aan de klant aan. Hij bespreekt deze desgewenst met de klant. Na aanbieding van de offerte bewaakt hij de daarin aangegeven termijn en belt wanneer nodig de klant na.</p> <p>Wanneer nodig onderhandelt de exportmedewerker met de klant. Hij bepaalt hiervoor in samenspraak met zijn leidinggevende of op basis van de bedrijfsprocedures de bandbreedte voor de onderhandelingen.</p>		
Gewenst resultaat	<p>Een commercieel aantrekkelijke (voor klant en organisatie) en technisch correcte offerte met de noodzakelijke gegevens met betrekking tot export, waarbij (ook tijdens de onderhandeling) rekening is gehouden met de klant en het ondernemingsbelang.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Stelt een verzorgde, volledige en commercieel aantrekkelijke offerte op waarin calculaties zijn uitgevoerd, de juridische aspecten m.b.t. export kloppen en de juiste betalings- en leveringsvoorwaarden gebruikt zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Internationale)betalings- en leveringscondities • Artikel- en assortimentskennis • Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving • Communicatievaardigheden • Computervaardigheden • Exportcalculatie • Financiering internationale transacties • Incoterms • Marketingbeleid • Offertes • Verkopen • Werkoverleg • Wisselkoersrisico
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Houdt zich aan organisatiespecifieke regels en procedures bij het opstellen van de offerte en het registreren van de gegevens in het systeem, zodat offertes eenduidig worden opgesteld en geregistreerd.</p>	

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	De exportmedewerker binnendienst: Signaleert kansen tijdens de onderhandeling om met het eindvoorstel de klant aan zich te binden en/of een aantrekkelijk commercieel overeenstemming uit te onderhandelen, zodat het eindresultaat in het voordeel van de organisatie is.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De exportmedewerker binnendienst: Verwerkt de wensen van de klant in de offerte en legt afspraken vast, maar houdt hierbij ook rekening met het organisatiebelang, zodat de offerte voldoet aan de eisen van de organisatie.
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen • Overeenstemming nastreven 	De exportmedewerker binnendienst: Gebruikt onderhandelingstechnieken en verschillende (verkoop)argumenten om de klant te beïnvloeden en tot overeenstemming te komen, zodat de klant akkoord gaat met het eindvoorstel van de onderhandeling.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	De exportmedewerker binnendienst: Overlegt met collega's over het uitbrengen van de offerte en de taakverdeling daar rondom zodat duidelijk is wat van ieder verwacht wordt en zij elkaar ondersteunen in het offertetraject.
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Maakt accurate berekeningen, begrijpt constructies en vormen en beschrijft de juiste specificaties in de offerte, zodat de offerte uitvoerbaar en begrijpelijk voor de klant is.

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland, Exportmedewerker binnendienst

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 2: Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland		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	Omgaan met tegenslag	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<i>Werkprocessen</i>																												
2.1	Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen					X					X	X						X										
2.2	Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland	X										X								X								
2.3	Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland					X						X															X	
2.4	Behandelt klachten					X		X						X						X		X	X					

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 Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland			
2.1 werkproces Evalueert verkoopactiviteiten, inventariseert klantbehoeften en doet verbetervoorstellen			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst evalueert samen met zijn collega's en leidinggevende de verkoopactiviteiten van de organisatie. Hiervoor analyseert hij de opbrengsten van de activiteiten en kijkt naar verbetervoorstellen. Hij inventariseert klantbehoeften door het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek in opdracht van zijn leidinggevende. Hij bezoekt ook beurzen en andere aan exportgerelateerde bijeenkomsten om een goed beeld te krijgen van ontwikkelingen en kansen in het buitenland. Op basis van gesignaleerde klantbehoeften en ontwikkelingen in de markt doet hij verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten.		
Gewenst resultaat	Op basis van evaluatie een duidelijke rapportage met verbetervoorstellen ten aanzien van de verkoopactiviteiten, die passen bij de situatie en de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Vlot en bondig formuleren 	De exportmedewerker binnendienst: Komt in de rapportage tot een scherpe en kernachtige omschrijving van de resultaten van de onderzoeken en gebruikt daarbij de juiste terminologie, zodat de rapportage en voorstellen goed leesbaar en interpreteerbaar zijn voor de lezer.	<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Klanttevredenheid • Marketingbeleid • Marktonderzoek • Verkoopstrategie
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Leren van feedback en fouten • Vakkennis en vaardigheden bijhouden 	De exportmedewerker binnendienst: Onderneemt actief stappen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het eigen vakgebied om in de verbetervoorstellen rekening te houden met de laatste ontwikkelingen en gebruikt fouten, feedback en opmerkingen van anderen om het eigen functioneren te verbeteren.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Informeert zijn leidinggevende en/of collega's pro-actief over belangrijke en actuele zaken en over zijn bevindingen op basis van klanttevredenheids- en marktonderzoeken, beursbezoeken en contacten met relaties, zodat hij bijdraagt aan kennisdeling binnen de organisatie.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens 	De exportmedewerker binnendienst: Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën,	

aanwenden

zodat hij de juiste conclusies trekt en passende verbetervoorstellen doet.

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

2.2 werkproces Onderhoudt contacten met relaties in het buitenland

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst onderhoudt contacten door als vraagbaak te fungeren voor tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export. Hij ontvangt in het kader van relatiebeheer buitenlandse relaties. Hij bemant beursstands en geeft desgewenst demonstraties en/of informatie over het assortiment en de organisatie tijdens een presentatie. Naar aanleiding van beursdeelname zorgt de exportmedewerker voor passende vervolgcities.		
Gewenst resultaat	Een juiste en proactieve informatievoorziening en serviceverlening aan tussenpersonen, klanten en van belang zijnde instanties voor de export, zodat zij op de hoogte zijn van de exportgerelateerde ontwikkelingen en productontwikkelingen. De organisatie en het assortiment zijn op een positieve wijze onder de aandacht gebracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	De exportmedewerker binnendienst: Neemt zelf het initiatief om een relatie te benaderen, wanneer hij signalen krijgt dat de relatie daar behoefte aan heeft en wanneer hem dit gezien het onderhouden van de relatie (ook met het oog op de langere termijn) noodzakelijk lijkt voor een proactieve dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatievaardigheden Cultuur van het exportland Klantgericht handelen Marketingbeleid Omgang in het exportland Tussenpersonen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De exportmedewerker binnendienst: Speelt in op de informatiebehoefte, wensen en (on)tevredenheid van de relatie, zodat de informatievoorziening en dienstverlening aansluit bij de relatie.	
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> Relatienetwerk onderhouden en benutten Relaties opbouwen met mensen 	De exportmedewerker binnendienst: Stelt zich op als eerste aanspreekpunt, bouwt een goede verstandhouding (vertrouwensrelatie) op en informeert de relatie proactief en tijdig zodat relaties de meerwaarde van de organisatie en/of de exportmedewerker ervaren.	

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De exportmedewerker binnendienst: Informeert en adviseert relaties op basis van assortimentskennis en exportgerelateerde kennis, zodat de relatie vertrouwen heeft in de exportmedewerker.	
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

2.3 werkproces Ondersteunt tussenpersonen bij de verkoop in het buitenland

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst neemt geregeld zelf contact op met tussenpersonen om allerlei zaken die met export te maken hebben met hen door te nemen over. Hij inventariseert hoe de verkoopactiviteiten in het gebied verlopen en zet de verkoopcijfers af tegen de marktontwikkelingen. Hij evalueert de activiteiten met de tussenpersonen en kijkt welke mogelijkheden er zijn om de verkoop te bevorderen en de tussenpersoon te ondersteunen bij zijn activiteiten. Wanneer er problemen zijn met een tussenpersoon, schakelt hij zijn leidinggevende in.		
Gewenst resultaat	De exportmedewerker ondersteunt tussenpersonen zodat de werkuitvoering optimaal is en/of verbeterd wordt.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	De exportmedewerker binnendienst: Weet welke concurrenten actief zijn in het exportland, kent de ontwikkelingen in het exportland en besteedt aandacht aan marktontwikkelingen om na te gaan welke activiteiten de verkoop in het exportland te kunnen bevorderen.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Cultuur van het exportland Marketingbeleid Omgang in het exportland Tussenpersonen
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Overlegt bij uitvoering van een gemeenschappelijke taak tijdig en regelmatig met tussenpersonen, deelt met hen kennis en maakt melding van belangrijke zaken voor een optimale samenwerking. Geeft daarnaast tussenpersonen heldere en constructieve feedback en duidelijke adviezen over de beste aanpak, zodat tussenpersonen hun verkoopactiviteiten kunnen verbeteren.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De exportmedewerker binnendienst: Draagt kennis van de verkoop, het assortiment en de organisatie op begrijpelijke wijze over op tussenpersonen, beantwoordt vragen van tussenpersonen, zodat de tussenpersonen de exportmedewerker als expert en vraagbaak inschakelen.	

Kerntaak 2 Optimaliseert de verkoop en onderhoudt relaties in het buitenland

2.4 werkproces Behandelt klachten

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst ontvangt via de tussenpersonen of direct van klanten klachten. Afhankelijk van de organisatie mag hij deze zelf behandelen of moet hij deze laten behandelen door een andere collega/afdeling. Hij neemt de beslissing om de klacht zelf op te lossen of bespreekt eerst met een ervaren collega en/of leidinggevende een mogelijke oplossing. Wanneer hij zelf belast is met de klachtenafhandeling, onderzoekt hij de klacht, maakt een inschatting van de ernst en zwaarte van de klacht en informeert de klant of tussenpersoon over de vervolgcacties. Daarna neemt hij actie om de klacht op te lossen. Hij legt de gehele klachtenafhandeling vast in het (geautomatiseerde) systeem en controleert bij de klant of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.		
Gewenst resultaat	De klacht is volgens procedures van de organisatie behandeld, waarbij rekening gehouden is met de wensen van de klant en de belangen van de organisatie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	De exportmedewerker binnendienst: Stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen en bedenkt een passende oplossing –binnen een afgesproken bandbreedte- waarin beide partijen zich kunnen vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Artikel- en assortimentskennis Binnenlandse en buitenlandse wet- en regelgeving Communicatievaardigheden Klachtenbehandeling Klachtenbeleid
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De exportmedewerker binnendienst: Informeert de klant op klantvriendelijke en rustige wijze over de klachtafhandeling en hanteert daarbij de organisatiespecifieke klachtbehandelingsprocedure voor eenduidigheid en rechtmatigheid in de klachtbehandeling.	
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	De exportmedewerker binnendienst: Toont respect voor culturele verschillen en bekijkt de situatie vanuit het gezichtspunt van de klant en neemt daarbij de andere cultuur en achtergronden daarin mee om de klacht te kunnen analyseren en afhandelen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De exportmedewerker binnendienst: Bepaalt mede op grond van de wensen van de klant de wijze van klachtafhandeling en verifieert bij de klant of deze tevreden is over de afhandeling van de klacht, maar houdt daarbij ook rekening met het belang van de organisatie, zodat de klacht volgens de eisen van de organisatie is afgehandeld.	

<p>Relaties bouwen en netwerken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Goede relatie behouden bij moeilijkheden 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Pakt de klacht adequaat op door zich te verdiepen in de wens van de klant en afspraken met de klant na te komen, waardoor mogelijke escalatie voorkomen wordt en de goede (klant)relatie behouden blijft.</p>	
<p>Samenwerken en overleggen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Overlegt tijdig met collega's wanneer hij problemen voorziet bij het behandelen of afhandelen van een klacht en/of geeft relevante informatie over klachten door aan zijn leidinggevende of collega zodat zij optimaal geïnformeerd zijn en waar nodig kan ingrijpen om de goede relatie te herstellen.</p>	

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor, Exportmedewerker binnendienst

Proces-competentie-matrix Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 3: Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor		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	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Wakdeskundigheid 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	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
3.1	Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief					X															X	X						
3.2	Maakt exportdocumenten gereed					X									X			X			X	X						
3.3	Bewaakt betalingstermijn en orderverloop					X															X	X						
3.4	Bereidt transport voor en handelt transport af					X			X									X			X	X						

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 Exportmedewerker binnendienst

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor			
3.1 werkproces Controleert offertes en orderbevestigingen en maakt deze definitief			
Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst controleert of de gegevens in de offerte of order uitvoerbaar zijn. Wanneer de gegevens niet correct zijn, neemt hij contact op met zijn collega in de buitendienst of de klant en zorgt dat de gegevens uitvoerbaar zijn en opgenomen worden in het verkoopcontract of de orderbevestiging.		
Gewenst resultaat	De juiste gegevens zijn opgenomen in de offerte/orderbevestiging, zodat deze documenten definitief opgemaakt kunnen worden op basis van juiste betalings- en leveringscondities.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De exportmedewerker binnendienst: Kent de (wettelijke) richtlijnen die gelden voor het uitvoeren van een offerte/orderbevestiging en past deze richtlijnen toe, zodat de offerte/orderbevestiging definitief gemaakt kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale)betalings- en leveringscondities Computervaardigheden Exportadministratie Exportcalculatie Financiering internationale transacties Incoterms Verkoopcontract Wisselkoersrisico
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De exportmedewerker binnendienst: Toont discipline om de kwaliteit en de inhoud van de offertes voortdurend nauwkeurig te controleren, zodat tijdig afwijkingen gesignaleerd kunnen worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De exportmedewerker binnendienst: Raadpleegt eerst de exportmedewerker buitendienst en mogelijk daarna de klant wanneer een offerte niet uitvoerbaar is, geeft aan op welke wijze de offerte uitvoerbaar is en biedt hulp aan, zodat de exportmedewerker buitendienst de noodzakelijke gegevens kan achterhalen of de klant deze kan aanleveren.	

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

3.2 werkproces Maakt exportdocumenten gereed

Omschrijving	<p>De exportmedewerker binnendienst inventariseert welke douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de transactie. Hij houdt hierbij rekening met de eisen van de klant, diens bank of andere bij de transactie betrokken instellingen. Hij past documenten en voorwaarden toe waartegen betaling plaatsvindt en regelt dit met de betrokken instellingen. Tijdens het proces onderhoudt hij met deze instellingen contact en bewaakt of aan de voorwaarden is voldaan.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst maakt ook een factuur en zorgt ervoor dat deze zonodig gelegaliseerd en/of gecertificeerd wordt. Hij zorgt ervoor dat de noodzakelijke douane-, betalings-, transportdocumenten en factuur aan de wettelijke eisen voldoen en bij de betrokkenen terechtkomen.</p>		
Gewenst resultaat	Exportdocumenten zijn tijdig gereed en volgens geldende eisen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De exportmedewerker binnendienst: Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de export en past deze richtlijnen toe bij het gereedmaken van de exportdocumenten, zodat deze documenten aan de geldende eisen voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale) betalings- en leveringscondities Computervaardigheden Exportadministratie Facutering Financiering internationale transacties Incoterms Wisselkoersrisico
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De exportmedewerker binnendienst: Controleert continu nauwkeurig de specificaties in de exportdocumenten en werkt geordend en zorgvuldig, zodat afwijkingen kunnen worden gesignaleerd en voorkomen.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De exportmedewerker binnendienst: Verzamelt informatie over welke documenten noodzakelijk zijn en/of gecertificeerd danwel gelegaliseerd moeten worden en stelt de juiste vragen om hierover informatie te verkrijgen bij betrokken instellingen, zodat duidelijk is welke exportdocumenten noodzakelijk zijn.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	De exportmedewerker binnendienst: Heeft een overzicht van welke documenten en handelingen noodzakelijk zijn voor de export, regelt	

	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	deze handelingen door betrokken instellingen in te schakelen en aan te sturen en bewaakt de voortgang in deze activiteiten, zodat de exportdocumenten tijdig gereed zijn.
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Onderhoudt contacten met verschillende instellingen/betrokkenen, schakelt anderen in om te ondersteunen en zorgt dat deze volledig op de hoogte zijn van de specificaties van de exportorder, zodat zij de noodzakelijke handelingen kunnen verrichten voor het gereedmaken van de exportdocumenten.

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

3.3 werkproces Bewaakt betalingstermijn en orderverloop

Omschrijving	De exportmedewerker binnendienst bewaakt de betalingstermijnen van orders van zijn klanten en onderneemt actie wanneer deze verstreken zijn. Hij maakt gebruik van de voorraad- en debiteurenadministratie, zorgt dat de juiste gegevens hiervoor worden ingevoerd en onderneemt actie bij (dreigende) voorraad- en/of productietekorten. Wanneer de debiteuren- en voorraadadministratie bij een andere collega/afdeling ligt, onderhoudt hij hierover contact en zorgt dat de collega/afdeling over de juiste gegevens beschikt.		
Gewenst resultaat	Voortdurende bewaking van de gegevens, zodat tijdig bij afwijkingen ingegrepen kan worden om voorraad- en productietekorten te voorkomen, tijdig actie kan worden ondernomen bij dreigende betalingsachterstand en waardoor de administratie voldoet aan de wettelijke richtlijnen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De exportmedewerker binnendienst: Kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor de voorraad- en debiteurenadministratie en past deze toe bij het bewaken daarvan, zodat de administratie aan de wettelijke richtlijnen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> (Internationale) betalings- en leveringscondities Computervaardigheden Debiteurenadministratie Exportadministratie Exportkredietverzekering Financiering internationale transacties Incoterms Voorraadbeheer en -administratie Wisselkoersrisico
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	De exportmedewerker binnendienst: Toont discipline om de voorraad- en debiteurenadministratie voortdurend zorgvuldig te controleren en gegevens nauwkeurig te administreren, zodat op basis van de gegevens voorraad- en/of productietekorten en wanbetaling gesignaleerd worden.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Proactief informeren 	De exportmedewerker binnendienst: Draagt volledige en correcte informatie over aan administratieve afdeling en maakt melding bij belangrijke zaken, zodat deze afdeling op de hoogte is en de voorraad- en debiteurenadministratie kan uitvoeren.	

Kerntaak 3 Verzorgt de administratieve afhandeling van de verkoop en bereidt transport voor

3.4 werkproces Bereidt transport voor en handelt transport af

Omschrijving	<p>In samenwerking met andere collega's/afdelingen bereidt de exportmedewerker binnendienst op basis van het verkoopcontract of de orderbevestiging het transport voor. Afhankelijk van de organisatie voert hij deze activiteiten zelf uit of zorgt ervoor dat de desbetreffende collega/afdeling over de juiste gegevens beschikt om deze activiteiten uit te voeren.</p> <p>Hij inventariseert (samen met de afdeling Logistiek) de mogelijkheden voor transport de voorwaarden waaraan het transport moet voldoen. Hij zorgt ervoor dat de verpakking van de goederen voldoet aan de internationale voorschriften. Hij onderhandelt eventueel met de transporteur en/of expediteur over de transportkosten.</p> <p>De exportmedewerker binnendienst draagt er eventueel zorg voor dat de goederen worden aangegeven bij de douane, maakt de verzekering voor het transport in orde en overlegt met de verzekeringsagent over de polissen en premies. Hij gaat hierbij uit van de in het verkoopcontract of in de orderbevestiging beschreven leveringscondities.</p> <p>Bij schades en betalingsproblemen in verband met de transportkosten onderneemt de exportmedewerker binnendienst actie binnen de kaders van de organisatie en de gemaakte afspraken door in veel gevallen de desbetreffende betrokkenen en verantwoordelijken in te schakelen.</p>		
Gewenst resultaat	Transport is goed voorbereid, voldoet aan de eisen en wet- en regelgeving en kan doorgang vinden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Kent de (wettelijke) richtlijnen die gelden voor het transport en past deze toe bij het voorbereiden daarvan, zodat het transport aan de wettelijke richtlijnen voldoet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Internationale) betalings- en leveringscondities • Computervaardigheden • Exportadministratie • Extern transport • Incoterms • Transportdocumenten • Transportverpakking • Transportverzekering
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Toont discipline om de transportdocumenten zorgvuldig te controleren en gegevens nauwkeurig te administreren, zodat op basis van de controle afwijkingen in de voorbereiding tijdig kunnen worden gesignaleerd.</p>	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Verzamelt informatie over de mogelijkheden en voorwaarden voor het transport door bij verschillende instellingen informatie te verkrijgen, zodat duidelijk is</p>	

		<p>waaraan het transport/de transportverpakking moet voldoen.</p> <p>Onderzoekt bij schades en betalingsproblemen de oorzaak daarvan door correcte en volledige informatie boven water te krijgen, zodat hij weet welke handelingen hij moet verrichten om deze problemen op te lossen</p>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Gebruikt onderhandelingstechnieken en neemt een duidelijk standpunt in om het transport te kunnen voorbereiden in samenwerking met verschillende betrokken instellingen, zodat het resultaat voordelig is voor de organisatie, maar de relatie er niet onder te lijden heeft.</p>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren • Voortgang bewaken 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Maakt een overzicht van welke documenten en handelingen noodzakelijk zijn voor het transport, regelt deze handelingen door betrokken instellingen in te schakelen en aan te sturen en bewaakt de voortgang in deze activiteiten, zodat het transport tijdig is voorbereid.</p>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	<p>De exportmedewerker binnendienst: Werkt samen met andere afdelingen en betrokken instellingen door volledige en correcte informatie aan te reiken, ondersteuning te geven en te vragen, zodat het transport voorbereid kan worden.</p>