

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van commercieel assistent (0351) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel
Commercieel assistent

b. Definitie
Het commercieel en administratief behandelen van de bestellingen van klanten, het oog hebben voor kwaliteit (service, kost, termijn, ...), het geven van technische ondersteuning en informatie aan klanten over de producten en/of diensten van de onderneming teneinde een klantenbestand te verwerven en te behouden en zo de verkoop te stimuleren.

c. Niveau
4

d. Jaartal
2018

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie (M160601 Id17424-c, Id24109-c, Id18675-c, Id16379-c, co 01030, co 01780, co 01781, co 01782, co 01783, co 01807) (M160601 Id-c)
 - Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
 - Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
 - Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
 - Voert commerciële handelingen uit
 - Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
 - Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
 - Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
 - Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Werkt oplossingsgericht (co 01805)
 - Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
 - Analyseert de aard van de problemen
 - Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
 - Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
 - Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- Werkt doelgroepgericht (co 01806)
 - Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
 - Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
 - Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
 - Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's

- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid (co 01808)
 - Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
 - Deelt kennis met collega's

SPECIFIEKE ACTIVITEITEN

- Verstreckt informatie aan de klant (D140101 Id-c/17093-c)
 - Verwerft inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik
 - Zoekt relevante (technische) informatie op
 - Introduceert de organisatie/het bedrijf en geeft informatie over product en/of diensten
 - Beantwoordt vragen van klanten over producten en/of diensten en geeft toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking
 - Geeft de klant verkoopadvies
 - Verwijst door naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden
 - Zorgt voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven
 - Onderhoudt contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief,)
- Onderzoekt de vraag van de klant technisch en commercieel (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost,) (D140101 Id17014-c)
 - Besteedt voldoende aandacht aan de klant, luistert aandachtig, stelt vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen
 - Gaat na of het een bestaande klant is of een prospect
 - Informeert bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment
 - Stelt, indien nodig, bijkomende/vervangende opties/uitrusting voor in functie van de behoeften van de klant
 - Gaat de haalbaarheid van de vraag van de klant na
 - Kijkt na of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden
 - Gaat de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen na
 - Geeft passend verkoopadvies
 - Raadpleegt de interne productinformatie
- Ondersteunt de verkoop (D140101 Id10227-c)
 - Ontvangt klanten en bereidt verkoopwerkzaamheden voor
 - Luistert aandachtig naar de klant en reageert diplomatisch
 - Stelt vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag
 - Verkoopt of ondersteunt de verkoop en verzorgt/helpt bij offerte en ordertraject en volgt daarbij de verkoopspolitiek van het bedrijf
 - Verwerkt orders en voert bestellingen uit
 - Informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen
 - Informeert de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe
 - Demonstreert producten en/of diensten aan klanten indien van toepassing
 - Presenteert een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet in voorraad is

- Heeft oog voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop
 - Bespreekt eventuele problemen en knelpunten
 - Geeft informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...)
 - Doet een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen
 - Maakt commerciële documenten op en controleert ze (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota)
- Registreert bestellingen, controleert de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en licht de klant of verkoper hierover in (D140101 Id9388-c)
 - Gebruikt (kantoor)software
 - Gebruikt een klantopvolgsysteem
 - Past leverings- en betalingsvoorwaarden toe
 - Voorziet orders van specificaties
 - Controleert of verzamelt de benodigde gegevens van de klant op klantvriendelijke wijze
 - Corrigeert fouten in de gegevens
 - Vraagt en geeft feedback over de stand van zaken van een order
 - Controleert, indien van toepassing, de kredietwaardigheid van een klant
 - Gaat na of de producten en/of diensten in voorraad/ beschikbaar zijn
 - Registreert de bestelling
 - Bevestigt de order aan de klant
 - Geeft de nodige documenten door aan collega's/betrokken diensten
 - Volgt de orders op en houdt de klant op de hoogte
 - Creëert een nieuw klantendossier
- Volgt de betaling van bestellingen op (voorwaarden, facturatie, ...) of maakt deze over aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...) (D140101 Id17622-c)
 - Controleert ontvangsten en gaat na welke vorderingen open staan
 - Controleert afspraken gemaakt in het contract
 - Stuurt aanmaningen naar slechte betalers
- Volgt klachten op en stelt oplossingen voor (D140101 Id6746)
 - Luistert naar klachten van klanten
 - Toetst af of een klacht gegrond is en tracht de oorzaak te achterhalen
 - Gaat na welke procedure als oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant
 - Overlegt met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen
 - Gaat om met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden
 - Handelt klachten af
 - Overleg met leveranciers over problemen
 - Controleert of de garantie van toepassing is
 - Voert volgens bedrijfsprocedure controles uit voor klachten en garanties
 - Registreert binnenkomende klachten en rapporteert erover
- Werkt een klanten- of prospectenbestand uit (D140101 Id18017-c)
 - Gebruikt software voor het beheer van een klantenbestand
 - Maakt klantenfiches aan en houdt ze up-to-date
 - Stelt een klantenbestand op basis van bekomen informatie op
 - Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen
 - Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop
 - Gebruikt klantgerichte argumenten en verkooptechnieken
- Overlegt met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst (D140101 Id18072-c)
 - Bezorgt de klant een prijsopgave

- Onderhandelt over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen
- Komt tot duidelijke afspraken
- Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...)
- Vraagt kredietlijnen aan

- Biedt service en legt, indien van toepassing, de technische werking uit aan klanten of gebruikers en informeert hen over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten (co 01970)
 - Informeert en begeleidt de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
 - Werkt mee bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
 - Begeleidt waar nodig de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen
 - Legt de bediening uit
 - Vertaalt, indien nodig, technische informatie in begrijpbare taal

- Volgt de internetsite van het bedrijf op (commerciële informatie) (D140101 Id20811-c)
 - Controleert de kwaliteit van de commerciële informatie
 - Volgt de reacties van gebruikers op
 - Geeft wijzigingen door om aan te passen op commercieel vlak

- Blijft op de hoogte van markt- en productevoluties (co 01971)
 - Woont productpresentaties bij
 - Verzamelt informatie over marktontwikkelingen
 - Verzamelt informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
 - Houdt zijn kennis van het product en het assortiment op peil
 - Denkt mee over het opzetten van marketingacties
 - Deelt expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers
 - Blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en productvernieuwing

- Werkt in teamverband (co 01968)
 - Communiqueert effectief en efficiënt
 - Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijken
 - Rapporteert aan leidinggevenden
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Volgt aanwijzingen van verantwoordelijken op
 - Past zich flexibel aan (verandering van collega's, ...)

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

Generieke kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van presentatietechnieken

- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele

tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

- Kennis van Frans: standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken

Specifieke kennis

- Basiskennis van boekhouden en administratief beheer
- Basiskennis van conflicthantering
- Basiskennis van marketingacties
- Kennis van de organisatie van de marktontwikkeling
- Kennis van handelsrecht (toepassingsgericht)
- Kennis van e-procurement (elektronisch beheer van aankopen)
- Kennis van procedures voor de dienst na verkoop
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van klachtenbehandeling

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen digitaliseren, verwerken en controleren van documenten, data en informatie bij het ondersteunend en loyaal werken tav de afdeling/organisatie
- Het kunnen helder, duidelijk en op een zakelijke manier communiceren
- Het kunnen gebruiken van instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maken en bijwerken van situatieoverzichten
- Het kunnen uitvoeren van commerciële handelingen bij het ondersteunend en loyaal werken tav de afdeling/organisatie
- Het kunnen organiseren van vergaderingen en opstellen van verslagen
- Het kunnen respecteren van de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Het kunnen confidentieel omgaan met bedrijfsgerelateerde informatie
- Het kunnen integer en respectvol omgaan met klanten/collega's bij het doelgroepgericht werken
- Het kunnen zorgen voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's bij het doelgroepgericht werken
- Het kunnen wekken van geen onrealiseerbare verwachtingen bij het doelgroepgericht werken
- Het kunnen richten van de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Het kunnen proberen zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven

- Het kunnen authentiek omgaan met bezwaren, weerstand en klachten het doelgroepgericht werken
- Het kunnen zich informeren over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen identificeren van de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen opvolgen van nieuwe evoluties in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen delen van kennis met collega's bij het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- Het kunnen verwerven van inzicht in het product, kenmerken, toepassingsgebieden, gebruik
- Het kunnen opzoeken van relevante (technische) informatie
- Het kunnen introduceren van de organisatie/het bedrijf en de mogelijkheden en geven van informatie over product en/of diensten
- Het kunnen beantwoorden van vragen van klanten over producten en/of diensten en geven van toelichting over de toepassing, de eigenschappen en de (ver)werking
- Het kunnen geven van verkoopadvies aan de klant
- Het kunnen doorverwijzen naar de verantwoordelijke en/of specialisten bij vragen die hij niet zelf kan beantwoorden
- Het kunnen zorgen voor vertrouwen bij de klant door begrijpelijke uitleg te geven
- Het kunnen onderhouden van contacten met klanten en collega's (telefoon, e-mail, brief,)
- Het kunnen voldoende aandacht besteden aan de klant, aandachtig luisteren, stellen van vragen om de exacte behoefte van de klant te bepalen
- Het kunnen nagaan of het een bestaande klant is of een prospect
- Het kunnen informeren bij de klant naar de eventuele ervaringen met het assortiment
- Het kunnen, indien nodig, voorstellen van bijkomende/vervangende opties/uitrusting in functie van de behoeften van de klant
- Het kunnen nagaan van de haalbaarheid van de vraag van de klant
- Het kunnen nakijken of de producten en/of diensten direct leverbaar/beschikbaar zijn of dienen besteld te worden
- Het kunnen nagaan van de mogelijkheden en beperkingen van productie en leveringen
- Het kunnen geven van passend verkoopadvies
- Het kunnen raadplegen van de interne productinformatie
- Het kunnen ontvangen van klanten en voorbereiden van verkoopwerkzaamheden
- Het kunnen aandachtig luisteren naar de klant en reageert diplomatisch
- Het kunnen stellen van vragen om de klant te helpen bij het formuleren van de zoekvraag
- Het kunnen verkopen of ondersteunen van de verkoop en verzorgen/helpen bij offerte en ordertraject en daarbij volgen van de verkoopspolitiek van het bedrijf
- Het kunnen uitwerken van orders en voert bestellingen
- Het kunnen informeren van de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen
- Het kunnen informeren van de klant over de leverings- en betalingsvoorwaarden en past deze toe
- Het kunnen, indien van toepassing, demonstreren van producten en/of diensten aan klanten
- Het kunnen presenteren van een alternatief voorstel indien het gewenste artikel niet op voorraad is
- Het kunnen oog hebben voor opportuniteiten voor toekomstige of aanvullende verkoop
- Het kunnen bespreken van eventuele problemen, knelpunten

- Het kunnen geven van informatie aan externen (telefoon, e-mail, ...)
- Het kunnen doen van een prijsvoorstel op basis van catalogi en/of software met eventuele acties en kortingen
- Het kunnen opmaken van commerciële documenten en ze controleren (prijsaanvraag, offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon, factuur, creditnota)
- Het kunnen gebruiken van een klantenopvolgsysteem
- Het kunnen toepassen van leverings- en betalingsvoorwaarden
- Het kunnen voorzien van specificaties van orders
- Het kunnen op klantvriendelijke wijze controleren of verzamelen de benodigde gegevens van de klant
- Het kunnen vragen en geven van feedback over de stand van zaken van een order
- Het kunnen, indien van toepassing, controleren van de kredietwaardigheid van een klant
- Het kunnen nagaan of de producten en/of diensten in voorraad/beschikbaar zijn
- Het kunnen registreren van de bestelling
- Het kunnen bevestigen van het order aan de klant
- Het kunnen door geven van de nodige documenten aan collega's/betrokken diensten
- Het kunnen opvolgen van de orders en het op de hoogte houden van de klant
- Het kunnen creëren een nieuw klantendossier
- Het kunnen sturen van aanmaningen naar slechte betalers
- Het kunnen luisteren naar klachten van klanten
- Het kunnen aftoetsen of een klacht gegrond is en trachten de oorzaak te achterhalen
- Het kunnen nagaan welke procedure oplossing mogelijk of passend is en stelt dit voor aan de klant
- Het kunnen overleggen met de leidinggevende indien hij de klacht zelf niet kan oplossen
- Het kunnen omgaan met stress, moeilijke klanten, moeilijke omstandigheden
- Het kunnen afhandelen van klachten
- Het kunnen overleggen met leveranciers over problemen
- Het kunnen controleren of de garantie van toepassing is
- Het volgens bedrijfsprocedure kunnen uitvoeren van controles voor klachten en garanties
- Het kunnen registreren van binnenkomende klachten en erover rapporteren
- Het kunnen gebruiken van software voor het beheer van een klantenbestand
- Het kunnen aanmaken van klantenfiches en deze up-to-date houden
- Het kunnen opstellen van een klantenbestand op basis van bekomen informatie
- Het kunnen leggen van contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen
- Het kunnen uitzoeken van wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop
- Het kunnen gebruiken van klantgerichte argumenten en verkooptechnieken
- Het kunnen bezorgen van een prijsopgave aan de klant
- Het kunnen onderhandelen over het reëel haalbare, binnen door de leidinggevende vastgelegde grenzen
- Het kunnen komen tot duidelijke afspraken
- Het kunnen aanbieden van bijkomende diensten (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen, ...)
- Het kunnen aanvragen van kredietlijnen
- Het kunnen informeren en begeleiden van de gebruikers bij de levering van producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
- Het kunnen meewerken bij het in dienst nemen van nieuwe producten, machines, installaties en/of aanwenden van diensten
- Het, waar nodig, kunnen begeleiden van de gebruikers bij de introductie/levering van de nieuwe of gewijzigde toepassingen

- Het kunnen uitleggen van de bediening
- Het kunnen, indien nodig, vertalen van technische informatie in begrijpbare taal
- Het kunnen controleren van de kwaliteit van de commerciële informatie
- Het kunnen opvolgen van de reacties van gebruikers
- Het kunnen doorgeven van wijzigingen op commercieel vlak om aan te passen
- Het kunnen bijwonen van productpresentaties
- Het kunnen verzamelen van informatie over marktontwikkelingen
- Het kunnen verzamelen van informatie over gelijkaardige producten en/of diensten
- Het kunnen op peil houden van zijn kennis van het product en het assortiment
- Het kunnen meedenken over het opzetten van marketingacties
- Het kunnen delen van expertise op het gebied van producten en/of diensten en klantenbehoeften met de medewerkers
- Het kunnen op de hoogte blijven van technologische ontwikkelingen en product vernieuwing
- Het kunnen effectief en efficiënt communiceren
- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's en verantwoordelijken
- Het kunnen rapporteren aan leidinggevenden
- Het kunnen efficiënt samenwerken met collega's
- Het kunnen opvolgen van aanwijzingen van verantwoordelijken
- Het kunnen zich flexibel aanpassen (verandering van collega's, ...)
- Het kunnen veilig, ordelijk en milieubewust organiseren van de werkplek

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inventariseren van problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Het kunnen analyseren van de aard van de problemen
- Het kunnen opmerken van problemen en deze signaleren aan de leidinggevende
- Het kunnen uitwerken van een passende oplossing voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Het kunnen zoeken naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- Het kunnen nagaan welke oplossing mogelijk of passend is en dit voorstellen aan de klant
- Het kunnen controleren van ontvangsten en nagaan welke vorderingen open staan
- Het kunnen controleren van afspraken gemaakt in het contract

Motorische vaardigheden

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantoor/commerciële omgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt uitsluitend uitgeoefend in een dag-systeem.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Het behandelen van bepaalde klantendossiers vergt flexibiliteit

- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
- Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsuitoefening kan in verschillende sectoren plaatsvinden waardoor de bedrijfsspecifieke kennis in bepaalde sectoren een technisch karakter kan hebben.
- De commercieel assistent kan in een internationale context werken

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor de tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
- De beroepsbeoefenaar waarborgt de optimale zorg voor de klant en klantentevredenheid
- Handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van commerciële vragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van commerciële dossiers en database vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de eigen opdracht worden uitgevoerd
- het beheren van klantendossiers
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn.
- het bieden van service en uitleggen van de technische werking aan klanten of gebruikers
- het informeren van klanten en gebruikers over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten
- het beantwoorden van commerciële vragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, klanten/gebruikers, leveranciers en externen
- het opvolgen en informeren van klanten/gebruikers

- het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen en regelgeving het commercieel handelen.
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van commerciële handelingen
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid

Is gebonden aan

- eindcontrole van een aantal opdrachten
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel beleid van de organisatie
- commerciële wetgeving, verkoopcontracten,...
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van klanten/gebruikers

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen commercieel beleid.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de opdracht en de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- Het ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie
- Het oplossingsgericht werken
- Het doelgroepgericht werken
- Het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- Het verstrekken van informatie aan de klant
- Het technisch en commercieel onderzoeken van de vraag van de klant (termijn van fabricatie van producten, beschikbaarheid van producten en/of diensten, kost,)
- Het ondersteunen van de verkoop
- Het registreren van bestellingen, controleren van de voorwaarden (leveringstermijnen, verpakkingswijze, ...) en het hierover de klant of verkoper inlichten.
- Het, indien van toepassing, bieden van service, uitleggen van de technische werking aan klanten of gebruikers en hen informeren over het in gebruik nemen van producten en/of aanwenden van diensten
- Het opvolgen van de betaling van bestellingen (voorwaarden, facturatie, ...) of deze overmaken aan de betreffende dienst (boekhouding, juridische zaken, ...)
- Het opvolgen van klachten en voorstellen van oplossingen
- Het uitwerken van een klanten- of prospectenbestand
- Het overleggen met de klant over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst
- Het opvolgen van de internetsite van het bedrijf (commerciële informatie)
- Het informeren van de klanten/gebruikers over het gebruik van het product
- Op de hoogte blijven van markt- en productevoluties

2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...
tot erkenning van de beroepskwalificatie commercieel assistent.

Brussel,

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Geert BOURGEOIS

De Vlaamse minister van Onderwijs,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport,

Philippe MUYTERS