

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van communicatie deskundige (0325) als vermeld in artikel 1.

1. GLOBAAL

a. Titel
Communicatie deskundige

b. Definitie
Het realiseren, coördineren, opvolgen, evalueren en assisteren bij het opstellen van communicatieprojecten en -acties rekening houdend met de geldende regelgeving en het communicatiebeleid van de organisatie teneinde het communicatieplan te realiseren.

c. Niveau
5

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
 - Communiqueert 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
 - Handelt op een zakelijke manier
 - 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 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

- Assisteert bij het uitvoeren van communicatieplan ten behoeve van het strategische beleid (co 02572)
 - Zoekt informatie op voor een communicatieplan
 - Analyseert informatie voor een communicatieplan
 - Doet voorstellen van acties ifv. het communicatieplan
 - Bespreekt de voorstellen met de leidinggevende
 - Werkt (een deel van) het communicatieplan uit
- Bereidt de communicatieprojecten voor (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...) (E110301 Id16620-c)
 - Werkt zowel interne als externe communicatieprojecten uit
 - Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...)
 - Controleert informatie die betrekking heeft op de organisatie
 - Overlegt met collega's of externe partners
 - Onderzoekt de nood aan (verschillende) communicatieacties
 - Selecteert de meest efficiënte communicatieacties
 - Formuleert voorstellen
 - Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Zet communicatieactiviteiten op en voert ze uit (co 02574)
 - Brengt een communicatievraagstuk in kaart
 - Bedenkt mogelijke oplossingen
 - Bespreekt deze met de leidinggevende
 - Stelt een projectplan op
 - Bespreekt het projectplan met de leidinggevende
 - Past, indien nodig, het projectplan aan
 - Coördineert de uitvoering van het projectplan of voert dit zelf uit
 - Evalueert het projectplan en het behaalde resultaat
 - Rapporteert hierover aan de leidinggevende
 - Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
 - Redigeert aangeleverde teksten
 - Verzorgt de informatie op internet en intranet
 - Geeft voorlichting over de organisatie aan derden (bv. pers)
- Werkt schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools uit (E110301 Id16989-c)
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Gebruikt software voor desktoppublishing
 - Stemt inhoud en vorm af op de kenmerken van de organisatie
 - Respecteert het huisstijlhandboek en -sjablonen en past deze aan indien nodig
 - Respecteert het communicatiebudget
 - Presenteert informatie op een manier die belangstelling wekt
 - Past taalgebruik en boodschap aan doelpubliek aan
 - Structureert en formuleert kernachtig de tekst

- Integreert reeds bestaand materiaal
- Actualiseert materiaal
- Adviseert interne diensten en ondersteunt hen bij hun communicatieacties (E110301 Id25521-c)
 - Geeft uitleg over de uitvoering van de communicatieopdracht
 - Bespreekt de uitvoering van de communicatieactie met de medewerkers
 - Verleent hulp en advies bij problemen bij de uitvoering van communicatieacties
 - Bevordert de betrokkenheid, tevredenheid en bevoegenheid van werknemers
- Ontwikkelt een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ... (E110301 Id18774-c)
 - Controleert het gebruik van de huisstijl op alle communicatiemiddelen
 - Kiest het communicatiemiddel in functie van het doelpubliek en de boodschap
 - Stelt scenario's op waarbij interactie met de klant mogelijk is
 - Formuleert voorstellen
 - Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
- Organiseert evenementen en campagnes (co 02575)
 - Overlegt met opdrachtgever
 - Maakt een draaiboek voor het evenement en/of campagne en licht dit toe
 - Verzorgt het vervoer van materialen en personen
 - Richt ruimtes in en installeert materialen
 - Draagt zorg voor de dagelijkse voorzieningen
 - Ondersteunt de collega's bij de organisatie en uitvoering van het evenement en/of campagne
 - Coördineert het evenement en/of de campagne
- Selecteert leveranciers of dienstverleners voor eigen projecten, onderhandelt over de contractvoorwaarden en volgt de geleverde diensten of producten op (E110301 Id18136-c)
 - Bouwt een netwerk van contacten uit
 - Vraagt offertes op
 - Vergelijkt offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...)
 - Maakt prijs- en leveringsafspraken
 - Schat of berekent de kosten
 - Bespreekt de voorstellen met de verantwoordelijke
 - Volgt op of de uitvoering van het project voldoet aan de kwaliteitsnormen en planning
- Onderhoudt contacten en relaties (co 02576)
 - Verzorgt interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...)
 - Ondersteunt collega's op het gebied van perscontacten
 - Besteedt, indien nodig, communicatieprojecten uit aan externe adviesbureaus
 - Voert voorlichtingswerkzaamheden uit (bv. geven van rondleidingen)
 - Voert een tevredenheidsonderzoek en effectmeting uit
 - Werkt samen met de marketing en/of verkoopafdeling
 - Volgt sociale media mee op
- Schrijft en redigeert niet-complexe teksten en/of vertaalt deze (co 02577)
 - Assisteert bij het schrijven van teksten en artikelen

- Ontwerpt en schrijft niet-complexe teksten (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website....) binnen een format ifv interne en externe informatievoorziening
- Verzamelt de nodige informatie
- Overlegt met grafische vormgevers over de lay-out
- Stelt het concept voor aan de leidinggevende
- Redigeert aangeleverde teksten
- Schrijft op vraag van de leidinggevende een voorwoord en/of bereidt een presentatie voor
- Vertaalt technische en complexe info naar doelgroepgericht informatie
- Beheert informatie en data (co 02578)
 - Levert een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem
 - Zorgt dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
 - Verzamelt en verwerkt informatie in datasystemen
 - Gebruikt additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden
 - Gebruikt sociale media voor het bekomen van relevante informatie
- Volgt de kwaliteit van de verspreide informatie op (E110301 Id17849-c)
 - Controleert zowel op inhoudelijke als grammaticale fouten
 - Controleert de lay-out en het gebruik van de huisstijl
 - Brengt correcties aan
 - Past taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek aan
 - Zet technische informatie om in een commerciële en/of PR- boodschap
 - Beheert dynamische content
- Beheert de inhoud van een website (E110301 Id18253-c)
 - Gebruikt software voor desktoppublishing (DTP)
 - Selecteert teksten en thema's
 - Integreert beeldmateriaal, geluidsopnames en/of objecten
 - Controleert de kwaliteit van de informatie
 - Verzamelt informatie over het gebruik van de website
 - Volgt de reacties van gebruikers op
 - Houdt de website actueel
- Zet sociale media-toepassingen in in professionele processen (E110301 Id51726-c)
 - Analyseert het gebruik van sociale media
 - Volgt evoluties op
 - Gebruikt sociale media(toepassingen) om communicatiedoelstellingen te realiseren
- Stelt een balans van de communicatieactie(s) op en doet verbetervoorstellen (co 02477)
 - Analyseert meetbare gegevens
 - Bespreekt de bevindingen met de communicatie afdeling
 - Doet voorstellen om de resultaten van de communicatieacties te verbeteren
 - Rapporteert aan de verantwoordelijke

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten adhv de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

Algemene kennis

- Basiskennis ergonomische technieken

- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over communicatie thema's begrijpen, gesprekken over communicatie thema's kunnen voeren, een tekst over communicatie 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 managementtechnieken

- Kennis van statistische analyse
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van commerciële distributiekanaal
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van planningstechnieken
- Kennis van administratief beheer
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van sociale wetgeving
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van strategische communicatieplanning
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van (marketing)communicatie tools
- Kennis van nieuwe mediakanalen
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van auteursrechten

- Grondige kennis van communicatie technieken
- Grondige kennis van communicatie principes, processen, modellen en theorieën

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, het maken en bijwerken van situatieoverzichten
- Het kunnen handelen op een zakelijke manier 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 realiseerbare 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 opzoeken van informatie voor een communicatieplan
- Het analyseren van informatie voor een communicatieplan
- Het doen van voorstellen van acties ifv het communicatieplan
- Het bespreken van de voorstellen met de leidinggevende bij het assisteren van het uitvoeren van het communicatieplan ten behoeve van het strategische beleid
- Het uitwerken van (een deel van) het communicatieplan
- Het kunnen uitwerken van zowel interne als externe communicatieprojecten
- Het kunnen raadplegen van informatiebronnen (literatuur, databanken, websites, ...) bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen controleren van informatie die betrekking heeft op de organisatie bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen overleggen met interne medewerkers of externe partners bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen onderzoeken van de nood aan (verschillende) communicatieacties bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen selecteren van de meest efficiënte communicatieacties bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen formuleren van voorstellen bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen bespreken van de voorstellen met de verantwoordelijke bij het voorbereiden van de communicatieprojecten
- Het kunnen in kaart brengen van een communicatievraagstuk bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen bedenken van mogelijke oplossingen bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen bespreken met de leidinggevende van de mogelijke oplossingen
- Het kunnen opstellen van een projectplan bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten

- Het kunnen bespreken van het projectplan met de leidinggevende bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen, indien nodig, aanpassen van het projectplan
- Het kunnen zelf uitvoeren en/of coördineren van de uitvoering van het projectplan
- Het kunnen evalueren van het projectplan en het behaalde resultaat
- Het kunnen ontwikkelen van beheren van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen redigeren van aangeleverde teksten bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen verzorgen van de informatie op internet en intranet bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen geven van voorlichting over de organisatie aan derden (bv. pers) bij het opzetten en uitvoeren van communicatieactiviteiten
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen gebruiken van software voor desktoppublishing bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen afstemmen van de inhoud en vorm op de kenmerken van de organisatie bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen respecteren van het huisstijlhandboek en -sjablonen en deze aanpassen indien nodig
- Het kunnen respecteren van het communicatiebudget bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen presenteren van informatie op een manier die belangstelling wekt bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen aanpassen van het taalgebruik en boodschap aan doelpubliek bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen structureren en kernachtig formuleren van de tekst bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen integreren van reeds bestaand materiaal bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen actualiseren van materiaal bij het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het kunnen geven van uitleg over de uitvoering van de communicatieopdracht
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de communicatieactie met de medewerkers
- Het kunnen verlenen van hulp en advies bij problemen van interne diensten bij het uitvoeren van hun communicatieacties
- Het kunnen bevorderen van de betrokkenheid, tevredenheid en bevlogenheid van werknemers bij het uitvoeren van communicatieacties
- Het kunnen controleren van het gebruik van de huisstijl op alle communicatiemiddelen bij het ontwikkelen van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Het kunnen kiezen van het communicatiemiddel in functie van het doelpubliek en de boodschap bij het ontwikkelen van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Het kunnen opstellen van scenario's waarbij interactie met de stakeholder mogelijk is bij het ontwikkelen van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Het kunnen formuleren van voorstellen bij het ontwikkelen van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Het kunnen bespreken van de voorstellen met de verantwoordelijke bij het ontwikkelen van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Het kunnen overleggen met opdrachtgever bij het organiseren van evenementen

- Het kunnen maken en toelichten van een draaiboek voor het evenement en/of de campagne
- Het kunnen verzorgen van het vervoer van materialen en personen bij het organiseren van evenementen en campagnes
- Het kunnen inrichten van ruimtes en installeren van materialen bij het organiseren van evenementen en campagnes
- Het kunnen zorg dragen voor de dagelijkse voorzieningen bij het organiseren van evenementen en campagnes
- Het kunnen ondersteunen van collega's bij de organisatie en uitvoering van het evenement en/of campagne
- Het kunnen coördineren van het evenement en/of campagne
- Het kunnen uitbouwen van een netwerk van contacten bij het selecteren van leveranciers of dienstverleners
- Het kunnen opvragen van offertes bij het selecteren van leveranciers of dienstverleners
- Het kunnen vergelijken van offertes (prijs, kwaliteit, voorwaarden, termijnen, ...) bij het selecteren van leveranciers of dienstverleners
- Het kunnen maken van prijs- en leveringsafspraken bij het onderhandelen over de contractvoorwaarden
- Het kunnen schatten of berekenen van de kosten bij het onderhandelen over de contractvoorwaarden en opvolgen van de geleverde diensten of producten
- Het kunnen bespreken van de voorstellen met de verantwoordelijke bij het selecteren van leveranciers of dienstverleners, onderhandelen over de contractvoorwaarden en het opvolgen van de geleverde diensten of producten
- Het kunnen opvolgen of de uitvoering van het project voldoet aan de kwaliteitsnormen en planning
- Het kunnen verzorgen van interne en externe communicatie (telefonisch, elektronisch, ontvangt en begeleidt stakeholders, bemant stands op beurzen...) bij het onderhouden van contacten en relaties
- Het kunnen ondersteunen van collega's op het gebied van perscontacten bij het onderhouden van contacten en relaties
- Het kunnen, indien nodig, uitbesteden van communicatieprojecten aan externe adviesbureaus
- Het kunnen uitvoeren van voorlichtingswerkzaamheden (bv. geven van rondleidingen) bij het onderhouden van contacten en relaties
- Het kunnen uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek en effectmeting
- Het kunnen opvolgen van sociale media bij het onderhouden van contacten en relaties
- Het kunnen samenwerken met de marketing en/of verkoopafdeling
- Het kunnen schrijven van teksten en artikelen
- Het kunnen ontwerpen en schrijven van niet-complexe teksten binnen een format (handleidingen, persteksten, intranetberichten, teksten voor de website...) ifv interne en externe informatievoorziening
- Het kunnen verzamelen van de nodige informatie bij het schrijven en redigeren van niet-complexe teksten
- Het kunnen overleggen met grafische vormgevers over de lay-out bij het schrijven en redigeren van niet-complexe teksten
- Het kunnen voorstellen van het concept aan de leidinggevende bij het schrijven en redigeren van niet-complexe teksten
- Het kunnen redigeren van aangeleverde teksten
- Het kunnen op vraag van de leidinggevende schrijven van een voorwoord of voorbereiden van een presentatie
- Het kunnen vertalen van technische en complexe info naar doelgroepgericht informatie
- Het kunnen leveren van een bijdrage aan de realisatie en instandhouding van een adequaat informatiebeheersysteem bij het beheren van informatie en data

- Het kunnen zorgen dat informatie in het informatiebeheersysteem duidelijk en makkelijk vindbaar is
- Het kunnen verzamelen en verwerken van informatie in datasystemen bij het beheren van informatie en data
- Het kunnen gebruiken van sociale media voor het bekomen van relevante informatie
- Het kunnen gebruiken van additionele informatie om de inhoud van online communicatieplatformen up-to-date te houden
- Het kunnen controleren van de verspreide informatie op inhoudelijke en grammaticale fouten
- Het kunnen controleren van de lay-out en het gebruik van de huisstijl bij het opvolgen van de kwaliteit van de verspreide informatie
- Het kunnen aanbrengen van correcties bij het opvolgen van de kwaliteit van de verspreide informatie
- Het kunnen aanpassen van het taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek bij het opvolgen van de kwaliteit van de verspreide informatie
- Het kunnen omzetten van technische informatie in een commerciële en/of PR-boodschap bij het opvolgen van de kwaliteit van de verspreide informatie
- Het kunnen beheren van een dynamische content bij het opvolgen van de kwaliteit van de verspreide informatie
- Het kunnen gebruiken van software voor desktoppublishing (DTP) bij het beheren van de inhoud van een website
- Het kunnen selecteren van teksten en thema's bij het beheren van de inhoud van een website
- Het kunnen integreren van beeldmateriaal, geluidsopnames en/of objecten bij het beheren van de inhoud van een website
- Het kunnen controleren van de kwaliteit van de informatie bij het beheren van de inhoud van een website
- Het kunnen verzamelen van informatie over het gebruik van de website
- Het kunnen opvolgen van de reacties van gebruikers bij het beheren van de inhoud van een website
- Het kunnen actueel houden van de website
- Het kunnen analyseren van het gebruik van sociale media bij het inzetten van media-toepassingen in professionele processen
- Het kunnen opvolgen van evoluties van media-toepassingen
- Het kunnen gebruiken van sociale media(toepassingen) om communicatiedoelstellingen te realiseren
- Het kunnen analyseren van meetbare gegevens bij het opstellen van een balans van communicatieactie(s) en het doen van verbetervoorstellen
- Het kunnen bespreken van de bevindingen met de communicatie afdeling
- Het kunnen doen van voorstellen om de resultaten van de communicatieacties te verbeteren
- Het kunnen rapporteren aan de verantwoordelijke over de vastgestelde resultaten van communicatieacties bij het opstellen van een balans van communicatieactie
- Het kunnen veilig, ordelijk en milieubewust organiseren van de werkplek

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen inventariseren van problemen (databanken, eigen administratie,...) bij oplossingsgericht werken
- Het kunnen analyseren van de aard van de problemen bij oplossingsgericht werken
- Het kunnen opmerken van problemen en deze signaleren aan de leidinggevende bij oplossingsgericht werken
- Het kunnen uitwerken van een passende oplossing voor problemen binnen het eigen takenpakket bij oplossingsgericht werken

- Het kunnen zoeken naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- 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 verlenen van hulp en advies bij problemen van interne diensten bij hun communicatieacties
- Het kunnen analyseren van meetbare gegevens bij het opstellen van een balans van communicatieacties en het doen van verbetervoorstellen
- Het kunnen evalueren van het projectplan en het behaalde resultaat

Motorische vaardigheden

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving en soms op verplaatsing
- 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 meestal uitgeoefend in een dag-systeem en soms in het weekend of 's avonds
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is gevarieerd
- Voor enkele taken zijn procedures uitgetekend.
- Het beheren van communicatieprojecten vergt flexibiliteit en kan zorgen voor afwijkende procedures
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, taken doorgeven.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- 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 beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn.
- Heeft een brede interesse in evolutie, trends en uitdagingen die een impact kunnen hebben op de organisatie

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch

- Handelt volgens de wetgeving en het communicatiebeleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, personeel, sollicitanten en externe dienstverleners cruciaal
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- Het beantwoorden van communicatievragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van communicatieprojecten en databases vraagt nauwgezet werken
- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken
- Het uitvoeren van communicatieprojecten vraagt een analytische aanpak
- De beroepsbeoefenaar werkt oplossings- en doelgroepgericht
- Kan omgaan met plotse veranderingen
- Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren

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 opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn.
- het opvolgen van diensten geleverd door externe dienstverleners
- het beantwoorden van communicatievragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, externe dienstverleners.
- het informeren van collega's over communicatieprojecten
- het opvolgen van de uitvoering van communicatieprojecten
- het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen en regelgeving rond communicatie en media
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van handelingen gerelateerd aan communicatieprojecten
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het verzamelen en actualiseren van relevante informatie
- het analyseren van communicatie gerelateerde gegevens
- het formuleren van voorstellen in functie van de realisatie van het communicatieplan
- het formuleren van verbetervoorstellen in functie van de realisatie van het communicatieplan

Is gebonden aan

- eindcontrole van een beperkt aantal opdrachten
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken/projecten
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het commercieel- en communicatiebeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- afspraken met externe dienstverleners rond communicatie
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden voor het opzetten van projecten en dienstverleners

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen communicatiebeleid.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe communicatiedienstverleners om projecten te realiseren.
- 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 assisteren bij het uitvoeren van het communicatieplan ten behoeve van het strategische beleid
- Het voorbereiden van communicatieprojecten (verzamelen, evalueren, selecteren, opstellen, ...)
- Het opzetten van communicatieactiviteiten en deze uitvoeren
- Het uitwerken van schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatieproducten en -tools
- Het adviseren van interne diensten en hen ondersteunen bij hun communicatieacties
- Het ontwikkelen van een aanbod van publicaties, berichten, communicatiedragers, ...
- Het organiseren van evenementen en campagnes
- Het selecteren van leveranciers of dienstverleners voor eigen projecten, onderhandelen over de contractvoorwaarden en opvolgen van de geleverde diensten of producten.
- Het onderhouden van contacten en relaties
- Het schrijven en redigeren van niet-complexe teksten en/of deze vertalen
- Het beheren van informatie en data
- Het opvolgen van de kwaliteit van de verspreide informatie
- Het beheren van de inhoud van een website
- Het inzetten van sociale media-toepassingen in professionele processen
- Het opstellen van een balans van de communicatieacties en het doen van verbetervoorstellen

2.3 Attesten

Geen attesten vereist.

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

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