

Bijlage. Beschrijving van de beroepskwalificatie van interne sales als vermeld in artikel 1.

## 1. GLOBAAL

### 1.1. Titel

Interne sales

### 1.2. Definitie

Het realiseren, coördineren, opvolgen, evalueren en assisteren van commerciële projecten en acties rekening houdend met de geldende regelgeving en het commercieel beleid van de organisatie teneinde de commerciële doelstelling van de organisatie te realiseren.

### 1.3. Niveau (VKS en EQF)

5

### 1.4. Jaar van erkenning

versie 1, 2020

## 2. COMPETENTIES

### 2.1. Opsomming competenties

#### Competentie 1:

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- 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
- 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

#### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische technieken
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken

- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Grondige kennis van commerciële technieken

#### Competentie 2:

##### Werkt doelgroepgericht

- 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

##### Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van ICT
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen

#### Competentie 3:

##### Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen

##### Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie

- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken

#### Competentie 4:

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid
- Volgt de grote lijnen van commerciële en sociaal-economische actualiteit
- Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen
- Deelt kennis met collega's

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingtechnieken
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van ICT
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken

#### Competentie 5:

Voert voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen

- Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie
- Verwerkt de informatie
- Informeert de externe sales
- Meldt mogelijke ontwikkeling (klant, product en markt) aan externe sales
- Brengt relevante informatie in een database in

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel

gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)

- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken

#### Competentie 6:

Werkt mee aan het opstellen van het commercieel actieplan

- Definieert meetbare doelstellingen (verkoopcijfers, marktaandeel, deadlines, ...) per onderdeel van de commerciële strategie
- Stelt tools voor elk onderdeel van het commerciële actieplan voor
- Geeft input op basis van de eigen bevindingen
- Stelt tussentijdse rapporten op
- Volgt evoluties, trends,... op
- Bespreekt de voorstellen en bevindingen met de externe sales

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van ICT
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van technieken voor merchandising
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van commerciële (marketing) tools
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes

#### Competentie 7:

Stelt, op vraag van de externe sales, een balans op van de omzet en doet verbetervoorstellen

- Analyseert meetbare gegevens (verkoopcijfers, marktaandeel,...)
- Evalueert de effectiviteit en efficiëntie van commerciële acties
- Vergelijkt de budgetten die aan commerciële acties/activiteiten werden gespendeerd met de gegenereerde opbrengsten
- Doet voorstellen om de resultaten van de salesactiviteiten te verbeteren

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van ICT
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van statistische analyse
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes

#### Competentie 8:

Verzorgt de uitvoering van commerciële acties

- Verzorgt, indien nodig, de logistieke ondersteuning
- Houdt rekening met de vigerende wetgeving
- Gebruikt diverse kanalen om commerciële acties te promoten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van na-verkooptechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Grondige kennis van commerciële technieken

## Competentie 9:

### Verzorgt prospectie en het klantenbeheer

- Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...)
- Treft voorbereidingen voor het opstellen van een prospect/klantenbestand op basis van de resultaten van marktonderzoek en het prospectieplan
- Bereidt, in samenwerking met de externe sales, een prospect/klantenbezoek voor
- Brengt opportuniteiten en mogelijk commerciële acties in kaart.
- Informeert de externe sales

### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van marketingtechnieken
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Grondige kennis van commerciële technieken

## Competentie 10:

### Garandeert een vlotte werking van de salesafdeling

- Biedt prospect/klantgerichte ondersteuning aan alle salesactiviteiten
- Behandelt de binnenkomende opdrachten van prospecten/klanten
- Werkt nauw samen met ICT-diensten, productie en het salesteam
- Verzorgt de interne communicatie tussen alle diensten en betrokkenen

### Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van marketingtechnieken
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over

- commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
  - Kennis van rapporteringstechnieken
  - Kennis van CRM-software
  - Kennis van verkooptechnieken
  - Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
  - Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
  - Kennis van na-verkooptechnieken
  - Kennis van typologieën van klanten en consumenten
  - Kennis van technieken van commerciële klantenwerving

#### Competentie 11:

Voert, indien verwacht, het verkooptraject uit

- Bereidt het verkooptraject/gesprek voor
- Benadert proactief prospecten/klanten om hen te overtuigen van de voordelen van de aangeboden producten
- Verkoopt klantgericht
- Stelt offerte op
- Onderhandelt met de klant/account
- Verzorgt het (interne) ordertraject
- Verzorgt dienst na verkoop en eventueel facturatie
- Volgt de voortgang van het verkooptraject op
- Informeert de betrokken externe sales

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van onderhandelstechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
- Kennis van na-verkooptechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten

- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Grondige kennis van commerciële technieken

#### Competentie 12:

Registreert de opvolggegevens van de activiteiten

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Brengt systematisch en correct data in in het CRM-systeem
- Verwerkt de dossiers administratief
- Geeft, indien nodig, alle gegevens door voor boekhoudkundige verwerking
- Rapporteert over de stand van zaken van een dossier
- Behandelt, indien nodig, klachten en vragen van de klanten
- Beheert vragen en klachten van de klanten of geeft deze door aan de externe sales
- Wisselt informatie uit met het team
- Zorgt dat de database steeds up-to-date is
- Interpreteert klantentevredenheid resultaten
- Suggereert acties vanuit het klantentevredenheidsonderzoek

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van CRM-software
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen

## 2.2. Beschrijving competenties adhv de descriptorelementen

### 2.2.1. Kennis

- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van marketingstechnieken
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Basiskennis ergonomische technieken
  
- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen



- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van Engels (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Frans (teksten over commercieel gerelateerde thema's begrijpen, gesprekken over commercieel gerelateerde thema's kunnen voeren, een tekst over commercieel gerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van onderhandelstechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van CRM-software
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van verkooptechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van na-verkooptechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van ICT
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken voor merchandising
- Kennis van handelsrecht
- Kennis van reglementering van elektronische handel
- Kennis van sociale media en hun functie
- Kennis van commerciële (marketing) tools
- Kennis van statistische analyse
- Kennis van onderzoekstechnieken
- Kennis van commerciële distributiekkanalen
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen
- Kennis van marktonderzoekstechnieken
  
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes

### 2.2.2. Vaardigheden

#### Cognitieve vaardigheden

- 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
- 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
- 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
- Verzamelt klant, product- en/of marktinformatie
- Verwerkt de informatie
- Informeert de externe sales
- Meldt mogelijke ontwikkeling (klant, product en markt) aan externe sales
- Brengt relevante informatie in een database in
- Definieert meetbare doelstellingen (verkoopcijfers, marktaandeel, deadlines, ...) per onderdeel van de commerciële strategie
- Stelt tools voor elk onderdeel van het commerciële actieplan voor
- Geeft input op basis van de eigen bevindingen
- Stelt tussentijdse rapporten op
- Volgt evoluties, trends,... op
- Bespreekt de voorstellen en bevindingen met de externe sales
- Analyseert meetbare gegevens (verkoopcijfers, marktaandeel,...)
- Evalueert de effectiviteit en efficiëntie van commerciële acties
- Vergelijkt de budgetten die aan commerciële acties/activiteiten werden gespendeerd met de gegenereerde opbrengsten
- Doet voorstellen om de resultaten van de salesactiviteiten te verbeteren
- Verzorgt, indien nodig, de logistieke ondersteuning
- Houdt rekening met de vigerende wetgeving
- Gebruikt diverse kanalen om commerciële acties te promoten
- Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...)
- Treft voorbereidingen voor het opstellen van een prospect/klantenbestand op basis van de resultaten van marktonderzoek en het prospectieplan
- Bereidt, in samenwerking met de externe sales, een prospect/klantenbezoek voor
- Brengt opportuniteiten en mogelijk commerciële acties in kaart.
- Informeert de externe sales
- Biedt prospect/klantgerichte ondersteuning aan alle salesactiviteiten
- Behandelt de binnenkomende opdrachten van prospecten/klanten
- Werkt nauw samen met ICT-diensten, productie en het salesteam
- Verzorgt de interne communicatie tussen alle diensten en betrokkenen
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Brengt systematisch en correct data in in het CRM-systeem
- Verwerkt de dossiers administratief
- Geeft, indien nodig, alle gegevens door voor boekhoudkundige verwerking
- Rapporteert over de stand van zaken van een dossier

- Wisselt informatie uit met het team
- Zorgt dat de database steeds up-to-date is
- Interpreteert klanttevredenheid resultaten
- Suggereert acties vanuit het klanttevredenheidsonderzoek
- Bereidt het verkooptraject/gesprek voor
- Benadert proactief prospecten/klanten om hen te overtuigen van de voordelen van de aangeboden producten
- Verkoopt klantgericht
- Stelt offerte op
- Onderhandelt met de klant/account
- Verzorgt het (interne) ordertraject
- Verzorgt dienst na verkoop en eventueel facturatie
- Volgt de voortgang van het verkooptraject op
- Informeert de betrokken externe sales
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert over het eigen handelen in functie het optimaliseren van de eigen deskundigheid
- Volgt de grote lijnen van commerciële en sociaal-economische actualiteit
- Neemt actief deel aan vormingsinitiatieven en opleidingen
- Deelt kennis met collega's

#### Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen
- Behandelt, indien nodig, klachten en vragen van de klanten
- Beheert vragen en klachten van de klanten of geeft deze door aan de externe sales

#### Motorische vaardigheden

#### 2.2.3. Context

##### Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarin de beroepsbeoefenaar functioneert.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem en sporadisch 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 vrij gevarieerd
- Het beheren van verkooptraject vergt flexibiliteit en creativiteit en kan zorgen voor afwijkende procedures

- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer 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, GDPR en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsbeoefenaar moet communicatief (intercultureel) vaardig zijn
- Houdt steeds rekening met de nationale en/of internationale bedrijfspolicy
- De beroepsbeoefenaar past, afhankelijk van de behoefte van de klant de procedures zelf aan.

#### Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering, uitvoering van de opdrachten en nakomen van afspraken.
- Werkt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en handelt integer in alle omstandigheden.
- Handelt economisch en ecologisch
- Handelt volgens de wetgeving en het commercieel beleid van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), externe sales, collega's en externe dienstverleners.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig en communicatief
- Stelt zich empatisch en positief assertief op
- Het beantwoorden van salesvragen vergt een individuele aanpak
- Het beheren van verkooptrajecten 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 verkooptrajecten vraagt een commerciële en 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
- Voelt aan welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie
- Zoekt voortdurend naar een manier waarop de organisatie met zijn producten/diensten het verschil kan maken

#### 2.2.4. Autonomie

##### Is zelfstandig in

- Het ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie
- Het doelgroepgericht werken
- Het oplossingsgericht werken
- Het permanent ontwikkelen de eigen deskundigheid
- Het voeren van voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen op vraag van de externe sales
- Het ondersteunen van het opstellen van het commercieel actieplan

- Het, in samenwerking met de externe sales, opstellen van een balans van de omzet en het doen van verbetervoorstellen
- Het verzorgen van de uitvoering van commerciële acties
- Het verzorgen van prospectie en het klantenbeheer
- Het garanderen van een vlotte werking van de salesafdeling
- Het, indien verwacht, uitvoeren van het verkooptraject
- Het registreren van de opvolggegevens van de activiteiten

#### Is gebonden aan

- 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 marketingbeleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- afspraken met externe dienstverleners voor commerciële acties
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden voor het opzetten van commerciële acties en dienstverleners

#### Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen commercieel beleid en moeilijk op te lossen problemen
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe dienstverleners om commerciële acties/projecten te realiseren

#### 2.2.5. Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt doelgroepgericht
- Werkt oplossingsgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Voert voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen op vraag van de externe sales
- Ondersteunt het opstellen van het commercieel actieplan
- Stelt, in samenwerking met de externe sales, een balans op van de omzet en doet verbetervoorstellen
- Verzorgt de uitvoering van commerciële acties
- Verzorgt prospectie en het klantenbeheer
- Garandeert een vlotte werking van de salesafdeling
- Voert, indien verwacht, het verkooptraject uit
- Registreert de opvolggegevens van de activiteiten

#### 2.3. Attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ...  
tot erkenning van de beroepskwalificatie interne sales (BK-0497-1).

Brussel, (datum).

de minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

de Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw,

Hilde CREVITS

De Vlaamse minister van Onderwijs, Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS