

VOORSTEL VAN AHOVOKS VOOR EEN ONDERWIJSKWALIFICATIE Graduaat in de sales support

////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

1. Algemene informatie

1.1 TITEL

Graduaat in de sales support

1.2 NIVEAU

Vijf

1.3 STUDIEGEBIEDEN

- Handelswetenschappen en bedrijfskunde

1.4 STUDIEPUNTEN

120

1.5 IDENTIFICATIEGEGEVENS

Datum van indiening

2. Samenstelling

Het voorstel van onderwijskwalificatie omvat 1 erkende beroepskwalificatie, namelijk 'Interne sales'.

2.1 BEROEPKwalificatie 'INTERNE SALES'

Niveau

Vijf

Jaar van erkenning

2020

Competenties

Zie bijlage 1 deel 2 bij het besluit van de Vlaamse Regering van 7 februari 2020 ter erkenning van de beroepskwalificatie 'Interne sales'

3. Samenhang

(Voorstellen van) onderwijs kwalificaties	Graduaat in de sales support
Beroepskwalificaties	Interne sales

4. Analyse decretale criteria

4.1 MAATSCHAPPELIJKE, ECONOMISCHE EN CULTURELE BEHOEFTE

Economische relevantie

- Tewerkstellingsgegevens*

Voor de salesberoepen zijn er geen tewerkstellingscijfers beschikbaar. Hieronder worden de meest relevante beschikbare cijfers opgenomen.

Bron: <http://projecties.steunpuntwerk.be/beroepen/tls/beroepenmonitor/index.php>

Aantal werkenden naar beroep (ISCO-08, 3 digits), 2011-2016

Vlaams Gewest, 15 tot en met 64 jaar

code	label	2011-2013 (n)	2014-2016 (n)
243	Specialisten op het gebied van de verkoop, reclame, marketing en public relations	23 400	26 400

- **Vacatures**

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2018)

De data hieronder opgenomen gelden voor de salesberoepen (samenvoeging van interne en externe sales). Er zijn geen afzonderlijke arbeidsmarktgegevens voor de interne sales en de externe sales beschikbaar.

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode D140201-1)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2018) en openstaande (december 2018)) van dit beroep

Ontvangen vacatures	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.-Pieters-Dendermond	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
01. Primaire sector	1		1		1	1		2	3		1				1	11	
02. Dranken, voeding en tabak	1		15	17	7	4	0	11	2	6	3	4	1	1	1	73	25
03. Textiel, kleding en schoeisel			2				1	3	7		1	2	1	1		18	5
04. Grafische nijverheid, papier en karton	15	2	5		1	1	2	3	2	1	2	9		2		45	10
05. Chemie, rubber en kunststof	3		1	1		0		31	0		1	3	4	3	2	49	6
06. Vervaardiging van bouwmaterialen						2				1				1	4	8	3
07. Metaal		1	2			3	5	7	1	0		1	3	0	3	26	6
08. Vervaardiging van machines en toestellen	3	5	1	6	2	14	1	15	13		2	1	3	4	3	73	19
10. Hout- en meubelindustrie		1	1				2	1		2		4				11	5
11. Overige industrie	5			14	0	9	3	2		3	0			32		68	10
12. Energie, water en afvalverwerking	3	9		1	1		6	2			2	2		1	2	29	7
13. Bouw	17	5	6	0	1	2	3	42	4	42	3	17	8	22	24	196	44
14. Groot- en kleinhandel	87	43	201	86	30	88	16	66	20	30	42	138	28	41	35	951	149
15. Transport, logistiek en post	7	2		9		2			1		3			3		27	8
16. Horeca en toerisme	4			1				1	81		1					88	67
17. Informatica, media en telecom	31	13	59	319	37	13	44	14	15	9	96	12	17	24	5	708	123
18. Financiële diensten	12			5		5	12			3						37	15
19. Zakelijke dienstverlening	545	216	8	2195	49	89	34	35	12	59	84	111	12	176	83	3708	472
21. Diensten aan personen	105		7	7	41	13	3	13		5	6	22	1	5	47	275	81
22. Ontspanning, cultuur en sport	1			5	1			1	1	1	1					11	1
23. Openbare besturen	6			1						2					1	10	1
24. Onderwijs	1		1	1		1	1	1			3					9	3
25. Gezondheidszorg	1						2									3	3
26. Maatschappelijke dienstverlening	2							27	6					0		35	10
27. Overige dienstverlening				8												8	1
28. Onbepaald							19				2					21	4
Totaal	850	297	310	2676	171	248	156	281	161	165	254	324	78	316	211	6498	1075

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2018

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017	dec. 2018
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	703	799	595	625	653	1075
NECzU via werving- en selectiekantoren	790	885	1064	883	1043	986
Uitzendopdrachten	450	542	706	494	907	551
TOTAAL	1943	2226	2365	2002	2603	2612

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	277	17	43	129	60	58	36	68	83	25	80	53	20	59	67	1075
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	87	39	93	56	50	44	32	123	39	70	93	45	47	124	44	986
Uitzendopdrachten	107	14	18	68	13	28	18	118	14	34	37	18	5	43	16	551
Totaal	471	70	154	253	123	130	86	309	136	129	210	116	72	226	127	2612

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2018

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	3849	4571	3848	5350	6340	6498
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	7383	6039	7284	7283	10871	11309
Uitzendopdrachten	3895	3516	4188	4507	7105	5731
Totaal	15127	14126	15320	17140	24316	23538

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio in 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	850	297	310	2676	171	248	156	281	161	165	254	324	78	316	211	6498
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	901	445	403	1798	372	587	223	1402	570	693	981	520	240	1004	1170	11309
Uitzendopdrachten	536	113	286	808	211	361	955	806	86	168	498	440	21	332	110	5731
Totaal	2287	855	999	5282	754	1196	1334	2489	817	1026	1733	1284	339	1652	1491	23538

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	Sint-Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	659	248	207	263	404	156	262	186	225	402	217	227	284	3740

V. Knelpuntberoep

Sales is een knelpuntberoep omwille van kwalitatieve redenen en omwille van specifieke arbeidsomstandigheden.

4.2 DE ONDERWIJSKUNDIGE EN OPVOEDKUNDIGE CONTEXT

Aansluiting bij het onderwijsniveau

De onderwijskwalificatie Graduaat in de sales support sluit aan bij het profiel van het hoger beroepsonderwijs. De onderwijskwalificatie heeft een arbeidsmarktgerichte focus: ze komt tegemoet aan de evolutie en vraag naar meer hooggeschoold personeel in de sector.

Aansluiting bij studiegebieden en bestaande studierichtingen

Het voorstel van onderwijskwalificatie dat de beroepskwalificaties 'Interne sales' omvat, sluit aan bij het studiegebied 'Handelswetenschappen en Bedrijfskunde'. In dit studiegebied is deze het meest verwant met de graduaatsopleidingen Marketing en Reclame, marketing en public relations.

Aansluiting bij de doelgroep

De potentiële doelgroep van het hoger beroepsonderwijs is uitgebreid en bestaat uit generatiestudenten, werkenden (volwassenen), werkzoekenden en jongeren die voldaan hebben aan de deeltijdse leerplicht. De geïnteresseerde beschikt dikwijls over een welbepaald studiebewijs, wil zich heroriënteren of de kansen op de arbeidsmarkt vergroten en/of wil getrapt doorstromen naar een bacheloropleiding. De competenties van de beroepskwalificatie 'Interne sales' zijn haalbaar voor de genoemde doelgroep.

4.3 DE CONTINUÏTEIT IN DE (STUDIE)LOOPBAAN

Leerlijnen

ONDERLIGGEND NIVEAU

Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)

Handel (tso)

In Handel wordt men opgeleid voor een commerciële of een administratieve loopbaan in het bedrijfsleven, de overheidsadministratie of de dienstensector. Er is een ruime bedrijfseconomische vorming met veel aandacht voor de technieken van boekhouding, de binnen- en buitenlandse handel, de toegepaste informatica ... Het bedrijfsleven hecht ook veel belang aan een vlotte communicatie – zowel mondeling als schriftelijk – in de eigen taal maar ook in vreemde talen. Binnen de algemene vorming wordt een grondige kennis van het Nederlands, een praktische kennis van het Frans en Engels en een basiskennis van Duits nagestreefd. Het ontwikkelen van communicatieve vaardigheden in een zakelijke context, de zakelijke communicatie is belangrijk. De schrijfvaardigheid ligt in het verlengde van de luister-, spreek- en leesvaardigheid.

Verkoop (bso)

Men wordt klaargestoomd voor een job als verkoper. Heel wat aandacht gaat naar het leren voeren van zakelijke gesprekken in het Nederlands. Men leert op een correcte en efficiënte manier communiceren. Ook de praktische talenkennis in het Frans en in het Engels wordt getraind. Daarnaast maakt men kennis met de verkoopadministratie van bestelling tot verkoop. Men leert

verschillende verkoopswaaren kennen, onderling vergelijken, variëteiten onderscheiden, informatie inwinnen over hun gebruik en onderhoud ... Bovendien is er aandacht voor het mooi presenteren van producten, zowel in de etalage als in de winkel.

Men krijgt eerder weinig vakken algemene vorming maar leert het vak al doende tijdens de vele uren praktijk.

7de specialisatiejaar bso

Verkoop en vertegenwoordiging (bso)

Tijdens dit specialisatiejaar doet men veel praktijkervaring op en leert men de finesses van het vak van verkoper en vertegenwoordiger. Communicatie staat centraal: men leert zichzelf voorstellen en klanten te woord staan (telefoneren, informeren, bestellingen opnemen, verkopen, afrekenen). Men leert 2 vreemde talen voldoende beheersen om zichzelf later in eenvoudige en voorspelbare beroepssituaties te kunnen behelpen. Gaandeweg leert men commercieel denken en werken, men leert klantenrelaties verzorgen en verder uitbouwen, producten voorstellen, promoten en leveren. Men wordt getraind in het omgaan met klachten, in het spreken voor groepen en in het geven van demonstraties.

Secundair na secundair onderwijs

Verkoop en distributie (tso)

Verkoop en distributie wil voorbereiden om in een commerciële omgeving de business-to-client verkoop, zowel in de profit als de non-profit te verzorgen. Men wordt niet opgeleid voor winkelverkoop, wel voor verkoop als externe verkoper, vertegenwoordiger, verkoper op een beurs of op een demonstratieplaats.

Secundair volwassenenonderwijs

Polyvalent verkoper

In deze opleiding leert de cursist klanten informeren en overtuigen, verkoop- en merchandisingtechnieken toepassen, conflicten met klanten correct afhandelen, diefstalpreventietechnieken toepassen met inachtnaam van de wetgeving inzake de bevoegdheden van het winkelpersoneel en de rechten van klanten, instaan voor service, naverkoop en klachtenbehandeling en de kassa bedienen. Verder leert men rekenen aanvullen en onderhouden, de productbehandelingscyclus administratief en logistiek correct afhandelen. Hiertoe leert men de organisatie van de distributiesector kennen. Ook is er aandacht voor het verkopen in een e-commerce omgeving. De cursist leert hierbij rekening te houden met de relevante regelgeving op het vlak van veiligheid, milieu en gezondheid en op het vlak van marktpraktijk (garantiewetgeving, consumentenkrediet en terugnameplicht).

BOVENLIGGEND NIVEAU

Professionele bachelor	
Bedrijfsmanagement	Bedrijfsmanagement is een opleiding in de werking en organisatie van een bedrijf. Op het programma staan algemeen-economische en bedrijfseconomische vakken, economie, boekhouden, algemeen, burgerlijk en handelsrecht, informatica (tekstverwerking, rekenbladen en gegevensbestanden). Er is ook veel aandacht voor het leren van talen: communicatie in het Nederlands, Frans, Engels en meestal een vierde taal (afhankelijk van de hogeschool: Duits / Spaans / Chinees).
Academische bachelor	
Handelswetenschappen	De hoofdbrok van de opleiding wordt gevormd door de economische vakken, zowel algemeen-economisch (inleiding tot de economie, micro- en macro-economie, internationale economie, financiële economie), als bedrijfseconomisch (boekhouden: algemeen, vennootschapsboekhouden, analytisch boekhouden, bedrijfsfinanciering, financiële analyse). Daarnaast wordt ook een grondige opleiding geboden in marketing. De ondersteunende vakken als wiskunde, statistiek en informatica zijn ook zeer belangrijk, naast een talencomponent en onderzoeksmethodologie.
Gegradueerde	
Graduaat in de marketing	Men is het interne aanspreekpunt in sp�e voor klanten, vertegenwoordigers, verdelers en andere bedrijfsafdelingen. Men beantwoordt vragen van klanten via telefoon en e-mails over productinformatie, prijs, bestellingen en levertermijnen. Men denkt mee met de klant en maakt een situatieschets van het probleem. Men maakt de klant wegwijs in nieuwigheden en acties, en ondersteunt andere bedrijfsafdelingen van a tot z met hun offertes, bestellingen, verzendingen, vragen, klachten en retours. Men prospecteert de markt om nieuwe klanten te werven. Men luistert naar de behoeften van je klanten en geeft gepaste informatie en advies. Men maakt hen enthousiast over de verschillende producten en/ of diensten en toont de voordelen die deze bieden. Men verkoopt de geproduceerde goederen of diensten aan kleinhandelaars en andere bedrijven, in nauwe samenwerking met de interne verkoopafdeling.
Graduaat in de reclame, marketing en public relations	Deze opleiding wordt niet meer aangeboden.

Aansluiting onderwijs - arbeidsmarkt

4.4 DE VERWACHTE INSTROOM EN UITSTROOM

Instroom in de opleiding

ONDERLIGGEND NIVEAU

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)			
Handel (tso)	2499	2 436	2404
Verkoop (bso)	692	641	645
7de specialisatiejaar bso			
Verkoop en vertegenwoordiging (bso)	175	184	143
Secundair na secundair onderwijs			
Verkoop en distributie (tso)	8	10	13
Secundair volwassenenonderwijs			
Polyvalent verkoper	154	312	482

BOVENLIGGEND NIVEAU

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Professionele bachelor			
Bedrijfsmanagement	17 003	17 809	18 540
Academische bachelor			
Handelswetenschappen	3 214	3 462	3 490
Gegradueerde			
Graduaat in de marketing	848	624	539
Graduaat in de reclame, marketing en public relations	/	/	/

Bovenstaande tabel geeft voor elke verwante studierichting/opleiding een overzicht van de leerling-/studentenpopulatie (uniek). Voor de derde graad secundair onderwijs worden enkel de instroom in het tweede leerjaar weergegeven. Voor alle andere studierichtingen/opleidingen gaat het steeds om de instroom in het eerste jaar van de studierichting/opleiding.

Uitstroom uit de opleiding

ONDERLIGGEND NIVEAU

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Secundair onderwijs (3de graad tso en bso)			
Handel (tso)	2 365	2 301	2 260

Verkoop (bso)	616	561	552
7de specialisatiejaar bso			
Verkoop en vertegenwoordiging (bso)	167	165	132
Secundair na secundair onderwijs			
Verkoop en distributie (tso)	8	8	9
Secundair volwassenenonderwijs			
Polyvalent verkoper	/	/	/

BOVENLIGGEND NIVEAU

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Professionele bachelor			
Bedrijfsmanagement	3 293	3 672	3 565
Academische bachelor			
Handelswetenschappen	551	687	686
Gegradueerde			
Graduaat in de marketing	/	/	/
Graduaat in de reclame, marketing en public relations	/	/	/

Omdat gebleken is dat de datakwaliteit van de gegevens omtrent studiebewijzen behaald in het volwassenenonderwijs onvoldoende is, worden er voor de referentieperiodes vóór 1 april 2015 geen gegevens gepubliceerd of vrijgegeven. Door een aantal maatregelen rond kwaliteit zal er systematisch een betere registratie gerealiseerd worden.

4.5 DE BESCHIKBARE MATERIËLE EN FINANCIËLE MIDDELEN EN EXPERTISE EN DE MOGELIJKHEID TOT SAMENWERKING MET ANDERE INSTELLINGEN OF MET DE ARBEIDSMARKT / HET BEDRIJFSLEVEN INDIEN VEREIST

Bestaande inhoudelijk verwante opleidingen in onderwijs

In de betrokken hogescholen wordt al een gerelateerde bacheloropleiding gegeven (Bedrijfsmanagement). De infrastructuur van die opleiding kan deels gebruikt worden voor de invulling van de onderwijskwalificatie Graduaat in de sales support. De hogescholen hebben een voldoende uitgeruste campus. Een uitgebreid netwerk van stagebedrijven en partners en de focus op werkplekleren kunnen ervoor zorgen dat de studenten voldoende contact maken met de praktijk. In de hogescholen zijn voldoende expertise en middelen aanwezig om deze graduaatsopleiding aan te bieden.

Verwante opleidingen van publieke opleidingsverstrekkers

VDAB biedt momenteel door VDAB erkende verwante opleidingen aan:

- o NHA Opleidingen: Commercieel Medewerker Binnendienst

Syntra biedt geen opleidingen aan die nauw aansluiten bij de beroepskwalificatie in dit voorstel van onderwijskwalificatie.

Samenwerkingsverbanden onderwijs - arbeidsmarkt

Er is momenteel geen sectorconvenant tussen de Vlaamse Regering en de sociale partners van de sectoren: (200) Aanvullend PC bedienden en (218) Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden.

5. Berekening van de studieomvang

5.1 ACTIVITEIT 1 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 1

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie (-c)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Grondige kennis van commerciële 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)• Basiskennis ergonomische technieken• 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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 1 (BK-0497:Interne sales): 3,0 studiepunten**

5.2 ACTIVITEIT 2 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 2

Werkt doelgroepgericht (co 01806)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 2 (BK-0497:Interne sales): 3,0 studiepunten**

5.3 ACTIVITEIT 3 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 3

Werkt oplossingsgericht (co 01805)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 3 (BK-0497:Interne sales): 3,0 studiepunten**

5.4 ACTIVITEIT 4 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 4

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid (co 01808)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen • Basiskennis van marketingtechnieken • 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

- ***Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 4 (BK-0497:Interne sales): 3,0 studiepunten***

5.5 ACTIVITEIT 5 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 5

Voert voorbereidend onderzoek om de klantennoden en verwachting in kaart te brengen (25017-c)

Vaardigheden

- 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

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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 5 (BK-0497:Interne sales): 6,0 studiepunten**

5.6 ACTIVITEIT 6 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 6

Werkt mee aan het opstellen van het commercieel actieplan (co 03711)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Grondige kennis van commerciële technieken • Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes • 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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 6 (BK-0497:Interne sales): 8,0 studiepunten**

5.7 ACTIVITEIT 7 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales**Activiteit 7**

Stelt, op vraag van de externe sales, een balans op van de omzet en doet verbetervoorstellen (co 03712)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Grondige kennis van commerciële technieken Grondige kennis van commerciële en marketingprincipes 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

- Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 7 (BK-0497:Interne sales): 6,0 studiepunten**

5.8 ACTIVITEIT 8 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales**Activiteit 8**

Verzorgt de uitvoering van commerciële acties (18068-c)

Vaardigheden	Kennis
<ul style="list-style-type: none"> Verzorgt, indien nodig, de logistieke ondersteuning Houdt rekening met de vigerende wetgeving 	<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van planningstechnieken Grondige kennis van commerciële technieken Basiskennis van relevante wet- en regelgeving Kennis van kantoorsoftware

- Gebruikt diverse kanalen om commerciële acties te promoten
- 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)
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van marktontwikkeling
- Kennis van verkoopstechnieken
- Kennis van organisatie-specifieke afspraken en protocollen
- Kennis van (interculturele) communicatietechnieken
- Kennis van relevante marketingbegrippen
- Kennis van na-verkoopstechnieken
- Kennis van typologieën van klanten en consumenten
- Kennis van presentatietechnieken
- Kennis van technieken van commerciële klantenwerving
- Kennis van commerciële distributiekkanalen

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 8 (BK-0497:Interne sales): 12,0 studiepunten**

5.9 ACTIVITEIT 9 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 9

Verzorgt prospectie en het klantenbeheer (25017-c)

Vaardigheden

- Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten, ...) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten, ...)

Kennis

- Basiskennis van planningstechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van marketingstechnieken

- 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

- Basiskennis van consumentenrechten
- 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)
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- 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 verkoopstechnieken
- 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 distributiekanaalen
- Kennis van het interpreteren van tabellen, grafieken en diagrammen

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 9 (BK-0497:Interne sales): 12,0 studiepunten**

5.10 ACTIVITEIT 10 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 10

Garandeert een vlotte werking van de salesafdeling (co 03199)

Vaardigheden

- Biedt prospect/klantgerichte ondersteuning aan alle salesactiviteiten
- Behandelt de binnenkomende opdrachten van prospecten/klanten

Kennis

- Basiskennis van planningstechnieken
- Kennis van data-verzamelstechnieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Basiskennis van marketingstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware

- Werkt nauw samen met ICT-diensten, productie en het salesteam
- Verzorgt de interne communicatie tussen alle diensten en betrokkenen

- 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)
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- 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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 10 (BK-0497:Interne sales): 8,0 studiepunten**

5.11 ACTIVITEIT 11 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 11

Voert, indien verwacht, het verkooptraject uit (co 03200)

Vaardigheden

- 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

Kennis

- Basiskennis van planningstechnieken
- Kennis van data-verzameltechnieken
- Grondige kennis van commerciële technieken
- Basiskennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van kantoorsoftware

- 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

- 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)
- Basiskennis van consumentenrechten
- Basiskennis van de organisatie van de logistieke keten
- 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

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 11 (BK-0497:Interne sales): 8,0 studiepunten**

5.12 ACTIVITEIT 12 (BK-0497:INTERNE SALES)

BK-0497: Interne sales

Activiteit 12

Registreert de opvolggegevens van de activiteiten (16902-c)

Vaardigheden

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Brengt systematisch en correct data in in het CRM-systeem

Kennis

- Kennis van data-verzameltechnieken
- Kennis van het raadplegen van relevante (digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen
- Kennis van kantoorsoftware

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 12 (BK-0497:Interne sales): 8,0 studiepunten**

5.13 INSCHATTING VAN HET TOTAAL AANTAL STUDIEPUNTEN VAN HET VOORSTEL VAN ONDERWIJSKWALIFICATIE

- o Inschatting van het totaal aantal studiepunten voor de gemeenschappelijke activiteiten: 80 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 1 (BK-0497: Interne sales): 3 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 2 (BK-0497: Interne sales): 3 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 3 (BK-0497: Interne sales): 3 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 4 (BK-0497: Interne sales): 3 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 5 (BK-0497: Interne sales): 6 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 6 (BK-0497: Interne sales): 8 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 7 (BK-0497: Interne sales): 6 SP

- Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 8 (BK-0497: Interne sales): 12 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 9 (BK-0497: Interne sales): 12 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 10 (BK-0497: Interne sales): 8 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 11 (BK-0497: Interne sales): 8 SP
 - Inschatting van het totaal aantal studiepunten van activiteit 12 (BK-0497: Interne sales): 8 SP
- o Het bekomen aantal studiepunten vertegenwoordigt ongeveer 2/3 van de totale studieomvang. Elke graduaatsopleiding moet minimaal een derde van het totaal aantal studiepunten aan werkpleklers spenderen. Hiermee werd bovenstaand geen rekening gehouden.
- o Inschatting van het aantal studiepunten voor werkpleklers: 40 SP
- o Geschatte studieomvang voor het geheel van de graduaatsopleiding: 120 SP
- o Een graduaatsopleiding heeft een studieomvang van 90 of 120 studiepunten. Voor het voorstel van onderwijskwalificatie 'Graduaat in de sales support' is een opleiding van 120 studiepunten dan ook aangewezen.