|  |
| --- |
| **FUNCTIEPROFIEL** |
| ***Kenmerken van de functie****Neem op deze plaats van belang zijnde context informatie op over de bedrijfsfunctie. Hierbij kunt u denken aan “Informatie over de organisatie- en/of (sub)afdeling, specifieke kaders (b.v. wet- en regelgeving, beleid), contacten / samenwerking (intern/extern), rol en bijdrage van de functie, afbakening, complicerende of vereenvoudigende factoren (hulpmiddelen), specificatie van verantwoordelijkheid etc.“* De key accountmanager is primair gericht op het behoud en het uitbouwen van de omzet (door marktverkenning en ‑exploratie) bij (en van) de tot zijn verantwoordelijkheidsdomein behorende winkelvestigingen van grootwinkelbedrijf/-bedrijven. Hij/zij werkt binnen de tussen de eigen en klantorganisatie overeengekomen contractafspraken en service levels. Afhankelijk van de omvang van het (de) account(s), kan de key accountmanager een team van beperkte omvang (4-7 medewerkers) aansturen om zijn account(s) optimaal te bedienen. Xxx |
| ***Organisatie***Direct leidinggevende : (“naam direct leidinggevende”).Geeft leiding aan : xxx. |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Taken*** | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Jaarplan account(s) | - volgen van ontwikkelingen in het eigen afzetgebied en ontwikkelingen en marketing- en salesdoelstellingen binnen de klantorganisatie (totaal en op vestigings­niveau), bespreken van beeldvorming met de sales­verantwoordelijke bij de klant;- bespreken van ontwikkelingen en inzichten met collega key accountmanagers en/of leidinggevende teneinde ontwikkelingen in de markt maximaal te benutten;- formuleren, uitwerken en continu evalueren van het jaar­plan dat richting geeft aan de commerciële en financiële doelstellingen en de bijstelling en/of operationalisering van de contractafspraken met de klant;- (laten) vertalen van beeldvorming naar concrete marketingacties en activiteitenplannen (op klant- en vestigingsniveau);- bespreken/afstemmen van vestigingsoverstijgende acties binnen de klantorganisatie, continu evalueren en bij­stellen van plannen en actieprogramma’s;- xxx. | - kwaliteit marktgegevens en concurrentie-analyse;- mate van inzicht in klantwensen en -presteren;- mate waarin plannen uitdagend en vernieuwend zijn;- aantal (door leidinggevende) overgenomen voorstellen;- aantal bijstellingen door het jaar heen;- xxx. |
| 2. Accountmanagement | - onderhouden van de contacten met van belang zijnde functionarissen binnen de klantorganisatie, opbouwen, in stand houden en uitbouwen van de goodwill, behandelen van en inspelen op wensen en klachten;- bespreken van operationele resultaten (totaal en op vestigingsniveau) in relatie tot marktcijfers, problemen en lopende/beoogde (prijsondersteunende en promotionele) acties;- doen van voorstellen voor uitbreiding/optimalisatie van de dienstverlening naar de klantorganisatie daarbij inspelend op de (latente) behoeften van de klant;- op concernniveau adviseren van de klant inzake winkel­inrichting, assortiment(vernieuwingen), kwaliteitsborging, etc.;- optimalisering van de samenwerking met de klant op ver­schillende niveaus (distributiecentra, regio, winkel, etc.);- vastleggen van toezeggingen aan de klant, waar nodig toelichten van afspraken aan collega-afdelingen;- xxx. | - klanttevredenheid;- bezoek-/contactfrequentie;- lengte/verloop relatie(s);- profilering in aansluiting op gewenste uitstraling;- tijdige en juiste opvolging toezeggingen;- xxx. |
| 3. Advies en begeleiding winkels | - bewaken van de kwaliteit en voortgang van de advise­ring en begeleiding van klanten op winkelniveau;- richting geven aan de bewerking van de markt en het leggen en onderhouden van contacten met bestaande klanten;- stellen van prioriteiten, bevorderen van een goede samenwerking en onderlinge kennis- en informatie-uitwisseling;- volgen van het afzetverloop, beoordelen/analyseren van bezoekverslagen, initiëren van specifieke acties;- afhandelen van klachten;- xxx. | - financieel resultaat klantporte­feuille (omzet, marge, totaal c.q. per vestiging);- marktaandeel (% totale brood/ banket afzet klant);- klanttevredenheid;- aantal bezoek/adviesmomenten per klant/vestiging;- % vastlegging in CRM systeem;- xxx. |
| 4. Verantwoording resultaten | - (laten) opmaken van periodieke en ad hoc-rapportages over de resultaten van de winkel accountmanagers en de onder hun beheer vallende winkels;- geven van inzicht in ontwikkelingen, bijzonderheden e.d. mede ten behoeve van de bijstelling van het beleid en de (contract)afspraken met de klant;- xxx. | - inzicht in behaalde resultaten;- inzicht in oorzaken van afwijkin­gen t.o.v. doelstellingen, plannen, budgetten;- uitgangspunt voor evaluatie/ bijsturing;- xxx. |
| 5. Personeelsbeheer | - vaststellen van de wenselijke kwalitatieve en kwantita­tieve formatie;- fiatteren van voorstellen voor opleidingen, promotie of ontslag; - beoordelen/stimuleren van directe medewerkers, voeren van functioneringsgesprekken, maken van ontwikkel­afspraken;- verzorgen van c.q. toezien op het personeelsbeheer;- xxx. | - aansluiting op bedrijfsplan;- beschikbaarheid vereiste competenties;- flexibiliteit inzetbaarheid;- realisatie doelstellingen P&O­beleid;- xxx. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** |
| - Kans op letsel door verkeersongevallen als gevolg van verkeersdeelname.- xxx. |
| Datum: xxx |  |

*NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel*

|  |  |
| --- | --- |
| *Handtekening leidinggevende (voor akkoord)* | *Handtekening medewerker (voor gezien)* |
| *dd. (“datum”)* | *dd. (“datum”)* |
|  |  |
| *(“naam leidinggevende”)* | *(“naam medewerker”)* |

|  |
| --- |
| **COMPETENTIEPROFIEL** |
| ***Kennis en betekenisvolle ervaring:***- HBO werk- en denkniveau.- Meerjarige ervaring binnen (of een toeleverend bedrijf naar) het grootwinkelbedrijf.- Uitgebreide kennis van het assortiment, de USP’s van de eigen organisatie en de koopargumenten van de klant en de klant van de klant.- Xxx.***Competenties / gedragsvoorbeelden***Genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag voor een adequate uitoefening van de functie. *De volledige lijst van competenties is tevens in een word-format beschikbaar. Wij adviseren in totaal maximaal vijf competenties te activeren per functie.**Aansturen (5):*- (h)erkent prestaties van individuen en teams;- geeft medewerkers de ruimte eigen doelen te formuleren;- laat medewerkers werkzaamheden verdelen en uitvoeren en helpt waar nodig, zonder het werk over te nemen.*Aandacht en begrip tonen (5):*- neemt waar wat anderen willen en geeft passende feedback;- schat de haalbaarheid van plannen en voorstellen bij betrokkenen goed in;- anticipeert op de reactie en gevoelens van de ander door de communicatie hierop af te stemmen.*Kwaliteit leveren (5):*- grijpt in als de geëiste kwaliteit niet in orde is;- vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het door zijn groep geleverde werk;- voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en diensten van de organisatie;- streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van producten en diensten.*Ondernemend en commercieel handelen (4/5):*- stelt marktbewerkingsplannen op voor bestaande klantgroepen;- vertaalt ontwikkelingen in de markt naar (voor de klant) commercieel interessante producten en diensten weegt kosten en opbrengsten af.*Op de behoefte en verwachtingen van de klant richten (5):*- denkt mee bij contractering en dienstverlening door zich te verdiepen in de situatie van de klant;- biedt maatwerk in dienstverlening op grond van professionele en commerciële afwegingen.*Relaties bouwen en netwerken (5):*- bouwt een relatienetwerk op dat relevant is voor (een onderdeel van) de organisatie;- creëert een vertrouwensband met de gesprekspartner;- brengt mensen met elkaar in contact.*Xxx* |