|  |
| --- |
| **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.“* Het aandachtsgebied van de functionaris betreft vooral de afhandeling van orders en klachten. Hij maakt daarbij gebruik van een ERP-pakket, via welk systeem hij de gegevens kan invoeren/doorstarten en toegang heeft tot klantspecifieke afspraken. Xxx  |
| ***Organisatie***Direct leidinggevende : (“naam direct leidinggevende”).Geeft leiding aan : niet van toepassing. |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Taken*** | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Verwerking klantorders | - in ontvangst nemen van orders van klanten via telefoon, e-mail, EDI of anderszins;- nagaan van de commerciële condities/afspraken en/of speciale acties, inbrengen of overzetten van orders in/naar het geautomatiseerde systeem;- afstemmen met klant in geval van ontbrekende ge­gevens of afwijkingen in (standaard) bezorgtijden;- aanmaken en verzenden van orderbevestigingen;- xxx. | - juistheid en tijdigheid verwerking;- compleetheid van orders;- klanttevredenheid inzake follow-up;- xxx. |
| 2. Ondersteuning verkoopafdeling | - bijhouden van bestanden met klantgegevens, verstrek­ken van informatie op verzoek;- maken van bezoekafspraken, verwerken van bezoek­verslagen;- attenderen van commerciële medewerkers op bijzonder­heden aangaande hun klanten n.a.v. eigen contacten;- in ontvangst nemen en registreren van klachten, op­schalen van regelmatig terugkerende klachten naar de leidinggevende;- verwerken van correspondentie aan de hand van concrete aanwijzingen;- kopiëren, verspreiden en archiveren van stukken;- xxx. | - juistheid van geregistreerde klantgegevens en klachten;- effectiviteit bezoekplanning;- mate waarin wordt ingespeeld op behoefte buitendienst;- xxx. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** |
| - Eenzijdige houding en belasting van de oog- en rugspieren bij het werken met de computer.- 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:***- Kennis van het productassortiment.- Kennis van geautomatiseerde systemen.- Kennis van interne procedures en werkmethoden.- 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.**Analyseren (3):*- checkt gegevens en doet op basis daarvan verbetervoorstellen.*Formuleren en rapporteren (3):*- onderscheidt feiten en meningen en hoofd- en bijzaken;- brengt structuur aan in een zakelijke rapportage of instructie;- drukt zich mondeling en schriftelijk correct uit in een zakelijke stijl;- neemt op vlotte wijze deel aan gesprekken en overleg.*Op de behoefte en verwachtingen van de klant richten (3):*- achterhaalt de essentie van vragen/klachten van klanten en reageert daar direct adequaat op of brengt ze in contact met iemand die ze wel kan helpen.*Overtuigen en beïnvloeden (3):*- beïnvloedt de zienswijze van medewerkers/klanten door pro- en contra-argumenten aan te voeren en het belang dat hij daar aan hecht te benadrukken.*Vakdeskundigheid toepassen (3):*- werkt snel en reageert snel op wijzigingen in werkzaamheden;- werkt precies en gebruikt eerdere ervaringen;- benoemt snel wat de standaard werkzaamheden inhouden en draagt dit gemakkelijk over aan anderen.*Xxx* |