|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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* |