|  |
| --- |
| **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 winkel accountmanager is primair gericht op het behoud en het uitbouwen van de omzet van zijn accounts (door marktverkenning en -exploratie). Hij werkt binnen een vastgesteld prijs- en productenbeleid en stelt zijn eigen verkoopplan op. Bij zijn advies/begeleiding maakt de winkel accountmanager gebruik van centraal bijgehouden benchmark- en rendementsmodellen. Xxx |
| ***Organisatie***Direct leidinggevende : (“naam direct leidinggevende”).Geeft leiding aan : niet van toepassing. |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Taken*** | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Winkel accountplan  | - afstemmen met leidinggevende t.a.v. ontwikkelingen binnen de klantketen/-formule, verkoopbeleid eigen organisatie;- formuleren, uitwerken, uitvoeren, bijstellen en evalueren van winkel accountplannen binnen de kaders van het verkoopplan van de eigen organisatie;- benoemen/vormgeven van het eigen activiteitenplan;- analyseren afnamepatronen en omzet(prognoses) bij de winkels;- initiëren acties ten behoeve van realisatie van doelstel­lingen of uitbreiding van de omzet/het assortiment;- xxx.  | - mate waarin doelstellingen (marktaandeel, afzet, rendement, assortiment) worden gerealiseerd;- tijdige aanlevering accountplan;- aantal en realisatiegraad activiteitenplan(nen) per account;- xxx. |
| 2. Advies en begeleiding klanten | - bijhouden van marktontwikkelingen in producten, prijs, (promotie-)activiteiten en winkelinrichting bij concurrenten;- analyseren van de verkoopcijfers van de winkels, gerelateerd aan marktcijfers; - bezoeken klanten, afstemmen met eigenaar/franchise­nemer/filiaalhouder over behaalde omzet, dienst­verlening, acties, kortingen, etc.;- adviseren klanten over corrigerende maatregelen bij achterblijvende resultaten;- adviseren van de klant (ondernemer/winkelkader) inzake winkelinrichting, assortimentsoptimalisatie, promotie, administratieve systemen, kwaliteitsborging, etc.;- inventariseren, bespreken en analyseren van (latente) klantwensen en op basis hiervan in overleg met de klant aanpassen van de dienstverlening;- geven van voorlichting en/of presentaties, coachen/ trainen van winkelmanagement/medewerkers;- optimalisering van de samenwerking met de klant;- afhandelen van eenvoudige klachten inzake de dienstverlening;- xxx. | - klanttevredenheid;- duurzaamheid relatie;- afzetontwikkeling per klant;- omvang vreemde inkoop door klanten;- snelheid reactie bij klachten;- aantal adviesmomenten per klant;- xxx. |
| 3. Registratie | - uitwerken en vastleggen van bezoekrapporten;- registreren van gemaakte afspraken ten behoeve van de verkoopadministratie en -afhandeling;- vastleggen van overige gegevens en informatie met betrekking tot verkoopactiviteiten, accountbewerking, etc.; - xxx. | - informatieve waarde gegevens (tijdigheid, volledigheid);- basis voor evaluatie en bijsturing door leidinggevende;- 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:***- MBO werk- en denkniveau.- Inzicht in het assortiment en de USP’s van de eigen organisatie.- Inzicht in de praktijk van een brood-/banketafdeling in een (vestiging van een) grootwinkelbedrijf.- Praktisch inzicht in de koopmotieven en -gewoonten van de doelgroep 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.**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.*Beslissen en activiteiten initiëren (4):*- beslist zelfstandig;- neemt initiatieven om te waarborgen dat passend gereageerd wordt en ingespeeld wordt op veranderende omstandigheden bij lopende processen waarvoor hij verantwoordelijk is.*Ondernemend en commercieel handelen (4):*- is alert op trends en vertaalt deze naar kansen voor de organisatie;- schat de commerciële potentie in.*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.*Overtuigen en beïnvloeden (4):*- beïnvloedt de zienswijze van medewerkers/opdrachtgevers/klanten door met gezag te spreken, argumenten aan te voeren, te onderbouwen of te weerleggen en betrekt daarbij gevoelens.*Relaties bouwen en netwerken (4):*- hanteert verschillende methoden om contact te leggen en te onderhouden met bestaande en nieuwe relaties.*Xxx* |