

Functie	Commercieel medewerker binnendienst klantenservice	01.02.03
Functiefamilie	Verkoop	
Hoofdgroep	Commercie	
Functiegroep	VI	

Funciecontext

De functie is gesitueerd in een onderneming die actief is in de bouw en/of infra.

De referentiefunctie bevindt zich in een (middel)grote onderneming. De commercieel medewerker binnendienst klantenservice komt m.n. voor bij bedrijven of bedrijfsonderdelen die actief zijn in de verkoop of verhuur materieel.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan hoofd

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Aannemen en behandelen van commerciële vragen van klanten en ondersteunen van de verkoop buitendienst.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten
Ontvangen standaardorders	<ul style="list-style-type: none"> - behandelen van inkomende orders, controleren op juiste gegevens en evt. aanvullen - voeren van verkoopgesprek, bespreken van onduidelijkheden met de klant en adviseren over de juiste oplossing - ontvangen en doorgeven van specifieke klantvragen en bewaken van een juiste behandeling ervan - uitzoeken van vragen over lopende projecten, leveringen, facturen, e.d.
Ondersteunde verkoop buitendienst	<ul style="list-style-type: none"> - verstrekken van informatie aan (potentiële) klanten over bedrijf en producten en versturen van brochures - opstellen van offertes t.b.v. (potentiële) klanten o.b.v. richtlijnen, op verzoek van de buitendienst - maken van bezoeksafspraken t.b.v. de buitendienst bij bestaande en potentiële afnemers - doorgeven van klachten en bijzonderheden aan de buitendienst - verzorgen van de follow-up - deelnemen aan verkoopvergaderingen, verstrekken van informatie over lopende zaken, bijzonderheden e.d.
Verwerkte klant- en productgegevens	<ul style="list-style-type: none"> - up to date houden van een artikelsysteem - bijhouden van diverse klant- en productgegevens - bijhouden van het bestand aan leveranciers
Beschikbare marktgegevens	<ul style="list-style-type: none"> - signaleren van marktontwikkelingen - verzamelen, generen en verwerken (markt)gegevens t.b.v. management - verwerken van de gegevens in tabellen en grafieken - uitvoeren van promotieactiviteiten t.b.v. werven van klanten of opdrachten

Werkgerelateerde bezwaren

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Werk- en denkniveau

- mbo-4