

Functie **Commercieel medewerker binnendienst / klantenservice**

01.02.03

Functiefamilie
Hoofdgroep

Verkoop
Commercie

Kenmerk	A	B referentiefunctie
Groep*	V	VI
	<ul style="list-style-type: none"> - behandelen van inkomende standaardorders, controleren op juiste gegevens en evt. aanvullen - voeren van verkoopgesprek, waarin onduidelijkheden met de klant worden besproken 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - behandelen van inkomende orders die niet passen binnen de standaard afspraken - voeren van verkoopgesprek, waarin afwijkende klantwensen/-eisen worden geïnventariseerd en aangeven van mogelijkheden/oplossingen - bepalen van bijkomende producten/diensten, berekenen van (aanvullende) kosten/meerwerk - opstellen van offerte/prijsopgave en voorleggen aan klant, na goedkeuring door leidinggevende of 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. 	<ul style="list-style-type: none"> -
	<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 	<ul style="list-style-type: none"> - zorgen voor het gebruikers/beheer/-onderhoud van verkoopmodule - bieden van ondersteuning aan (nieuwe) gebruikers van verkoopmodule bij vragen, problemen - fungeren als eerste aanspreekpunt m.b.t. module voor ICT-specialisten

Functie **Commercieel medewerker binnendienst / klantenservice**

01.02.03

Functiefamilie

Verkoop

Hoofdgroep

Commercie

Kenmerk	A	B referentiefunctie
	<ul style="list-style-type: none"> - signaleren van marktontwikkelingen - verzamelen, genereren 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 	<ul style="list-style-type: none"> - uitvoeren van een eerste analyse van (markt) gegevens , signaleren van afwijkingen en trends in verkoopgegevens en (mogelijke) oorzaken hiervan t.b.v. management

*Het hogere niveau is steeds inclusief de kennis, kunde en inzetbaarheid van het onderliggende niveau.