

Functiefamilie 1

Naam van de functie

Commerciële Binnendienst	E	<b>1.1 Medewerker Verkoop Binnendienst</b>
-----------------------------	---	--

### Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

### Doel van de functie

Uitvoeren van taken van de verkoop binnendienst gericht op het bijdragen in het realiseren van de verkoopdoelstellingen.

### Typering van de activiteiten

#### A. (Telefonisch) informatie en advies geven

1. Beantwoordt via verschillende kanalen binnenkomende (klant)vragen, fungeert als aanspreekpunt van klanten en relaties.
2. Geeft telefonisch advies aan (potentiële) klanten op basis van binnenkomende gesprekken met betrekking tot product- en dienstverlening, service en (klant)mogelijkheden.
3. Vertaalt de klantwens naar verkoopmogelijkheden van de organisatie.
4. Plant afspraken met de klant op basis van de klantbehoefte en stemt dit af met de afdeling Verkoop.
5. Geeft uitvoering aan binnenkomende klachten, neemt de klacht in behandeling en zorgt er voor dat de klacht wordt opgevolgd, informeert de klant over het vervolgproces.

#### B. Uitvoeren van de offerte en orderproces

1. Stelt (eenvoudige) offertes op aan de hand van de klantvraag, het aanbod en de tarieven.
2. Verstuurt de offerte naar de klant, onderhoudt het contact met de klant en zorgt voor de opvolging.
3. Stelt op basis van de goedgekeurde offerte de orderbevestiging op en zorgt voor de interne afstemming met betrekking tot uitvoering van de order.
4. Verstuurt de orderbevestiging aan de klant en informeert hem over de levering/afhandeling.
5. Voert alle (klant)gegevens in in het klantsysteem/CRM-systeem en houdt de database actueel.
6. Voert zonodig bestellingen uit of geeft deze intern door zodat de bestelling uitgevoerd kan worden.

#### C. Uitvoeren van verkoop ondersteunende activiteiten

1. Verricht (na)bel acties op basis van promoties en campagnes.
2. Verricht ondersteunende standaard marketing- en verkoopondersteunende acties.
3. Zorgt voor de documentatie en vastlegging van promotie- en verkoopacties.
4. Biedt operationele ondersteuning in het verkoopproces, assisteert de Verkoop (Buitendienst).
5. Geeft uitvoering aan gestandaardiseerd klanttevredenheidsonderzoek.



## Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van ondersteunende verkoop binnendienst werkzaamheden. De Medewerker Verkoop Binnendienst geeft uitvoering aan het informeren van klanten, de afhandeling van offertes en orders en standaard ondersteunende marketing- en verkoopactiviteiten. Het realiseren van klanttevredenheid is een belangrijk aspect in de functie. De Medewerker Verkoop Binnendienst schakelt regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het opstellen van offertes, het bevestigen van orders en actueel houden van het CRM-systeem vereist. Werkt soms onder enige tijddwang in verband met aanlevermomenten en het realiseren van gemaakte (klant)afspraken.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 1,5 jaar.

## Zelfstandigheid

De tijdsindeling is afhankelijk van binnenkomende (klant)vragen en zich operationeel aandienende zaken; deelt daarbinnen de eigen tijd in. De aanpak is vastgelegd in interne procedures, normen en werkwijzen. Geeft zelf vorm aan de wijze waarop klanten worden bejegend. Voor het oplossen van voorkomende problemen is enige werkervaring vereist. Kan in iedere voorkomende situatie indien nodig de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect en op basis van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de eigen werkzaamheden.

Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van de operationele (verkoop)procesgang.

## Afbreukrisico

Heeft contact met (potentiële) klanten. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van de verkoop en het afhandelen van klantafspraken. Bij de afwikkeling van klachten kan enige uitdrukkingsvaardigheid vereist zijn.

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde offertes en orders, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en controle van de leidinggevende.

Discretie is vereist ten aanzien van tarieven en vertrouwelijke gegevens.

## Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden en maakt veel gebruik van computer en telefoon.



De Medewerker Verkoop Binnendienst komt voor in regiokantoren en/of vestigingen. De Medewerker Verkoop Binnendienst beantwoordt vragen van klanten en relaties, vertaalt klantvragen naar verkoopmogelijkheden, stelt standaard offertes op, ziet toe op goedkeuring en opvolging en werkt gegevens bij in de systemen. Verricht diverse ondersteunende activiteiten in de verkoop binnendienst. Alternatieve functienamen kunnen Medewerker Sales of Verkoopadviseur Binnendienst zijn.

## Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. De lichtere variant is van toepassing als deze voornamelijk gericht is op administratieve en ondersteunende aspecten van het verkoopproces in de binnendienst, ook als de functionaris zelf weinig of geen contacten heeft met klanten.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. De zwaardere variant is van toepassing als de taken zich hoofdzakelijk richten op de commerciële aspecten van het verkoopproces in de binnendienst en in een duidelijke minderheid op de administratieve aspecten. Er is regelmatig rechtstreeks contact met klanten in een normale verkoopadviesdialoog.	F