

Functiefamilie 1

Naam van de functie

Verkoop Binnendienst H	1.2 Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst
------------------------	------------------------------------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager, de Directeur of de Bedrijfsleider. Geeft eventueel leiding aan enkele (circa 2) assistenten.

Doel van de functie

Fungeren als technisch aanspreekpunt voor de interne organisatie, voor klanten en leveranciers gericht op service, ondersteuning en relatiebeheer. Uitvoeren van taken van de verkoop binnendienst gericht op het bijdragen in het realiseren van de verkoopdoelstellingen.

Typering van de activiteiten

A. Technisch advies geven

1. Fungeert als technisch aanspreekpunt voor de interne organisatie, voor klanten en voor leveranciers.
2. Vertaalt de technische vraagstelling van de klant naar een passend aanbod van product, dienst en service ten behoeve van de klant.
3. Ondersteunt collega's bij technische vragen of (complexe) problemen.
4. Ondersteunt de verkoop buitendienst, bereidt de afspraken van de verkoop buitendienst voor met betrekking tot technische aspecten.
5. Initieert nieuwe ideeën en denkt mee met verkoopmogelijkheden, geeft hierover intern (technisch) advies.

B. Klantvragen beantwoorden

1. Beantwoordt een breed scala aan 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. Verwerkt binnenkomende klachten, neemt de klacht in behandeling en zorgt ervoor dat de klacht wordt opgevolgd, informeert de klant over het vervolgproces.

C. Uitvoeren van de offerte en orderproces

1. Stelt offertes op basis 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 stelt de klant op de hoogte van de levering/afhandeling.
5. Voert alle (klant)gegevens in het klantsysteem/CRM-systeem in en houdt de database actueel.
6. Voert zo nodig bestellingen uit of geeft deze intern door zodat de bestelling uitgevoerd kan worden.

D. Uitvoeren van verkoop ondersteunende activiteiten

1. Verricht (na)bel acties op basis van promoties en campagnes



2. Ondersteunt bij de uitvoering van marketing- en verkoopondersteunende acties.
3. Zorgt voor de documentatie en vastlegging van promotie- en verkoopacties.
4. Onderzoekt de klanttevredenheid.
5. Zorgt voor het onderhouden en actueel houden van het CRM-systeem.
6. Stelt (eenvoudige) verkooprapportages en -overzichten op.

E. Functioneel leidinggeven

1. Begeleidt collega's en denkt mee met probleemstelling en oplossing.



Complexiteit

De functie is gericht op het uitvoeren van verkoop binnendienst werkzaamheden en op het bieden van technische advisering aan de interne organisatie, klanten en leveranciers. De Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst geeft uitvoering aan informatieverstopping, technisch advies, verkoopondersteuning, de afhandeling van offertes en orders en ondersteunende marketing- en verkoopactiviteiten. Het realiseren van klanttevredenheid is een belangrijk aspect in de functie. De Technisch Medewerker Verkoopbinnendienst schakelt zeer regelmatig om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het geven van technisch advies, het opstellen van offertes, het bevestigen van orders en actueel houden van het CRM-systeem vereist. Werkt regelmatig onder tijddwang in verband met advisering (intern en extern), aanlevermomenten en het realiseren van gemaakte (klant)afspraken.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-4, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 3 jaar.

Zelfstandigheid

Deelt zelf de tijd in hierbij rekeninghoudend met prioriteiten en dringende zaken. Heeft voor de aanpak en de vormgeving een zekere mate van vrijheid, houdt rekening met interne procedures. Voor het oplossen van voorkomende problemen is ruime werkervaring vereist. Kan in geval van een zeer complexe situatie de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect, niet intensief en geschiedt in de vorm van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van de eigen werkzaamheden en ten aanzien van die van een of meer toegevoegde assistenten.

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

Coördineert en controleert eventueel het werk van een of enkele assistent(en).

Afbreukrisico

Heeft contact met (potentiële) klanten en met leveranciers. Deze externe contacten zijn van belang voor het uitwisselen van technische informatie, het realiseren van de verkoop en het afhandelen van klantafspraken en het in stand houden van de relatie. Bij de externe contacten is luisterend vermogen, mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid vereist.

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerde technische adviezen, verkeerde offertes en orders, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagooverlies. 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 Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst komt voor in regiokantoren en/of vestigingen. De Technisch Medewerker Verkoop Binnendienst beantwoordt technisch inhoudelijke vragen van medewerkers, klanten en relaties, vertaalt klantvragen naar passende producten en oplossingen bij (complexe) problemen. Stelt op basis van klantvraag, inschatting van uren en materialen offertes op, ziet toe op goedkeuring en opvolging en werkt gegevens bij in de systemen. Ondersteunt collega's in de binnendienstverkoop en in de buitendienstverkoop met technische expertise en adviezen. Geeft functioneel leiding. Een alternatieve functienaam kan Technische Sales Specialist 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 de mate van complexiteit van technische vragen gering is, ten opzichte van de meer standaard technische vragen. De lichtere variant is ook van toepassing als de externe contacten hoofdzakelijk normale transacties omvatten.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
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 sterk richten op technisch complexe vragen, waar een maatwerkoplossing voor moet worden geboden. Deze resulteren dikwijls in transacties met klanten die inhoudelijk de standaardoffertes overstijgen. Hierbij is brede en diepgaande technische kennis en inzicht van groot belang.	I