

Functiefamilie 33

Naam van de functie

Bedrijfsleiding	J	<b>33.1 Aftersalesmanager</b>
-----------------	---	-------------------------------

### Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ondernemer, de Directeur of de Bedrijfsleider.

### Doel van de functie

Leidinggeven aan 10-15 medewerkers aftersales en mede ontwikkelen van het aftersalesbeleid. Vertalen van het aftersalesbeleid in acties, voeren acquisitiegesprekken en onderhouden van externe contacten.

### Typering van de activiteiten

#### A. Leidinggeven

1. Begeleidt medewerkers van de afdeling op basis van hun capaciteiten, ervaring en motivatie, afgestemd op doelstellingen en het aftersales beleid.
2. Bewaakt de voortgang en de uitvoering van de (aftersales)werkzaamheden, ziet toe op uitvoering conform gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en eisen m.b.t. arbeidsomstandigheden, veiligheid en milieu.
3. Voert de functionering- en beoordelingsgesprekken.
4. Signaleert de ontwikkeling- en opleidingsbehoefte van de medewerkers, stelt het (persoonlijk) ontwikkelingstraject en -plan vast, afgestemd op de doelen van de afdeling en medewerker.
5. Motiveert en stimuleert de medewerkers rekeninghoudend met en sturend op het realiseren van gemaakte afspraken en doelstellingen.
6. Werkt samen met de afdeling Verkoop, communiceert, overlegt en stemt de plannen af.

#### B. Mede ontwikkelen aftersalesbeleid op strategisch niveau

1. Ondersteunt mede de directie bij het vaststellen van het aftersalesbeleid van de organisatie.
2. Heeft inzicht in de marktontwikkelingen en mogelijkheden, doet voorstellen aan de directie over de wijze waarop de onderneming hierop kan anticiperen en inspelen.
3. Geeft advies over het te voeren aftersalesbeleid.
4. Levert aftersalesinformatie aan over effectiviteit, kwaliteit, productiviteit en (verbeter) mogelijkheden in het strategisch overleg met het managementteam.
5. Vertaalt het aftersalesbeleid in concrete acties voor de aftersalesafdeling, stelt actieplannen op.
6. Bewaakt en controleert de productiviteit, de klanttevredenheid van de werkplaats, receptie en het magazijn, stelt bij waar nodig en voert verbeteringen door.
7. Monitort continu of de activiteiten bijdragen aan het beoogde resultaat en stuurt bij waar nodig.

**C. Acquireren, uitvoeren garantieclaims en beheren van externe contacten**

1. Legt actief contact met (potentiële) klanten.
2. Brengt het bedrijf onder de aandacht van (potentiële) klanten, stimuleert (herhalings)verkoop en verstevigt het imago van het bedrijf.
3. Geeft informatie en toelichting aan (potentiële) klanten, anticipeert op mogelijke vragen en herkent verkoopsignalen.
4. Controleert of garantiebepalingen van toepassing zijn, past de factuur aan indien de werkzaamheden binnen de garantietermijn zijn uitgevoerd.
5. Verricht de garantieafhandeling richting de fabrikant/leverancier/importeur.
6. Beheert en onderhoudt contacten met externe organisaties en relaties, fungeert als het aftersales gezicht naar buiten voor het bedrijf.
7. Fungeert als contactpersoon voor de importeur, voert afgestemde acties uit voert (nieuwe) procedures door rekeninghoudend met het bedrijfsbelang.



## Complexiteit

De functie is gericht op het ontwikkelen van het strategisch aftersalesbeleid en de operationele vertaling hiervan in het actieplan en naar de dagelijkse uitvoering en op het leidinggeven aan de medewerkers die onderdeel zijn van aftersales. De functie is mede gericht op het verhogen van klanttevredenheid en sales door (telefonische) acquisitiesprekken en op het onderhouden van externe relaties teneinde de doelstellingen van aftersales te realiseren rekeninghoudend met de verschillende belangen. Het bouwen aan een goed imago voor het bedrijf is een belangrijk aspect in de functie. De Aftersalesmanager schakelt voortdurend om tussen en binnen de verschillende werkzaamheden. Accuratesse is bij het merendeel van de werkzaamheden vereist. Werkt vaak onder tijddwang in verband met deadlines en het realiseren van gemaakte afspraken.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan HBO-niveau, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast tot 4 jaar. Dient bij te blijven op het eigen vakgebied.

## Zelfstandigheid

Deelt de eigen werktijd in, rekeninghoudend met overlegmomenten en de zelf opgestelde plannings. Bepaalt zelf de aanpak voor wat betreft het (mede) ontwikkelen van beleid, de aanpak van acquisitie en het beheer van de externe communicatie, rekening houdend met de doelstellingen van aftersales. Voor het oplossen van voorkomende problemen zijn beleidsmatig inzicht, initiatief, inventiviteit en brede management werkervaring nodig. Kan in geval van complexe situaties die aftersales overstijgen eventueel de leidinggevende raadplegen. Het toezicht is indirect en op basis van overleg. De functionaris neemt beslissingen ten aanzien van de kwaliteit en voortgang van het bedrijfsonderdeel aftersales, stuurt hierin de medewerkers.

Heeft contact met de leidinggevende, collega's en andere afdelingen. Deze interne contacten zijn van belang in het kader van beleidsvoorbereiding en uitvoering van alle aftersales activiteiten, voor een goede informatie-uitwisseling en afstemming van plannings en werkzaamheden.

Geeft leiding aan 10-15 medewerkers in vestiging, of aan aftersales functionarissen verspreid over enkele vestigingen.

## Afbreukrisico

Heeft contact met klanten en met leveranciers/importeur en externe bedrijven. Deze externe contacten zijn van belang voor het realiseren van de aftersales activiteiten, het realiseren van sales en het afhandelen van garantieafspraken, het realiseren van de aftersales doelstellingen en het vertegenwoordigen van het bedrijf.

Fouten of onzorgvuldigheden in het werk kunnen leiden tot verkeerd beleid, het niet realiseren van de doelstellingen, verlies aan effectiviteit en efficiëntie, ontevreden klanten, financiële schade, omzet- en imagoverlies. De kans op tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot als gevolg van zelfcontrole en afstemming met leidinggevende en management/directie.

## Fysieke aspecten

Werkt overwegend onder kantooromstandigheden en is regelmatig aanwezig in de werkplaats.



De Aftersalesmanager komt voor binnen vestigingen en regiokantoren. De Aftersalesmanager adviseert over en draagt bij aan de ontwikkeling van het (strategisch) after sales beleid. Volgt de marktontwikkelingen op de voet, zowel lokaal als in bredere zin. Identificeert kansen en bedreigingen en initieert acties die gericht zijn op het versterken van de positie in de markt en die de klanttevredenheid en loyaliteit positief beïnvloeden. Onderhoudt contacten met klanten en leveranciers. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Manager Customer Care of Customer Loyalty Manager 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. Bijvoorbeeld als de taken meer liggen in de advisering over of de vertaling van het (strategisch) after sales beleid, dan in een actieve deelname aan de vorming daarvan. Bijvoorbeeld als de omvang van het werkgebied meer gericht is op een of enkele vestigingen en in mindere mate op een regio met een aantal vestigingen.	I
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	J
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. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook gericht is op het inrichten, organiseren en coördineren van andere (eventueel verwante) afdeling(en), zoals sales en marketing.	