|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):  Contractnummer: | Bedrijf:  Contactpersoon: |

Beroep: Technisch commercieel afgevaardigde. **Indicatieve duurtijd: … weken**

Bezoekt potentiële professionele klanten om producten of diensten voor te stellen en te verkopen. Stelt technische oplossingen voor naargelang de behoeften, eisen van de klant. Onderhandelt over de commerciële voorwaarden. Werkt volgens de commerciële doelstellingen van de onderneming. Volgt de klanten commercieel op en is betrokken bij het volledige verkoopproces : van voorbereiding over verkoop tot nazorg en klantenbeheer.

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[Het commercieel actieplan bepalen. De klantenbezoeken plannen (bepalen van de doelgroep, gesprekpartners, voorbereiden van technische dossiers, …) 2](#_Toc425933497)

[De technische haalbaarheid van de vraag van de klant onderzoeken (becijfering, lijst met maatregelen, …). De prijsofferte uitwerken. 3](#_Toc425933498)

[Met de klant onderhandelen over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst 5](#_Toc425933499)

[De uitvoeringsvoorwaarden voor het verkoopcontract controleren 5](#_Toc425933500)

[De uitvoering opvolgen. Oplossingen aan de klant voorstellen. 6](#_Toc425933501)

[Verkoopresultaten opvolgen en analyseren. Aanpassingen voorstellen. 7](#_Toc425933502)

[De veranderingsnoden communiceren aan de afdelingen van de onderneming 7](#_Toc425933503)

[Een bijdrage leveren aan de commerciële en marketingstrategie van de onderneming 8](#_Toc425933504)

[Een lastenboek voor een aanbesteding uitwerken. Het antwoord op een aanbesteding analyseren 8](#_Toc425933505)

[Competentie: Bij de lancering van nieuwe producten de werknemers en klanten informeren 9](#_Toc425933506)

[Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen 10](#_Toc425933507)

[Acties voor het personeelsbeleid realiseren (aanwerving, opleiding, ….) 11](#_Toc425933508)

[De activiteiten van een team coördineren 11](#_Toc425933509)

1. **Geplande opleidingsacties**
2. **Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Het commercieel actieplan bepalen. De klantenbezoeken plannen (bepalen van de doelgroep, gesprekpartners, voorbereiden van technische dossiers, …) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verzamelt, beheert en volgt gegevens op in een klantenbestand | De cursist krijgt uitleg hoe in de organisatie klantengegevens beheerd worden.  De cursist krijgt de tijd om de gebruikte software (CRM) in te oefenen.  De cursist leert hoe de gegevens in het klantenbestand worden verzameld en beheerd en krijgt toelichting welke klantengegevens belangrijk zijn bij aanmaak van een nieuwe fiche. |  |  |
| Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten,…) via verschillende kanalen (internetsites, databanken, kranten,…) | Een medewerker legt uit via welke kanalen er info kan ingewonnen worden over potentiële klanten, producten en concurrenten.  De cursist opdracht geven hierrond enkele opzoekingen te doen. |  |  |
| Kennis van technieken van commerciële klantenwerving  Stelt een activiteitenlijst op met bijhorende timing, taakverdeling, … | De cursist aanleren hoe er afspraken worden gemaakt met potentiële klanten (telefonisch, per email, koude prospectie, prospectie op afspraak, …..).  Hierbij het belang van een goed agendabeheer benadrukken en toelichten  De USP van de organisatie, product of dienst meegeven aan de cursist zodat hij deze kan gebruiken in de argumentatie naar de klant. Wat zijn de sterktes van de organisatie/product/dienstverlening ?  Op welke manier worden klanten benaderd en hoe wil men dat de afgevaardigde het bedrijf/dienstverlening /product in de markt zet. |  |  |
| Kennis van typologie van klanten en consumenten  Stelt een klantenbestand op basis van de resultaten van het marktonderzoek en het commercieel actieplan op. | De cursist aantonen welk marktonderzoek de organisatie gebruikt om nieuwe prospecten te detecteren. Bestaande voorbeelden doornemen en bespreken. Laat de cursist op basis hiervan een actieplan opmaken en potentiële klanten contacteren.  Toelichten welke acties en middelen om nieuwe klanten te werven gebruikelijk zijn in de organisatie. De cursist meegeven over welk budget hij beschikt om acties op te zetten, en hoe de budgetten worden aangevraagd.  Duidelijk kaderen tot waar de verantwoordelijkheid van de cursist hierin kan gaan. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. De technische haalbaarheid van de vraag van de klant onderzoeken (becijfering, lijst met maatregelen, …). De prijsofferte uitwerken. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt CAD-software  Maakt een schatting van de kostprijs op basis van een ontwerp, bijhorend materiaallijsten, inzet van gereedschap, middelen, ….  Gebruik referentietabellen(normen, toleranties, standaardstukken, …)  Verrekent eventuele opties of kortingen in het prijsvoorstel | De cursist leert de CAD software die gebruikt wordt in het bedrijf aan bij opleidingsverstrekkers of fabrikant.  Cursist volgt en observeert een medewerker bij alle stappen bij het onderzoeken van de technische haalbaarheid van vraag van een klant.  Cursist volgt mee met een medewerker die prijsopgave uitwerkt  Cursist bekijkt uitgewerkte prijsopgaven en bijbehorende materiaallijsten, catalogi, prijslijsten,…  Cursist weet waar alle informatiebronnen, gegevenslijsten en documentatie terug te vinden zijn om een correcte offerte te kunnen opmaken.  Een kortingsvork meegeven aan de cursist zodat hij deze kan toepassen op de offertes.  De cursist maakt zelfstandig een prijsofferte en laat deze controleren door ervaren collega. |  |  |
| Kennis van commerciële technieken  Houdt rekening met de wensen van de klant, de duur van de opdrachten, tijdslimieten, budget, ….  Identificeert mogelijke problemen en zoekt oplossingen. | De cursist krijgt inzicht in de contractwaarden en specifieke afspraken met klanten.  De cursist inlichten omtrent alle mogelijkheden die in het bedrijf bestaan om bijkomende diensten aan te bieden aan de klant en in te gaan op de specifieke wensen van de klant.  Cursist inzicht geven op de organisatie en de medewerkers zodat hij weet tot wie zich te richten om bepaalde vragen van klanten te beantwoorden of problemen op te lossen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Met de klant onderhandelen over de voorwaarden van de verkoopovereenkomst | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bezorgt de klant een prijsopgave. | Een medewerker bezoekt samen met de cursist een klant of prospect om een prijsopgave te bezorgen.  Bij een eerste bezoek leidt de ervaren medewerker het gesprek. Bij een tweede of volgend gesprek kan de cursist het gesprek leiden. |  |  |
| Onderhandelt over de mogelijkheden, de leveringsvoorwaarden, de prijs, de kwaliteit, de service, speciale acties, …  Zoekt een aanbod dat voldoet aan de verschillende belangen | De cursist inlichten omtrent de gebruikelijke verkoops-, leverings- en betalingsvoorwaarden in het bedrijf en de mogelijke onderhandelingsmarges.  Vork meegeven met onderhandelingsmarges.  Uittekenen van de grenzen tot waar de cursist in de onderhandeling kan gaan.  Het belang aantonen van een win-win voor klant en organisatie. |  |  |
| Biedt bijkomende diensten aan (financiering, onderhoudscontract, verzekeringen,…) | De cursist inlichten omtrent de mogelijkheden die in het bedrijf bestaan om bijkomende diensten aan te bieden aan de klant. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. De uitvoeringsvoorwaarden voor het verkoopcontract controleren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van de organisatie  Controleert of de gemaakte afspraken (prijs, levering, …) opgenomen zijn in het contract.  Respecteert de richtprijzen en –voorwaarden vooropgesteld door het bedrijf. | Cursist leert welke elementen essentieel zijn om een correct contract op te maken. Bestaande voorbeelden doornemen.  Een medewerker toont hoe een contract nagekeken wordt op correcte gegevens.  De cursist wijzen op het belang van correcte toepassing van prijzen en voorwaarden. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. De uitvoering opvolgen. Oplossingen aan de klant voorstellen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Controleert of de uitvoering van het project voldoet aan de kwaliteitsnormen en planning  Zoekt een aanvaardbare oplossing rekening houdend met de belangen van verschillende partijen | De cursist leert hoe een project wordt opgevolgd, rekening houdend met de kwaliteitsnormen en planning.  De cursist krijgt toegang tot en inzicht in de gebruikte normen  Cursist volgt eerst samen met een medewerker een project op. Vervolgens kan de cursist onder begeleiding van een medewerker zelf een uitvoering opvolgen. |  |  |
| Inventariseert klachten en rapporteert erover  Overlegt over gemaakte afspraken met de klant | Cursist leert de procedures van klachtenmanagement/behandeling en leert deze toe te passen.  De cursist leert omgaan met klachten en reageert begripvol en gepast op een geformuleerde klacht  Toelichten hoe en waar klachten, knelpunten en verbeterpunten gemeld en geregistreerd worden om de klantenservice te verbeteren |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Verkoopresultaten opvolgen en analyseren. Aanpassingen voorstellen. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ….)  Maakt een stand van zaken op over de omzet, de winst, het assortiment  Gaat na of de doelstellingen worden behaald | Cursist leert werken met de het management informatie systeem om cijfers en resultaten te rapporteren.  De cursist leert hoe hij/zij een analyse en rapportage kan maken van de geboekte resultaten en verkoopcijfers om na te gaan of de opgelegde doelstellingen al dan niet zijn behaald.  Aantonen hoe de rapportage in het bedrijf gebeurt en hoe hieraan acties worden gekoppeld.  Cursist de opdracht geven een commercieel actieplan op te maken om de resultaten te optimaliseren |  |  |
| Brengt het koopgedrag van de klant in kaart | De cursist leert in de systemen analyse te maken over het koopgedrag van de klant en leert welke commerciële acties hij hieraan kan koppelen om de verkoopresultaten te stimuleren. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. De veranderingsnoden communiceren aan de afdelingen van de onderneming | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Houdt het bedrijf op de hoogte van concurrentiële noden  Blijft op de hoogte van nieuwe evoluties in de markt  Meldt specifieke noden van klanten | De cursist aanleren hoe het aanbod bij de concurrerende firma’s best opgevolgd wordt  De cursist aansporen om tijdens de klant- en prospectbezoeken alert te zijn voor het aanbod van de concurrent, de noden van de klant en hierop door te vragen in het gesprek. Zodat de nood en de behoefte duidelijk in kaart wordt gebracht. |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Een bijdrage leveren aan de commerciële en marketingstrategie van de onderneming | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Volgt regionale ontwikkelingen in de markt op | De cursist leert hoe een marktonderzoek regionaal kan uitgevoerd worden en welke informatiebronnen nuttig en relevant zijn voor de organisatie |  |  |
| Zoekt en meldt nieuwe mogelijkheden en kansen voor verkoop | De cursist uitdagen om alert te zijn in de bezoeken, bij het netwerken, …… voor innovatie, nieuwe mogelijkheden en kansen.  De cursist aanmoedigen om op zoek te gaan naar nieuwe afzetmarkten.  De cursist leert hij creatief met het assortiment kan inspelen op plotse gebeurtenissen. |  |  |
| Werkt verkoopdoelstellingen uit  Werkt commerciële acties uit  Werkt een kostenraming uit | De cursist krijgt duidelijke verkoopdoelstellingen en wordt uitgedaagd om hier een commercieel actieplan aan te koppelen. Bestaande voorbeelden doornemen en bespreken.  De cursist krijgt de opdracht rekening te houden met de kosten die hieraan verbonden zijn. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Een lastenboek voor een aanbesteding uitwerken. Het antwoord op een aanbesteding analyseren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kennis van aanbestedingsprocedures  Maakt een overzicht van uit te voeren activiteiten of vereiste uitrustingen  Vergelijkt het aanbod  Neemt voorwaarden op omtrent leveringstermijn, kwaliteitsvereisten, procedures, termijn van indiening  Onderzoekt offertes op hun overeenkomst met de vereisten van de aanbesteding | Bestaande dossiers als model doornemen.  Cursist krijgt uitleg over aanbestedingsprocedures.  De cursist schrijft een eerste aanbesteding uit samen met een ervaren medewerker.  De cursist leert waarmee men rekening moet houden bij het vergelijken van binnenkomende offertes. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Competentie: Bij de lancering van nieuwe producten de werknemers en klanten informeren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bepaalt doelstellingen en inhoud van de opleidingen  Plant opleidingen in (lokalen , materiaal, ..)  Kennis van pedagogische technieken | De cursist leert doelstellingen en inhouden te formuleren voor opleiding bij de klanten. Bestaande projecten doornemen.  De cursist leert welke infrastructuur beschikbaar/nodig is en hoe dit intern of extern gereserveerd wordt  De cursist neemt deel aan een productdemonstratie met een ervaren collega en maakt een draaiboek hiervan.  De cursist voert een productdemonstratie uit onder toezicht van ervaren collega.De collega geeft feedback. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Neemt deel aan evenementen en beurzen  Stemt verkoopacties af op de vraag en de doelgroep (speciale acties, kortingen, ….) | De cursist inlichten (zelf laten opzoeken) welke evenementen en beurzen voor het marktsegment relevant zijn en een meerwaarde kunnen bieden om de commerciële doelstellingen te bereiken.  Samen met een medewerker onderzoeken hoe de stand best wordt ingericht , rekening houdend met het doelpubliek en binnen de budgettaire mogelijkheden door het bedrijf opgelegd. |  |  |
|  |  |
|  |  |
| Stelt de producten volgens bepaalde thema’s en/of verkoopdoelstellingen tentoon  Voorziet de tentoongestelde producten van fiches met informatie en prijs  Plaatst reclame en brochures op een zichtbare plaats voor de klant | De cursist toelichten welk beursmateriaal beschikbaar is en met welke organisaties samengewerkt wordt om de beursstand op te zetten.  De cursist opdracht geven hoe het beursmateriaal voor te bereiden om op de beurs te presenteren (prijslijsten, affiches, brochures, promo-acties, ….)  In eerste instantie samen met ervaren collega het bedrijf vertegenwoordigen op een beurs, de beurs voorbereiden en de stand installeren. |  |  |
|  |  |
| Noteert contactgegevens van mogelijke klanten | De cursist noteert zoveel mogelijk contactgegevens van potentiële klanten zodat deze voor verdere marketingacties kunnen gebruikt worden.  De cursist aanleren hoe de klanten bij voorkeur worden benaderd en aangesproken.  Toelichten hoe de gegevens achteraf best verwerkt worden in het klantensysteem en hoe hieraan een vervolgactie wordt gekoppeld. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. Acties voor het personeelsbeleid realiseren (aanwerving, opleiding, ….) | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Zorgt voor begeleiding van nieuwkomers, stagiairs, ….  Ondersteunt de werving en selectie van nieuwe medewerkers  Ondersteunt de opmaak van functieprofielen  Kennis van personeelsbeheer | *Het is niet aangewezen deze zaken toe te vertrouwen aan een cursist die zelf in opleiding is. Aangezien hij zelf nog inzichten moet verwerven in zijn vakgebied.  Persoon moet zeker al kennis hebben van technieken alvorens een team te kunnen leiden.* |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * + 1. De activiteiten van een team coördineren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Organiseert en leidt teamvergaderingen  Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures  Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan  Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken  Verdeelt taken en verantwoordelijkheden  Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe ) medewerkers  Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden  Kennis van technieken voor het leiden van een team | *Het is niet aangewezen deze zaken toe te vertrouwen aan een cursist die zelf in opleiding is. Aangezien hij zelf nog inzichten moet verwerven in zijn vakgebied.  Persoon moet zeker al kennis hebben van technieken alvorens een team te kunnen leiden.* |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competentie** | **Opleidingsactie** |
| **Bereid zijn tot leren** | De cursist doet inspanningen in overleg met de begeleider om nieuwe kennis op te doen en te reflecteren op de eigen kwaliteiten. Cursist en begeleider bespreken de motivatie om te groeien in kennis en ervaring. |
| **Commercieel handelen** | De cursist leert eenvoudige verkoopgesprekken voeren om nadien te evolueren naar situaties waarin het gaat om moeilijkere prijsonderhandelingen, nevenverkoop realiseren… |
| **Communicatief zijn** | De cursist leert op een professionele manier contacten leggen met interne medewerkers en externe personen of organisaties. Aanvankelijk wordt geoefend in eenvoudige situaties |
| **Flexibel zijn** | Cursist en begeleider maken afspraken over taken en/of uurroosters. De cursist volgt de afgesproken taken en/of uurroosters en leert zich aanpassen aan een veranderende planning. |
| **Kunnen doorzetten** | De cursist kan geleidelijk aan taken opnemen met een grotere complexiteit en tijdsdruk en brengt deze tot een goed einde |
| **Kunnen plannen en organiseren** | Cursist en begeleider maken afspraken over een werkplanning en resultaat. De cursist leert belangrijke dingen van minder belangrijke onderscheiden. |
| **Resultaat nastreven** | Cursist en begeleider bespreken resultaten en leerpunten van de cursist in verband met het werk op tijd gedaan hebben binnen de beoogde kwaliteit. De cursist leert verantwoordelijkheid nemen voor het resultaat van het werk. |
| **Zelfstandig werken** | De cursist oefent in zelfstandig werken rond beschikbare tijd en middelen.  De cursist leren om zelfstandig, zonder hulp of toezicht, gedurende lange tijd aan een taak te werken en het eigen werk te evalueren |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |