|  |  |
| --- | --- |
| **Dit opleidingsplan maakt integraal deel uit van de werkplekleerovereenkomst en is inhoudelijk bindend.**  **Document opslaan als “Opleidingsplan <beroep> 2015” en opladen naar klantendossier** | |
| Cursist(e): | Bedrijf:  Contactpersoon: |

**Beroep: digital sales assistant Indicatieve duurtijd: xxx weken**

Als digital sales assistant sta je mee in voor de stimulering en optimalisatie van de online verkoop. Hierbij maak je gebruik van e-mailmarketing en nieuwsbrieven, sociale media en webshop. Met je vlotte pen zorg je voor klantvriendelijke en klantgerichte content, je houdt de webshop mee up-to-date.

Je volgt ook de resultaten mee op, want commerciële groei is jouw doel.  Optimalisatiemogelijkheden en kansen geef je door aan collega’s die jou helpen bij de realisatie ervan. Verwerken en opvolgen van bestellingen die gegenereerd zijn via online kanalen behoort ook tot jouw takenpakket. Je bent het aanspreekpunt voor de online klanten en beantwoordt hun vragen.

***Ga via de link direct naar de in dit plan niet weerhouden competenties om ze te verwijderen/aan te passen:***

<< lijst (inhoudsopgave) met linken naar de competenties van het beroep hieronder >>

**Inhoud**

[Competentie: Een bijdrage leveren aan de commerciële en marketingstrategie van de onderneming](#_30j0zll)

[Competentie: Socialemediatoepassingen inzetten in professionele processen](#_1fob9te)

[Competentie: Een balans van de marketingacties opstellen en verbeteringen voorstellen](#_3znysh7)

[Competentie: Schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatie-producten uitwerken](#_2et92p0)

[Competentie: De internetgebruikers via telefoon adviseren over online producten of –diensten (gebruik, navigatie, …](#_tyjcwt)

[Competentie: Een aanbod ontwikkelen van publicaties op uiteenlopende communicatiedragers](#_3dy6vkm)

[Competentie: De gegevens over de activiteiten van de dienst of de organisatie opvolgen en analyseren. Een vooruitgangstraject voorstellen](#_1t3h5sf)

***Zodra alle niet weerhouden competenties verder in dit plan verwijderd zijn, selecteer bovenstaande lijst, druk F9 om de lijst bij te werken.***

***Document opslaan als individueel opleidingsplan en in het dossier van de werkzoekende opladen.***

1. **Jobgerelateerde competenties: basis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: Een bijdrage leveren aan de commerciële en marketingstrategie van de onderneming | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| De marketingstrategie van de onderneming uitwerken op basis van marktonderzoek | De ibo-kandidaat zal meetings met de marketingcollega’s meevolgen |  |  |
| Verkoopresultaten opvolgen, aanpassen en analyseren. | De ibo-kandidaat zal hierover training krijgen van collega’s |  |  |
| Commerciële acties opzetten naargelang de marge en de groei. | De ibo-kandidaat wordt tijdens overleg hierin actief betrokken. |  |  |
| Klanten en toekomstige klanten en bestellingen beheren en opvolgen gebruik makend van bedrijfssoftware CRM (client relationship management) | De ibo-kandidaat krijgt training on the job over CRM.  en/of  de kandidaat volgt een opleiding (online, workshop, …)  voorbeelden:  [Kennismaking met CRM](https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800863/cursus/172255/Kennismaking_met_CRM-online)  [Online workshop cRM: navigatie en accountbeheer](https://www.vdab.be/opleidingen/workshops/ol-crm-navigatie-en-accountbeheer-955)  [Online workshop cRM: verdieping pre-sales](https://www.vdab.be/opleidingen/workshops/ol-crm-verdieping-pre-sales-956) |  |  |
| E-mailmarketing strategie creëren | De ibo-kandidaat krijgt inzicht in het e-mailmarketingprogramma door (e-module)training  vb.  [E-commerce en e-marketing (800861)](https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800861/cursus/172253/E-commerce_en_e-marketing-online)  [De eerste stappen in online marketing](https://digitalisering.webleren.be/onlinemarketing/)  [De vervolgstappen online: het kiezen van de juiste kanalen](https://digitalisering.webleren.be/onlinemarketing/) |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: Socialemediatoepassingen inzetten in professionele processen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Socialmediamarketing (Facebook, Instagram, Pinterest, Linkedin, twitter, nieuwe trending kanalen, …) | De ibo-kandidaat wordt hierin door een collega wegwijs gemaakt.  De kandidaat volgt een opleiding.  vb.  [Een introductie in het socialemedialandschap](https://digitalisering.webleren.be/onlinemarketing/) |  |  |
| Fundamenten van sociale media begrijpen | De ibo-kandidaat volgt met een collega mee |  |  |
| Facebookcampagne opzetten en optimaliseren | De ibo-kandidaat leert al doende en krijgt feedback van experts |  |  |
| Linkedin for business opzetten en optimaliseren | De ibo-kandidaat leert al doende en krijgt feedback van experts |  |  |
| Twitter professioneel gebruiken | De ibo-kandidaat leert al doende en krijgt feedback van experts |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: Een balans van de marketingacties opstellen en verbeteringen voorstellen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Fundamenten van de SEM leren kennen (SEO, SEA) | De ibo-kandidaat krijgt hierover training on the job.  De kandidaat volgt een opleiding.  vb.  [Een introductie in zoekmachine](https://digitalisering.webleren.be/onlinemarketing/)marketing (SEO/SEA)  [Groei dankzij zoekmachineoptimalisatie](https://digitalisering.webleren.be/onlinemarketing/) |  |  |
| SEM (Search engine marketing) | De ibo-kandidaat leert hierover door collega’s te schaduwen  De kandidaat volgt een (online) opleiding.  vb. zie hierboven |  |  |
| SEO (search engine optimization) | De ibo-kandidaat leert hierover door collega’s te schaduwen  De kandidaat volgt een opleiding. (zie hierboven) |  |  |
| SEA (search engine advertising) | De ibo-kandidaat krijgt training van een collega.  De kandidaat volgt een opleiding |  |  |
| Google Analytics toepassen op de website/webshop | De ibo-kandidaat leert resultaten interpreteren aan de hand van een trainingsmodule. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: Schriftelijke, visuele of audiovisuele communicatie-producten uitwerken | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Copywriting (online en offline) | De ibo-kandidaat zal on te job training krijgen van een copywriting expert.  De kandidaat volgt een opleiding. |  |  |
| Fundamenten van een goede copywriting leren | de ibo-kandidaat krijgt verschillende schrijfopdrachten en leert uit de feedback |  |  |
| Goede storytelling leren maken | De ibo-kandidaat krijgt een goede on the job training van een content marketing expert. |  |  |
| Opmaken en versturen van mailings | De ibo-kandidaat voert deze opdrachten uit en krijgt feedback van marketingexpert. |  |  |
| Design van e-mail uitwerken | de ibo-kandidaat zal verschillende opdrachten maken en hierin begeleid worden. |  |  |
| Designs van mooie visuals leren maken | de ibo-kandidaat werkt dit uit en krijgt hierover feedback van experts. |  |  |
| Overtuigende teksten schrijven met duidelijke call-to-actions | de ibo-kandidaat zal verschillende vormen van geschreven tekst bestuderen en analyseren. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: De internetgebruikers via telefoon adviseren over online producten of –diensten (gebruik, navigatie, … | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Eerstelijnscommunicatie met klanten via telefoon, live-chat, berichten, … | De ibo-kandidaat verzorgt de communicatie na eerst een collega te schaduwen.  De kandidaat bekwaamt zich in communicatieskills door opleiding.  vb. [Een klacht, een kans](https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800836/cursus/166040/Een_klacht__een_kans-online)  [Succesvol communiceren in moeilijke situaties](https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800901/cursus/184529/Succesvol_communiceren_in_moeilijke_situaties-online)  [Assertiviteit](https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/705151/cursus/73413/Assertiviteit_in_de_werksituatie-online)  [Conflicthantering](https://digitalisering.webleren.be/onlinemarketing/)  ... |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: Een aanbod ontwikkelen van publicaties op uiteenlopende communicatiedragers | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| De fundamenten van een goede e-mailmarketing begrijpen | De ibo-kandidaat krijgt training van experts. |  |  |
| Contact management en segmentatiestrategie creëren | De ibo-kandidaat krijgt training on te job van e-mailmarketing experts |  |  |
| Fundamenten van goede content marketing leren | De ibo-kandidaat krijgt trainings hierover via e-learning |  |  |
| Ideeën genereren voor krachtige content voor blog en video | De ibo-kandidaat krijgt verschillende opdrachten waarin hij dit kan uitwerken |  |  |

1. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Competentie: De gegevens over de activiteiten van de dienst of de organisatie opvolgen en analyseren. Een vooruitgangstraject voorstellen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Leren ‘lezen’ van analytische gegevens mbt je webshop en social media | Via e-module/training krijgt ibo-kandidaat hier inzicht in |  |  |
| Basisprincipes van de Conversie Optimalisatie leren kennen en toepassen. | De ibo-kandidaat krijgt hierover training on the job van een conversiespecialist ter zake. |  |  |

1. **Sleutelvaardigheden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sleutelvaardigheid** | **Opleidingsactie** |
| **communicatief** | De cursist drukt zich duidelijk en assertief uit in zijn communicatie zowel bij interne als externe klanten. Hij past zijn communicatiestijl aan aan situatie en gesprekspartner en zorgt zo voor een positief imago van het bedrijf. |
| **Flexibel** | De cursist kan zich vlot aanpassen aan de permanent veranderende technologieën. Hij is in staat om extra inspanningen te leveren in periodes van deadlines of bij onverwachte situaties. Hij kan zich moeiteloos focussen op een taak, die afwerken en beginnen aan de volgende taak. |
| **Verantwoordelijk** | De cursist voert de campagnes en experimenten zorgvuldig, nauwkeurig en precies uit. |
| **Stressbestendig** | De cursist heeft spanningen en emoties ~~zijn~~ onder controle, ook als er meerdere opdrachten lopen. Kalm en efficiënt werken is het doel. In staat om in een snel en vaak veranderende omgeving te werken. |
| **Zelfstandig** | De cursist kan zelfstandig de juiste prioriteiten stellen in functie van de beoogde doelen |
| **Leergierig** | Digitale technologieën veranderen continu. De cursist is bereid constant bij te leren en zich bij te scholen. |
| **Creatief** | De cursist kan creatief en out-of-the-box denken. |

1. **Bedrijfsspecifieke competenties**

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