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

**Beroep: Vertegenwoordiger (D140201-1) . Indicatieve duurtijd: … weken**

Bezoekt potentiële klanten in bedrijven of kleinhandelaars om producten of diensten voor te stellen en te verkopen. 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. Administratieve taken ondersteunen het verkoopproces: uitwerken van presentaties, offerteopmaak, opvolging van de contracten, marktonderzoek, …..

1. **De competenties: Inhoudstafel**

[Het plan voor klantenwerving ontwerpen en de klantbezoeken plannen 2](#_Toc446681322)

[Producten presenteren of demonstreren bij de klant en advies geven 3](#_Toc446681323)

[Het commerciële voorstel uitwerken en samen met de klant de voorwaarden van de verkoopovereenkomst of de prijsraming bepalen 4](#_Toc446681324)

[De klantenwerving administratief opvolgen en het team informeren. 6](#_Toc446681325)

[De bestelling (beschikbaarheid van producten, leveringstermijn, behandeling van klachten, ...) en de klanten (getrouwheidsacties, tevredenheidsenquêtes, aanmaningen, ...) opvolgen 7](#_Toc446681326)

[Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen 7](#_Toc446681327)

[Een bijdrage leveren aan de commerciële en marketingstrategie van de onderneming 8](#_Toc446681328)

[De gegevens over de activiteiten van de dienst of de organisatie opvolgen en analyseren. Een vooruitgangstraject voorstellen 9](#_Toc446681329)

[Merchandisingacties (producten benadrukken, afficheren, ...) op poten zetten bij een klant tijdens promotionele acties 10](#_Toc446681330)

[Activiteiten van een team coördineren 10](#_Toc446681331)

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Het plan voor klantenwerving ontwerpen en de klantbezoeken plannen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt software voor databankbeheer  Verzamelt, beheert en volgt gegevens op in een klantenbestand | De cursist uitleg geven omtrent het gebruikt databanksysteem in het bedrijf. Er wordt aangeleerd hoe de gegevens in het klantenbestand worden verzameld en beheerd. Toelichting geven over welke klantengegevens belangrijk zijn bij aanmaak van een nieuwe fiche. Cursist laten oefen door nieuwe fiches aan te maken in het bestand. |  |  |
| Wint informatie in over de markt (concurrentie, mogelijke klanten, producten,…) via verschillende kanalen (internet, databanken, kranten,…) | De cursist aangeven via welke kanalen er info kan ingewonnen worden omtrent de potentiële klanten, producten en concurrentie.  De cursist opdracht geven hierrond enkele opzoekingen te doen. |  |  |
| Stelt een prospectieplan op op basis van de resultaten van marktonderzoek | De cursist aantonen welk marktonderzoek de organisatie gebruikt om nieuwe prospecten te detecteren. Laat de cursist op basis hiervan een actieplan opmaken en potentiële klanten contacteren. |  |  |
| Legt contacten met mogelijke klanten tijdens evenementen | De cursist aangeven op welke evenementen hij/zij best aanwezig is om te netwerken. Deze activiteiten alvast laten inplannen in de agenda. Cursist opdracht geven zelf uit te kijken naar evenementen die nuttig kunnen zijn voor nieuwe klantenwerving. |  |  |
| Werft nieuwe klanten via acties, reclamecampagnes, … | Toelichten van de voorbije acties en reclamecampagnes om nieuwe klanten te werven. De cursist meegeven over welk budget hij kan beschikken om reclame- acties en –campagnes te voeren, en hoe die budgetten worden aangevraagd. Duidelijk kaderen tot waar de verantwoordelijkheid van de cursist hierin mag gaan. |  |  |
| Zoekt uit wie in een organisatie verantwoordelijk is voor de aankoop | De cursist aanleren hoe hij op een efficiënte manier kan te weten komen wie bij potentiële klanten er verantwoordelijk is voor de aankoop van de geleverde diensten of producten. Benadrukken van het belang om met de bevoegde persoon te onderhandelen. |  |  |
| Legt een afspraak met een mogelijke klant vast | 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. |  |  |
| Stemt argumenten en verkooptechnieken af op de klant | De USP (unique selling position) van de organisatie, product of dienst meegeven aan de cursist zodat hij/zij 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 vertegenwoordiger het bedrijf/dienstverlening /product in de markt zet. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Producten presenteren of demonstreren bij de klant en advies geven | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Luistert naar de behoeften van de klant en stelt koopmotieven vast | De cursist aanleren hoe hij door het stellen van gerichte vragen de behoefte van de klant ontdekt. De cursist laten observeren hoe een ervaren medewerker dat doet. Wat zijn de koopmotieven die de organisatie kan beantwoorden? |  |  |
| Zoekt bijkomende informatie op (in brochures, catalogi, handleidingen, internet sites,…)  Informeert de klant over de kenmerken van te verkopen producten of diensten  Legt de link naar de behoeften van de klant  Vertaalt technische eigenschappen naar begrippen die de klant kent  Benadrukt de kwaliteit van het aanbod | De cursist de nodige informatie aanreiken zodat hij/zij een grondige productkennis kan verwerven. Laat de cursist, brochures, handleidingen, ….doornemen en instuderen.  Om grondige kennis over het product te verwerven kan een stage in de productie of bij de leverancier nuttig zijn.  De eerste prospect- of klantenbezoeken gebeuren bij voorkeur samen met een ervaren collega. Op deze manier leert de cursist welke aspecten en eigenschappen van de service of het product benadrukt moeten worden en hoe dit het best naar de klant wordt vertaald. |  |  |
|  |  |
| Buigt een bezwaar van een klant om tot een koopargument | De cursist argumenten aanreiken om de bezwaren van de klant te weerleggen. Hoe kan er gereageerd worden op bezwaren i.v.m. de prijs, kwaliteit, levering, betalingsvoorwaarden, imago, ……  Documenteren met vbn welke creatieve oplossingen mogelijk zijn om bezwaren om te buigen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Het commerciële voorstel uitwerken en samen met de klant de voorwaarden van de verkoopovereenkomst of de prijsraming bepalen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Onderhandelt over de mogelijkheden, de leveringsvoorwaarden, de prijs, de kwaliteit, de service, speciale acties, … die leiden tot verkoop  Vindt een aanvaardbare oplossing, rekening houdend met de belangen van verschillende mensen | De cursist inlichten omtrent de gebruikelijke verkoops-, leverings- en betalingsvoorwaarden in het bedrijf en de mogelijke onderhandelingsmarges.  Vork opstellen met onderhandelingsmarges.  Uittekenen van de grenzen tot waar de vertegenwoordiger in de onderhandeling kan gaan.  Het belang aantonen van een win- win voor klant en organisatie. |  |  |
| Bezorgt de klant een prijsopgave, gebaseerd op de kostenramingen van de technische dienst | De cursist aanleren hoe een prijsopgave wordt berekend en opgesteld en op welke wijze een offerte aan de klant bezorgd wordt. |  |  |
| 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. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De klantenwerving administratief opvolgen en het team informeren. | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) | De cursist leert werken met de bedrijfssoftware, tekstverwerking, rekenbladen die in het bedrijf van toepassingen zijn.  Een ervaren collega kan de cursist hierin begeleiden. |  |  |
| Gebruikt software voor databankbeheer  Verzamelt, beheert en volgt gegevens op in een klantenbestand  Maakt klantenfiches aan en houdt ze up to date | De cursist leert werken met de databank waarin de gegevens van klanten en prospecten verzameld zijn.  Planningstool voor bezoeken, historiek, overzicht acties, opvolgen targets, …. |  |  |
|  |  |
| Registreert de commerciële en gespreksresultaten van de klantenwerving | De cursist aanleren hoe het klantenbestand in het bedrijf beheerd wordt: via een databankprogramma of een CRM-software. Aantonen hoe en waar resultaten van verkoopacties en –gesprekken dienen geregistreerd te worden en het belang hiervan benadrukken. |  |  |
| Neemt deel aan overleg | De cursist informeren hoe en wanneer meetings en overlegmomenten plaatsvinden. De cursist laten deelnemen aan overlegmomenten. In het begin luisterend, overgaand naar actief. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| De bestelling (beschikbaarheid van producten, leveringstermijn, behandeling van klachten, ...) en de klanten (getrouwheidsacties, tevredenheidsenquêtes, aanmaningen, ...) opvolgen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Brengt de klant op de hoogte van de levering van het product of de dienst of van wijzigingen in de leveringstermijn | De cursist inzicht geven in het logistieke proces zodat de klant correct kan geïnformeerd worden over de levering.  De cursist aanleren hoe hij/zij de klant dient te informeren over de geplande de geplande levering. |  |  |
| Inventariseert klachten en rapporteert erover  Toetst af of een klacht gegrond is  Doet een voorstel voor het afhandelen van klachten volgens de bedrijfsspecifieke richtlijnen | De cursist leert om te gaan met klachten en reageert begripvol en gepast op een geformuleerde klacht. Hij/zij gaat vervolgens na of de klacht gegrond is of niet en probeert een oplossing aan te reiken (ev. In overleg met andere diensten). Cursist moet evenwel op de hoogte gebracht worden tot hoe ver zijn onderhandelingsmarge kan gaan. |  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Commerciële acties uitvoeren tijdens evenementen | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Neemt deel aan evenementen en beurzen  Kiest de meest geschikte verkoopacties naargelang de situatie | De cursist inlichten (of zelf laten opzoeken) welke evenementen en beurzen voor zijn/haar marktsegment interessant zijn en een meerwaarde kunnen bieden om de commerciële doelstellingen te bereiken.  Vervolgens dient hij/zij samen met een medewerker te onderzoeken hoe hij zijn/haar stand best inricht/aankleedt en wat hij/zij best aanbiedt, 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 (eventueel) met welke organisaties samengewerkt wordt om de beursstand op te zetten.  De cursist opdracht geven hoe hij/zij de het beursmateriaal moet voorbereiden 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 probeert zoveel mogelijk contactgegevens van potentiële klanten te noteren/registreren 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. **Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 aanleren hoe een marktonderzoek regionaal kan uitgevoerd worden en welke informatiebronnen nuttig en relevant zijn. |  |  |
| Volgt het aanbod van de concurrentie op | De cursist aanleren hoe het aanbod bij de concurrerende firma’s kan onderzocht worden. |  |  |
| Zoekt nieuwe mogelijkheden en kansen voor verkoop  Past het assortiment aan wijzigingen aan (trends, onvoorziene omstandigheden,…) | 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.  Leert om met het assortiment creatief in te spelen op plotse gebeurtenissen. |  |  |
| Werkt verkoopdoelstellingen uit  Werkt commerciële acties uit | De cursist krijgt duidelijke verkoopdoelstellingen en wordt uitgedaagd om hier een commercieel actieplan aan te koppelen. |  |  |
| Vertaalt de strategie van de onderneming naar het eigen werk | De cursist inlichten omtrent de strategie van de onderneming zodat hij/zij ze kan interpreteren en toepassen in zijn/haar opdrachten. Deze interpretatie best laten aftoetsen bij de begeleider en/of leidinggevende. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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** |
| Maakt een stand van zaken op over de omzet, de winst, het assortiment  Gaat na of de doelstellingen worden behaald | De cursist aanleren hoe hij/zij een analyse kan maken van de geboekte resultaten en verkoopcijfers zodat hij/zij kan nagaan of de opgelegde doelstellingen al dan niet worden/werden behaald.  Aantonen hoe de rapportage in het bedrijf gebeurt en hoe hieraan acties worden gekoppeld. |  |  |
| Zoekt oplossingen voor knelpunten | De cursist aanleren de knelpunten te achterhalen bij het niet behalen van het verkoopobjectief, samen met de begeleider brainstormen over mogelijke oplossingen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Merchandisingacties (producten benadrukken, afficheren, ...) op poten zetten bij een klant tijdens promotionele acties | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Bepaalt een palet van kleuren, stijlen, materialen,… die de aandacht op de producten trekken | De cursist tonen wat de huisstijl en huiskleuren, lettertype, standaard presentaties, …..zijn die hij/zij kan gebruiken bij het promoten of voorstellen van de producten of diensten. |  |  |
| Bedenkt een concept voor de presentatie van producten  Maakt een ontwerp van de presentatie van de producten | De cursist bemoedigen om de nodige creativiteit aan de dag te brengen. |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activiteiten van een team coördineren | | | |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verleent hulp en advies bij technische problemen | Het is niet aangewezen deze zaken toe te vertrouwen aan een cursist die zelf nog bezig is de opleiding tot vertegenwoordiger te volgen. Aangezien hij/zij zelf nog inzichten moet verwerven in zijn/haar vakgebied.  Persoon moet zeker al kennis hebben van technieken alvorens een team te kunnen leiden. |  |  |
| Stemt de planning af op de vaardigheden van de medewerkers |  |  |
| Stemt de planning af op de duur en volgorde van de opdrachten |  |  |
| Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten |  |  |
| Ziet erop toe dat de veiligheids- en milieuvoorschriften worden gerespecteerd |  |  |
| Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers |  |  |
| Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers |  |  |

**C. 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 |

**D. Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |