

## ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

<b>Functie</b> : Commercieel administratief medewerker binnendienst (m/v)	<b>Functiereeks</b> : Verkoop																
<b>Functiecode</b> : 14.01.01																	
<b>Datum</b> : 01/07/2006																	
<b>Plaats in de organisatie</b>	<b>Directe chef</b> : Hoofd verkoop. <b>Onder</b> : geen.																
<b>Doel van de functie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ondersteunen van de verkoopafdeling door offerte verstrekking, afhandeling van orders en onderhouden van communicatie met afnemers zodanig dat bijgedragen wordt aan de verkoopdoelstellingen.</li> </ul>																
<b>Verantwoordelijkheidsgebieden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beantwoorden van telefonische vragen en verzoeken van klanten en potentiële klanten.</li> <li>▪ Ondersteunen van de buitendienstmedewerkers in hun relatie met (potentiële) klanten.</li> <li>▪ Zorgen voor de administratieve afhandeling van de geplaatste bestellingen.</li> <li>▪ Verzorgen van de algemene administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt.</li> </ul>																
<b>Sociale interactie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verstrekken van informatie over (potentiële) klanten. Geven van toelichtingen aan klanten op offertes, beantwoorden van vragen. Overleggen met de buitendienst omtrent offertes, leveringenachterstand, klantbijzonderheden. Verstrekken en inwinnen van informatie bij diverse interne afdelingen omtrent orderafwikkeling. Doen van suggesties bij deelname aan verkoopvergaderingen.</li> </ul>																
<b>Specifieke handlingsvereisten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> </li> <li>▪ Bijzonder aandachtig zijn bij het berekenen van prijzen en het gelijktijdig afhandelen van verschillende opdrachten. Aandachtig zijn voor commerciële signalen die wijzen op dreigend klantenverloop.</li> </ul>		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x			professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x																
professioneel			x														

▪ **Kerntaken**

- Beantwoorden van telefonische vragen en verzoeken van klanten en potentiële klanten zodat deze een goede service wordt geboden. Dit houdt onder meer in:
  - opnemen van bestellingen en informeren van klanten over de afhandeling van geplaatste bestellingen;
  - informeren van klanten over producten en speciale verkoopacties;
  - verstrekken van informatie over prijzen en betalingsmogelijkheden;
  - informeren van klanten over leveringstermijnen;
  - behandelen van klachten;
  - noteren van bijzondere wensen, problemen, verwachtingen van klanten en hierover rapporteren aan vertegenwoordiger of verkoopsleider;
  - signaleren van belangrijke commerciële informatie uit klantengesprekken aan verkoopsleider.
  
- Ondersteunen van de buitendienstmedewerkers in hun relatie met (potentiële) klanten ten einde orderplaatsingen te bevorderen. E.e.a. houdt in:
  - voorbereiden van commerciële presentaties;
  - samenstellen van documentatiemateriaal;
  - verzorgen van mailings;
  - verzamelen van informatie die nodig is voor het opmaken van offertes;
  - berekenen van verkoopprijzen en opmaken van offertes op basis van informatie van de buitendienst in overleg met de verantwoordelijke verkoop;
  - signaleren aan buitendienst medewerkers van leveringsproblemen of betalingsproblemen;
  - verzamelen van verkoopcijfers en statistisch verwerken van deze gegevens.
  
- Zorgen voor de administratieve afhandeling van de geplaatste bestellingen zodat een correcte uitvoering en een juiste facturatie en betaling verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
  - informeren naar leveringscapaciteit en zoeken naar alternatieven in overleg met klant en/of vertegenwoordiger bij problemen;
  - opmaken van orderbevestigingen;
  - registreren van orders in een al dan niet geautomatiseerd opvolgingssysteem voor verdere afhandeling door het magazijn;
  - opvolgen van de uitvoering van orders;
  - controleren van de facturatie;
  - opvolgen van betalingen en opstellen van aanmaningen.
  
- Verzorgen van de algemene administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in :
  - beantwoorden van de algemene correspondentie van de afdeling op basis van informatie van de verkoopsleider;
  - uitwerken en op punt houden van klasseer- en archiveringssysteem;
  - meewerken aan het opstellen van verkoopsrapporten ten behoeve van de directie;
  - deelnemen aan verkoopvergaderingen.

**Bezwarende omstandigheden:**

- Eenzijdige houding en belasting van oog en rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van tempodruk op piekmomenten door het gelijktijdig afhandelen van opdrachten en de noodzaak om te overleggen met verschillende contactpersonen.