|  |
| --- |
| **FUNCTIEPROFIEL: MEDEWERKER VERKOOP BINNENDIENST** |
| ***Context***De medewerker verkoop binnendienst komt met name voor bij (middel)grote bedrijven. De functiehouder is gericht op het aannemen en afhandelen van bestellingen en klachten. Hij maakt daarbij gebruik van een ERP-pakket, via welk systeem hij de gegevens kan invoeren/doorstarten en toegang heeft tot klantspecifieke afspraken. Indien van toepassing ondersteunt hij tevens de verkoop buitendienst. |
| ***Organisatie***Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende.Geeft leiding aan : niet van toepassing. |
| ***Resultaatgebieden*** | ***Kerntaken*** | ***Resultaatindicatoren*** |
| 1. Verwerking bestellingen | - in ontvangst nemen van bestellingen van klanten via telefoon, e-mail of anderszins;- nagaan van de commerciële condities/afspraken en/of speciale acties, inbrengen of overzetten van bestellingen in/naar het systeem;- afstemmen met klant in geval van ontbrekende ge­gevens of afwijkingen in (standaard) bezorgtijden;- aanmaken en verzenden van orderbevestigingen. | - juistheid en tijdigheid verwerking;- compleetheid van orders;- klanttevredenheid inzake follow-up. |
| 2. Ondersteuning verkoopafdeling | - bijhouden van bestanden met klantgegevens, verstrek­ken van informatie op verzoek;- maken van bezoekafspraken voor de verkoop buitendienst, verwerken van bezoekverslagen;- attenderen van collega’s op bijzonderheden aangaande hun klanten n.a.v. contacten;- in ontvangst nemen en registreren van klachten, op­schalen van regelmatig terugkerende klachten naar de leidinggevende;- verwerken van correspondentie aan de hand van concrete aanwijzingen;- kopiëren, verspreiden en archiveren van stukken. | - juistheid van geregistreerde klantgegevens en klachten;- effectiviteit bezoekplanning;- mate waarin wordt ingespeeld op behoefte buitendienst. |
| ***Bezwarende omstandigheden*** |
| - Eenzijdige houding en belasting van de oog- en rugspieren bij het werken met de computer. |
| Datum: november2019 | Functiegroep: n.t.b. |

F199456/mj/ek/250220