|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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