|  |
| --- |
| **COMPETENTIEPROFIEL: MEDEWERKER VERKOOP BINNENDIENST** |
| ***Kennis en betekenisvolle ervaring:***- MBO 3-4 werk- en denkniveau.- Kennis van het assortiment.- Kennis van geautomatiseerde systemen.- Kennis van gehanteerde procedures en werkmethoden.- Enige werkervaring in een vergelijkbare functie. |
| ***Competenties / gedragsvoorbeelden:***Genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag voor een adequate uitoefening van de referentiefunctie.*Samenwerkend en overleggend (3):*- is in staat initiatief te nemen tot voldoende overleg met collega’s, opdrachtgevers en klanten en ervoor te zorgen dat zij daarbij voldoende betrokken zijn/inbreng hebben;- slaagt erin de goede werkrelatie met collega’s, opdrachtgevers en klanten te bewaken.*Klantgerichtheid (4):*- herkent signalen van de klant;- is in staat per geval een passende aanpak te kiezen om de klanttevredenheid te verhogen en kan de aanpak vertalen in een beleid op het bedrijf.*Communicerend (3):*- is in staat tot het benoemen, uiteen zetten en toelichten van de kern van een reguliere kwestie;- is in staat daarover vragen op hoofdlijnen te beantwoorden;- is in staat feiten en meningen en hoofd- en bijzaken van elkaar te onderscheiden;- drukt zich mondeling en schriftelijk correct uit in een zakelijke stijl.*Overtuigend en beïnvloedend (3):*- is in staat de zienswijze van medewerkers/klanten te beïnvloeden door pro- en contra-argumenten aan te voeren en het belang dat hij daar aan hecht te benadrukken.*Vakdeskundigheid toepassend (3):*- werkt snel en reageert snel op wijzigingen in werkzaamheden;- werkt precies en gebruikt eerdere ervaringen;- is in staat snel te benoemen wat de standaard werkzaamheden inhouden en draagt dit gemakkelijk over aan anderen. |