|  |
| --- |
| **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. |