



BEDRIJFSTAK : CONTRACT CATERING

Functiecategorie : Inflight catering
Referentiefunctie : Medewerker binnendienst
Referentiefunctie-nummer : IC.5.2

REFERENTIEFUNCTIE-OMSCHRIJVING

Kenmerken van de referentiefunctie

Het werkgebied betreft de brede ondersteuning van de buitendienst. Afhankelijk van de situatie in een bedrijf kunnen de volgende verantwoordelijkheden tot de functie behoren:

- *het ontvangen en verwerken van prognoses, orders en wijzigingen;*
- *verzorgen van de communicatie over operationele zaken tussen partijen in- en extern;*
- *de secretariële en administratieve ondersteuning van de buitendienst;*
- *het bijhouden van een commercieel databestand.*

Organisatie

Rapporteert aan : operationeel leidinggevende.
Geeft leiding aan : niet van toepassing.

Resultaatgebieden en kerntaken

1. In de systemen verwerkte prognoses, orders en wijzigingen daarin.
Kerntaken zijn:
 - aannemen van telefonisch of per fax binnenkomende gegevens van klanten en deze verwerken in het geautomatiseerde systeem;
 - invoeren en inlezen van (automatisch in het systeem) binnenkomende gegevens;
 - controleren en completeren van orders o.a. via het bellen van klanten in geval van fouten en onduidelijkheden;
 - bewaken dat orders tijdig binnenkomen; zo nodig opvragen van gegevens bij klanten;
 - doorgeven van m.n. last minute-gegevens/informatie naar betrokken interne afdelingen.
2. Effectieve communicatie tussen de organisatie en de klant en tussen diverse interne afdelingen, met betrekking tot operationele aangelegenheden.
Kerntaken zijn:
 - verstrekken van telefonische informatie aan klanten en beantwoorden van vragen over operationele aangelegenheden;
 - doorgeven van cycluswijzigingen en andere bijzonderheden aan de klant;
 - afstemmen van bijbestellingen/naleveringen met klant en interne afdelingen;
 - aannemen/inventariseren/afhandelen van klachten (met uitzondering van kwaliteitsklachten);
 - achterhalen van mogelijke oorzaken van de klacht, bewaken van een tijdige klachtenafhandeling en afstemmen van oplossingen met de klant.
3. Effectieve operationele ondersteuning van de commerciële buitendienst.
Kerntaken zijn:
 - opvangen van telefoontjes, fax, e-mail en postberichten voor de buitendienst, beantwoorden van vragen, geven van informatie, doorgeven van berichten/afspraken e.d.;
 - voorbereiden van prijzen, uitwerken van offertes en voorbereiden van presentaties;



- signaleren van lang uitstaande offertes aan de buitendienst;
 - verzorgen van de correspondentie (in het Nederlands en Engels);
 - beheren van de persoonlijke en afdelingsarchieven.
4. Goed beheerde en up-to-date gehouden centrale database.
Kerntaken zijn:
- invoeren en muteren van gegevens uit (geaccepteerde) offertes en correspondentie;
 - controleren van gegevens op volledigheid en logica; natrekken van onvolledige of afwijkende gegevens;
 - aanmaken van klantnummers, adrescodes, debiteurennummers e.d.
5. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld:
- opstellen van diverse overzichten t.a.v. het werkgebied;
 - beheren van diverse bestanden, waaronder het bestand met digitale foto's;
 - signaleren van relevante marktontwikkelingen;
 - overige, met het bovenstaande verband houdende, werkzaamheden in opdracht van leidinggevende.

Overige informatie en bezwarende omstandigheden

- Uitwisselen van informatie met in- en externen. Te woord staan van klanten.
 - Bedienen van PC en van de gebruikelijke kantoorapparatuur.
 - Accuraat uitwerken van offertes, correspondentie, beheren van bestanden e.d.
-
- Eenzijdige houding en spierbelasting bij het langdurig achtereen werken met een PC.

INDELINGSHULPMIDDELEN

Kenmerken bedrijf

De referentiefunctie "Medewerker binnendienst" kan voorkomen bij de diverse inflight cateraars. De functie kan in de praktijk ook voorkomen onder de volgende bedrijfsnaam:

- *Assistent binnendienst*
- *Medewerker verkoop binnendienst*

Richtlijnen voor het indelen van de bedrijfsfunctie

- = *Als de bedrijfsfunctie ten opzichte van de referentiefunctie ongeveer gelijk is, behoort deze bedrijfsfunctie ingedeeld te worden in groep:* 5

- *Als de bedrijfsfunctie minder verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het alleen verzorgen van standaard administratieve werkzaamheden, zonder verder klantcontact, conform de referentiefunctie administratief medewerker A, dan indeling in groep:* 4

- + *Als de bedrijfsfunctie meer verantwoordelijkheden heeft, zoals bijvoorbeeld het leveren van bijdragen aan de product- en dienstontwikkeling, verzorgen van het contractenbeheer en onderhouden van een intensievere klantrelatie *, dan indeling in groep:* 6

* *Hiervoor is geen referentiefunctie beschikbaar.*