

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.