

FUNCTIEPROFIEL: MEDEWERKER VERKOOP BINNENDIENST		
Context De medewerker verkoop binnendienst komt voor in middelgrote en grote agrarische bedrijven. De functiehouder ondersteunt de verkoopafdeling in haar dienstverlening en zorgt voor het verstrekken van offertes en de afhandeling van orders en klachten. Er wordt gebruik gemaakt van een geautomatiseerd systeem, waarin gegevens worden ingevoerd en hij/zij toegang heeft tot klant-specifieke afspraken.		
Organisatie Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Verwerking klantorders.	- in ontvangst nemen van orders van klanten via de e-mail, telefoon, buitendienst of anderszins; - vaststellen van prijs, levertijd en leveringsvoorwaarden o.b.v. lopende contracten en/of vaste prijzen; - indien nodig aanvullen van ontbrekende gegevens en navragen bij de verkoop buitendienst en/of klant; - opstellen van offertes, deze indien nodig toelichten en uitstaande offertes opvolgen; - inbrengen/overzetten van orders in/naar het (geautomatiseerde) systeem; - aanmaken en verzenden van orderbevestigingen; - volgen van orderafwikkelingen en signaleren en melden van dreigende afwijkingen aan de verkoop buitendienst en/of klant.	- juistheid en tijdigheid van verwerking orders; - juistheid en volledigheid van offertes; - juistheid, volledigheid en terugvindbaarheid van gegevens-invoer; - klanttevredenheid inzake follow-up.
2. Afdelings-ondersteuning.	- bijhouden van bestanden met klantgegevens, verstrekken van informatie op verzoek aan (potentiële) klanten; - maken van bezoeksafspraken, verwerken van bezoeksverslagen; - attenderen van verkoop buitendienst op bijzonderheden aangaande hun klanten n.a.v. eigen contacten; - in ontvangst nemen en registreren van klachten, opschalen van regelmatig terugkerende klachten naar de leidinggevende; - leveren van administratieve-secretariële ondersteuning, zoals het verwerken van (standaard) correspondentie, opstellen van notulen, archiveren van stukken, genereren van overzichten, etc.	- juistheid en volledigheid van klantenbestand; - juistheid en volledigheid informatieverstrekking; - doeltreffendheid van klachtbehandeling; - effectiviteit bezoek planning; - mate waarin wordt ingespeeld op de behoeften van verkoop buitendienst.
Bezwarende omstandigheden - Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij het werken met PC.		
Datum: december 2013		Functiegroep: G

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op bovenstaand functieprofiel

mj/ek/091213
F131156