### 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 referentie-functie 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.*