beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Commercie
Crebonr. 23064

» Intercedent (Crebonr. 25136)

Versie

Gewijzigd 2016

Geldig vanaf

01-08-2016

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: Sectorkamer handel
Op: 10-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid 7

B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie 8

B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking 8

B1-K2: Voert het verkooptraject uit 10

B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor 11

B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten 11

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken 12

B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening 13

B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject 14

B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice 15

B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit 15

B1-K3-W2: Behandelt klachten 16

B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit 17

B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit 18

2. Generieke onderdelen 19

Profieldeel 20

P3: Intercedent 20

P3-K1: Werft, matcht en begeleidt kandidaten 20

P3-K1-W1: Werft kandidaten 21

P3-K1-W2: Matcht kandidaten en vacatures 21

P3-K1-W3: Begeleidt kandidaten naar werk 22

P3-K1-W4: Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers 22

P3-K1-W5: Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling 23

Leeswijzer

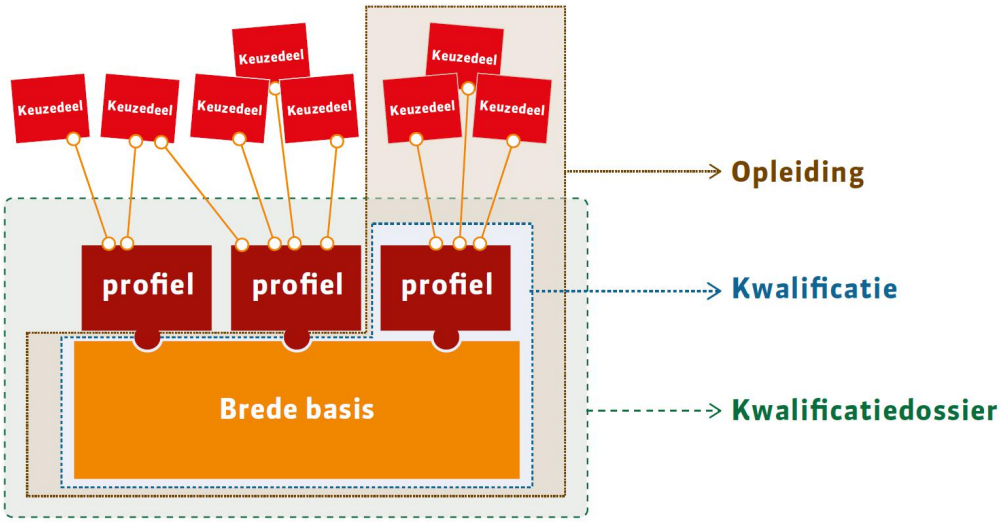
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Intercedent	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1	Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid	B1-K1-W1	Verzamelt klant-, product- en marktinformatie
		B1-K1-W2	Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking

B1-K2	Voert het verkooptraject uit	B1-K2-W1	Bereidt het verkooptraject voor
		B1-K2-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
		B1-K2-W3	Voert verkoopgesprekken
		B1-K2-W4	Doet een aanbod met prijsberekening
		B1-K2-W5	Verzorgt het (interne) ordertraject

B1-K3	Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice	B1-K3-W1	Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
		B1-K3-W2	Behandelt klachten
		B1-K3-W3	Voert promotieactiviteiten uit
		B1-K3-W4	Voert webcare werkzaamheden uit

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Commercieel medewerker
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2	Contactcenter medewerker
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

P3	Intercedent		
P3-K1	Werft, matcht en begeleidt kandidaten	P3-K1-W1	Werft kandidaten
		P3-K1-W2	Matcht kandidaten en vacatures
		P3-K1-W3	Begeleidt kandidaten naar werk
		P3-K1-W4	Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers
		P3-K1-W5	Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling

P4	(Junior) accountmanager		
P4-K1	Voert het accountmanagement uit	P4-K1-W1	Voert accountanalyses uit
		P4-K1-W2	Stelt accountplannen op
		P4-K1-W3	Coördineert de uitvoering van accountplannen en stelt deze bij
		P4-K1-W4	Evalueert de accountplannen en stelt verbeteringen voor
		P4-K1-W5	Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit

P5	Assistent-manager internationale handel		
P5-K1	Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit	P5-K1-W1	Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers
		P5-K1-W2	Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze
		P5-K1-W3	Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport
		P5-K1-W4	Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen
P5-K2	Stelt een export-/marketingplan op	P5-K2-W1	Brengt exportmarkten in kaart
		P5-K2-W2	Maakt een exportplan
		P5-K2-W3	Assisteert bij de selectie van tussenpersonen

P6	Vestigingsmanager groothandel		
P6-K1	Geeft het vestigingsbeleid vorm	P6-K1-W1	Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op
		P6-K1-W2	Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze
		P6-K1-W3	Profileert de vestiging (op lokaal niveau)
		P6-K1-W4	Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten)
P6-K2	Runt de vestiging	P6-K2-W1	Voert vestigingsbeleid uit
		P6-K2-W2	Beheert de goederenstroom
		P6-K2-W3	Plant en verdeelt de werkzaamheden
		P6-K2-W4	Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden
		P6-K2-W5	Adviseert over de personeelsbehoefte

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De medewerkers zijn werkzaam in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijke dienstverlenende of producerende organisatie. Zij werken meestal op de afdeling verkoop/administratie in de binnendienst of buitendienst, in een contactcenter, bij een uitzendorganisatie of bij een groothandel, al dan niet met internationale betrekkingen.
Typerende beroepshouding
Medewerkers in het commerciële beroepenveld moeten kunnen functioneren in een omgeving waar de nadruk ligt op het behalen van commerciële doelen, omzet en het trekken, binden en boeien van klanten. Sociale en communicatieve vaardigheden, commerciële drive, creativiteit, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, marktgerichtheid en voorliefde voor ondernemerschap zijn essentieel.
Resultaat van de beroepengroep
Gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen organisatiebelang en klantbelang.

B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid
Complexiteit
In het kader van onderzoek naar (commerciële) ontwikkelingen en kansen op de markt combineert de beroepsbeoefenaar (eenvoudige) onderzoeksmethoden met organisatieafhankelijke standaardprocedures. De complexiteit wordt beïnvloed door de snelheid waarop markt- en organisatieontwikkelingen elkaar kunnen opvolgen. Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. (markt)onderzoek, branches, commercie en sales noodzakelijk.
Voor Intercedent geldt aanvullend: De intercedent richt zijn voorstellen op verkoopactiviteiten voor de middellange termijn richting de eigen accounts (inleners) en op het verkoopbeleid, marketingbeleid en de marktbewerking. Hij heeft daarbij te maken met het aanbod op de arbeidsmarkt en met sectorspecifieke en regionale factoren. Hij krijgt omlijnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot arbeidsmarktontwikkelingen en (markt)onderzoek noodzakelijk.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol: in veel gevallen krijgt hij een gerichte opdracht om informatie te verzamelen en te analyseren. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden daarbinnen zelfstandig uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid.
Voor Intercedent geldt aanvullend: De intercedent heeft naast een uitvoerende ook een initiërende rol. Hij kan zelf en/of in overleg met de leidinggevende het initiatief nemen tot het doen van onderzoek naar commerciële ontwikkelingen.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ bezit kennis van de bedrijfstakken/branches binnen de primaire, secundaire, tertiaire en quartaire sector ▪ bezit kennis van de samenhang tussen verkoop, marketing en marktbewerking ▪ bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied ▪ bezit kennis van marktbenadering ▪ kan data-verzamelingsmethodes (voor marktonderzoek) kiezen en toepassen ▪ kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer

B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- bezit brede kennis van arbeidsmarktontwikkelingen, de conjunctuur en de beroepen in de sector waarvoor hij werkt en rond doelgroepen zoals jongeren, ouderen en de daarvoor relevante fiscale regelingen e.d.
- bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek
- bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid
- bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen

B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzamelt in opdracht met behulp van (traditionele en digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen en/of informatie van de eigen organisatie gegevens/informatie over klanten, producten en/of diensten, de concurrentie en over ontwikkelingen in de branche en regio, voor het oplossen van (commerciële) vraagstukken. Hij voert deskresearch en enquêtes uit en legt de informatie vast in het systeem. Hij signaleert in contacten met klanten, leveranciers, etc. relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen, legt deze voor aan zijn leidinggevende en/of verwerkt deze tot verkoop- c.q. managementinformatie.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent signaleert en verzamelt informatie over de ontwikkelingen op de regionale, landelijke en internationale arbeidsmarkt en wijzigingen van relevante wet- en regelgeving zoals Arbeidsrecht, sociale zekerheid, CAO voor uitzendkrachten, bedrijfsregels, contractrecht en contractvormen en internationale regels rondom werkvergunningen. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.

Resultaat

- Relevante informatie (ten behoeve van een opdracht) is verzameld, vastgelegd, gerapporteerd en gecommuniceerd.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Relevante informatie met betrekking tot ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'.
- Informatie over wijzigingen in relevante wet- en regelgeving is beschikbaar.

Gedrag

- Zoekt actief op verschillende wijzen informatie, is alert op nieuwe informatie uit contacten, social media, etc. en houdt relevante nieuws- en marktinformatiebronnen en/of kennisbanken van de eigen organisatie frequent bij.
- Deelt informatie proactief en verwerkt deze accuraat in het systeem en/of tot bruikbare verkoop- c.q. managementinformatie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Legt verbanden tussen de verzamelde gegevens, weet uit een veelheid aan gegevens de belangrijkste informatie te halen en trekt logische conclusies ten aanzien van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de kansen voor 'new business'.
- Volgt en verzamelt pro-actief ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en vacaturesites, maakt deze toegankelijk voor collega's, leidinggevenden, inleners en flexkrachten.

De onderliggende competenties zijn: Onderzoeken, Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren

B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar vertaalt de verzamelde (markt)informatie naar consequenties voor zijn werkuitvoering. Hij doet (verbeter)voorstellen voor marktbewerking en/of verkoopbevordering. Hij legt zijn voorstellen voor aan

B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking

collega's en/of leidinggevenden, beargumenteert deze aan de hand van de verzamelde informatie en verwerkt de voorstellen in zijn eigen verkoopactiviteiten.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent onderbouwt zijn voorstellen voor wervingsactiviteiten van flexopdrachten en flexkrachten met gegevens over de (regionale) arbeidsmarkt- en brancheontwikkelingen, de eigen inleners en potentiële inlenende organisaties.
Hij gaat in op de financiële aspecten (en tijdsinvestering) van het voorstel. Hij presenteert in voorkomende gevallen zijn voorstellen.

Resultaat

- Een overzicht van bevindingen met een beargumenteerd voorstel ten aanzien van eigen verkoopactiviteiten, en voorstellen voor marktbewerking en verkoopbevordering aansluitend bij de gesignaleerde ontwikkelingen.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Voorstellen voor wervingsactiviteiten voor flexopdrachten en flexkrachten die aansluiten bij de ontwikkelingen in de markt en bij de eigen inleners en potentiële inlenende organisaties.

Gedrag

- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en vertaalt deze juist naar voorstellen die passen bij de (eigen) verkoopactiviteiten.
- Betrekt actief kennis van de markt in de voorstellen.
- Licht voorstellen duidelijk toe, benoemt kansen en bedreigingen en komt snel tot de kern.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Betrekt in zijn voorstellen de dynamiek van de organisatie en de markt en baseert voorstellen op geconstateerde zakelijke kansen en bedreigingen.
- Schat de mogelijk financiële consequenties voor de organisatie correct in en legt verband tussen mogelijke activiteiten en de kosten die daarmee samenhangen.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2: Voert het verkooptraject uit

Complexiteit

Binnen het verkooptraject combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het verkopen. De complexiteit wordt beïnvloed door verschillende processen en actoren die een rol spelen binnen het verkooptraject. De klanten (B2B en B2C) zijn divers en hebben, afhankelijk van de soort organisatie, verschillende beweegredenen. Het afbreukrisico bij klantrelaties is aanzienlijk, met name bij grote klanten en langlopende relaties.

Voor het beroep zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en customer service noodzakelijk. Ook wordt algemene kennis verondersteld van het producten- en/of dienstenaanbod.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent verkoopt diensten met name behoeftegericht. Bij deze complexe en vaak langlopende trajecten, kunnen standaardprocedures vaak niet zonder aanpassing worden ingezet. Hij heeft te maken met een hoog afbreukrisico bij inleners. De complexiteit komt ook voort uit conjunctuurbewegingen; schaarste kan zich voordoen aan zowel vraag- als aanbodzijde van arbeid. Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, sales en customer service, accountmanagement en bedrijfsvoering noodzakelijk. Ook is specialistische kennis met betrekking tot relevante wet- en regelgeving noodzakelijk. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken in het Engels te voeren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. In veel gevallen zijn verkoopdoelstellingen leidend bij zijn werkzaamheden en is hij verantwoordelijk voor het bijbehorende takenpakket. Hij voert zijn werkzaamheden daarbinnen zelfstandig en deels op eigen initiatief uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent heeft een uitvoerende en initiërende rol bij het oppakken en uitvoeren van het verkooptraject. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en mede verantwoordelijk voor het takenpakket van het accountteam waartoe hij behoort.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit kennis van het communicatieproces
- bezit kennis van kengetallen en kostenberekening van acquisitie- en verkoopactiviteiten
- bezit kennis van klantenbenadering en strategie
- bezit kennis van koopbehoeften, koopmotieven, klantwensen in relatie tot de eigenschappen van het product en/of de dienst
- bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied
- bezit kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- bezit kennis van verkoopbevordering in relatie tot het marketingbeleid
- kan inspelen op koop- en weerstandssignalen
- kan stappen van het verkoopproces toepassen
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen
- kan verkoopsystemen toepassen
- kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- bezit brede kennis over de samenwerkingsvoorwaarden in de uitzendbranche
- bezit brede kennis van begrippen uit de organisatiekunde (organisatieschema, hiërarchie, functiegebouw, functieanalyse, arbeidsinhoud, functiewaardering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.)
- bezit specialistische kennis over hoe het feitelijkloon van de desbetreffende flexwerker moet worden vastgesteld met inachtneming van relevante wet- en regelgeving
- bezit specialistische kennis over verschillende soorten arbeidsovereenkomsten en de daarbij horende rechten en plichten van de werkgever
- kan de DMU inzichtelijk maken
- kan de kostprijs berekenen op basis van looncomponenten, werkgeverscomponenten die volgen uit de cao en de werkgeverslasten
- kan verkoopgesprekken in het Engels voeren

B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar oriënteert zich op de klant voordat hij de klant telefonisch of schriftelijk benadert. Zo neemt hij de klantgegevens c.q. het -dossier door en bepaalt, al dan niet in/na overleg met zijn leidinggevende en/of collega's, de wijze van klantbenadering, de doelstellingen van het gesprek en/of het aanbod. Hij bedenkt hoe hij kansen kan omzetten in concrete (verkoop)acties.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent bepaalt samen met het accountteam op basis van het accountplan, het accountprofiel en/of eerdere gesprekken, het concrete aanbod van diensten richting het inlenend bedrijf. Hij bereidt, samen met het accountteam/collega's/de leidinggevende het aanbod voor de inlener, de wijze van benadering van de DMU en de flexkracht en de uitwerking van een propositie voor.

Resultaat

- Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar, een effectieve wijze van benadering en een adequaat aanbod zijn bepaald.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Het verkooptraject/aanbod van diensten ten aanzien van de inlener is met het accountteam, collega's of leidinggevende op basis van beschikbare informatie goed voorbereid.
- Een propositie die naar verwachting ook aantrekkelijk is voor de beoogde flexkracht.

Gedrag

- Bereidt zich gedegen voor op het contact met de klant en bepaalt benadering en aanbod op basis van beschikbare gegevens.
- Ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.
- Richt zich op een evenwichtige en tijdige (interne) afstemming.
- Werkt conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Betrekt zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen eerst af.
- Analyseert de beschikbare gegevens, gaat zorgvuldig na of deze informatie voldoende actueel is en verzamelt aanvullende informatie om een passende vervolgstap in het traject met de inleners te bepalen.
- Werkt aantrekkelijke proposities uit om zakelijke kansen te benutten.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Samenwerken en overleggen

B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar benadert (potentiële) klanten voor een contactmoment. Tijdens het contactmoment (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten/diensten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Hij kwalificeert de klant en bepaalt of hij een vervolggesprek/-actie wil. Indien dit het geval is, overtuigt hij de klant van het belang van een vervolggesprek/-actie. Hij registreert en/of rapporteert de gegevens uit het klantcontact.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent benadert (potentiële) inleners op basis van de beschreven doelstellingen in het verkoopplan en/of naar aanleiding van promotionele acties om flexopdrachten en/of flexkrachten te werven.

B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

Resultaat

- Een acquisitiegesprek aan de hand waarvan de klant juist is gekwalificeerd en de juiste vervolgstappen worden gemaakt (vervolgafspraak, opname in het bestand etc.)
- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
-

Gedrag

- Presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant.
- Weet wat er speelt op de markt, maakt op basis daarvan een juiste kwalificatie van de (commerciële) wenselijkheid van het binnenhalen van de klant/account.
- Sluit in het contact snel aan bij de klant, is enthousiasmerend en overtuigend.
- Benut kansen om (zakelijke) afspraken met de klant te maken en legt deze correct vast.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) potentiële inleners, werkende én werkzoekende uitzendkrachten via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van het netwerk van de uitzendonderneming en zijn eigen netwerk.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over producten/diensten, geeft advies, speelt in op koop- en weerstandssignalen, sluit de verkoop, past daar waar mogelijk bijverkoop toe of neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien hij geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt hij de informatie op een later moment terug aan de klant. Hij legt de gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent voert binnen één verkooptraject verschillende verkoopgesprekken met mogelijk verschillende DMU's. Hij inventariseert en analyseert organisatieprocessen, inventariseert de behoefte aan flexwerkers qua aard en omvang, legt zijn bevindingen voor, kijkt naar de mogelijkheden van de eigen organisatie om de juiste flexwerkers te leveren en brengt een advies, mogelijk in de vorm van een aanbod uit.

De intercedent luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en voert zo nodig verkoopgesprekken in het Engels.

Resultaat

- De verkoopgesprekken hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen (omzet, klantbinding etc.) van de onderneming.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Een waardepropositie die een meerwaarde biedt voor de inlener en die commercieel verantwoord is.

Gedrag

- Neemt de leiding in het gesprek en is gericht op het benutten van zakelijke kansen, het maken van afspraken en/of het sluiten van de verkoop.
- Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

heeft deze kennis paraat.
- Speelt passend in op de emotie van de klant, gebruikt passende verkoopargumenten en reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen.
- Toont commercieel inzicht en sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant maar houdt ook rekening met het belang van de eigen organisatie.
- Presenteert zichzelf en de organisatie als professional aan de klant.
- Sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Zet zich in om een goede relatie met de DMU van de inlener op te bouwen en past zich aan het verwachtingspatroon van de DMU aan.
- Toont inzicht in bedrijfsprocessen en doelstelling van de inlener en stemt zijn advies daarop af; zoekt indien nodig naar oplossingen buiten het (standaard)aanbod.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar doet op basis van de in het verkoopgesprek verzamelde gegevens een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. Voor het vaststellen van de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod controleert hij in het systeem de beschikbaarheid van producten/diensten. Wanneer er informatie ontbreekt, achterhaalt hij deze bij een collega en/of de klant. Hij legt het aanbod vast en licht het desgewenst verder toe. Hij bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot afspraken te komen. Hij sluit waar mogelijk de verkoop.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent verwerkt het aanbod aan de inlener in offertes. Hij beschrijft daarin het aanbod met alle specifieke zaken die voor de inlener gelden en de afspraken die met de inlener gemaakt zijn. In de offerte neemt hij ook het advies op, geeft aan aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan en beschrijft hij het toekomstperspectief etc.
De intercedent berekent de kostprijs voor de opdrachtgever/inlener. Dit doet hij met behulp van de door het uitzendbureau gebruikte tool en op basis van de looncomponenten, de werkgeverscomponenten die volgen uit de cao en de werkgeverslasten. Hij licht de wijze van berekenen toe aan de opdrachtgever/inlener.
Hij bespreekt complexe offertes voor met zijn leidinggevende en/of collega's, bespreekt de onderhandelingsruimte, brengt de offerte uit en onderhandelt desgewenst.

Resultaat

- Het aanbod aan de klant en de wijze waarop het aanbod is gepresenteerd voldoen aan de eisen van de organisatie.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Het gehele offertetraject, inclusief mogelijke onderhandeling, is juist uitgevoerd, geregistreerd en afgerond.
- Een heldere toelichting van de kostprijs aan de inlener.

Gedrag

- Maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- Toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van de klant.
- Heeft de leiding in het gesprek en stuurt aan op een akkoord van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Overtuigen en beïnvloeden, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Intercedent geldt aanvullend:

B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

- Zoekt zo nodig mogelijkheden om aan de behoefte van de inlener te voldoen (qua tevredenheid over de uitzendkracht), zonder de eigen organisatie in moeilijkheden te brengen.
- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.
- Benadert collega's en de diverse DMU's van de inlener actief om het offertetraject vlot te laten verlopen.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Ondernemend en commercieel handelen

B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt op basis van een offerte/order en/of gemaakte afspraken met de klant een verkooporder/overeenkomst en stuurt deze naar de klant. Wanneer de voorraad voldoende is c.q. er uitzendkrachten beschikbaar zijn, zorgt hij ervoor dat de overeenkomst uitgevoerd wordt en vermeldt de gegevens in het systeem, o.a. voor de financiële administratie/facturatie.
Wanneer hij problemen in het ordertraject c.q. bij de uitvoering van de overeenkomst signaleert, communiceert hij deze naar collega's en wordt in overleg voor een oplossing gekozen. Desgewenst neemt hij contact op met de klant over veranderingen in de uitlevering, het oplossen van knelpunten en het aanbieden van alternatieven.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
Bij grote problemen in de uitvoering van flexopdrachten/werving van geschikte kandidaten, bespreekt de intercedent het probleem met de inlener en bedenkt zo nodig een passende oplossing.
Bij grote problemen met geplaatste flexkrachten bespreekt de intercedent het probleem en/of de oplossing met de inlener en/of flexkracht. Zo stelt hij de inlener alternatieve kandidaten voor of zoekt voor de flexwerker een andere inlener.

Resultaat

- De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontract of de overeenkomst verwerkt.
- Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en opgepakt.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Een passende oplossing gericht op de verwachtingen en behoeften van de inlener en/of flexkracht is aangedragen.

Gedrag

- Neemt het initiatief tot intern overleg wanneer hij problemen voorziet en/of doet tijdig voorstellen om problemen op te lossen.
- Is alert op afwijkingen in het ordertraject en handelt binnen de gegeven bandbreedte zaken af.
- Denkt met de klant en organisatie mee bij het aandragen van oplossingen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Ondersteunt de inlener actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van geschikte kandidaten.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

Complexiteit

In het kader van relatiebeheer en klantenservice combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen van de standaard is hij in staat passende oplossingen te bedenken.
Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
Van de intercedent wordt verwacht dat hij laat zien zich in te kunnen leven in de specifieke inlener en dat hij kennis over deze inlener en de betreffende organisatie betrekt in het relatiebeheer. Voor de uitoefening van het beroep zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot commercie, customer service, accountmanagement en de relevante wet- en regelgeving noodzakelijk. Voor het werk is het noodzakelijk gesprekken te voeren, te spreken en schrijven in het Engels.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent is medeverantwoordelijk voor het relatiebeheer van grote of specialistische inlenende organisaties: hij stemt de acties af met het gehele accountteam/collega's/leidinggevende en gezamenlijk wordt beslist hoe de taakverdeling bij het relatiebeheer is.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied
- bezit kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van verbintenissen/aansprakelijkheid
- kan CRM-tools toepassen
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren
- kan gespreksstructuren en -technieken toepassen
- kan omgangsvormen toepassen
- kan presentatievaardigheden toepassen
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- bezit brede kennis op het gebied van (flexibele) arbeid
- bezit brede kennis over de samenwerkingsvoorwaarden in de uitzendbranche
- bezit brede kennis van arbeidsmarktontwikkelingen, de conjunctuur en de beroepen in de sector waarvoor hij werkt en rond doelgroepen zoals jongeren, ouderen en de daarvoor relevante fiscale regelingen e.d.
- bezit brede kennis van begrippen uit de organisatiekunde (organisatieschema, hiërarchie, functiegebouw, functieanalyse, arbeidsinhoud, functiewaardering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.)
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de achtergrond van flexibele arbeid en de uitzendbranche
- bezit specialistische kennis van arbeidsovereenkomsten en rechtsposities
- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels
- kan promotiegesprekken in het Engels voeren
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels

B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt klantvragen en -verzoeken aan. Hij zoekt zaken uit voor de klant, beantwoordt vragen en geeft advies aan de klant. Wanneer het niet mogelijk is om direct te reageren op de vraag of het verzoek, maakt hij met de klant een afspraak om terug te komen op de vraag of het verzoek. In voorkomende gevallen vraagt hij hulp aan een collega om de klant van dienst te kunnen zijn en/of afspraken na te komen.
Hij benadert klanten zelf naar aanleiding van mailings, acties etc. Hij hanteert CRM-tools om selecties te maken, activiteiten richting de klant te ondernemen en keuzes te maken ten aanzien van klantbinding.
Tijdens de contactmomenten verzamelt hij aanvullende informatie over de klant, gaat de mate van tevredenheid van de klant over het producten- en/of dienstenaanbod na en licht eventuele ontwikkelingen in het aanbod of de

B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

dienstverlening toe. Als het mogelijk is, onderneemt hij actie om de service op de klant af te stemmen.
Alle contacten en informatie legt hij vast. Ontwikkelingen en gesignaleerde verbeterpunten speelt hij door aan zijn leidinggevende/collega's.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent onderzoekt mogelijkheden om de relatie met de inlener te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie.
De intercedent reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels op klantvragen en verzoeken.

Resultaat

- Contactmomenten met de klant zijn gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken en te verkrijgen en/of een verkoopgesprek te starten.
- Alle klantcontacten, klantgegevens en afspraken zijn correct en volledig geregistreerd.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Een realistisch en positief beeld van het uitzendbureau en zijn diensten bij de (potentiële) inlener en (potentiële) uitzendkrachten.
- De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht en zo mogelijk zijn concrete afspraken gemaakt met (potentiële) inleners.
- Deskundig verstrekte informatie en advies met betrekking tot arbeidsovereenkomsten, rechtsposities en (flexibele) arbeid.

Gedrag

- Is alert op mogelijkheden om de klant van dienst te kunnen zijn en/of de klanttevredenheid en klantbinding te verhogen.
- Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en heeft deze kennis snel paraat.
- Signaleert verkoopkansen en grijpt deze aan om producten en diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
- Registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Kwaliteit leveren

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de inlener.
- Inventariseert pro-actief de mogelijkheden voor deep-, up- of cross-selling bij inleners door het stellen van vragen en gaat zo mogelijk het verkoop- en/of adviesgesprek aan.
- Geeft duidelijk en krachtig inhoud en sturing aan het gesprek tijdens het sparren met zowel de inleners als de potentiële flexkrachten.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Relaties bouwen en netwerken

B1-K3-W2: Behandelt klachten

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt klachten in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak van de ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betrekt hij, indien nodig, collega's of zijn leidinggevende. Hij gaat na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld. Verbeterpunten naar aanleiding van klachten neemt hij op met collega's en leidinggevende.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
-

B1-K3-W2: Behandelt klachten

Resultaat

- Klachten zijn tijdig en correct afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.
- Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en gedeeld met de leidinggevende/collega's.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
-

Gedrag

- Behandelt de klant serieus en integer en blijft vriendelijk en beleefd.
- Volgt zorgvuldig de richtlijnen voor het afhandelen van de klacht en legt de klachtenprocedure correct uit aan de klant.
- Schakelt tijdig een collega in wanneer hij de klacht niet zelf kan afhandelen en verstrekt de juiste informatie aan zijn collega.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de inlener en/of de flexkracht te verbeteren.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen

B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar informeert tijdens promotieactiviteiten klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten via diverse communicatie- en klantcontactkanalen.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent stelt samen met collega's en leidinggevende promotieplannen op en voert daaruit voortvloeiende promotie- en wervingsactiviteiten uit. De intercedent profileert de uitzendorganisatie via social media en levert een inhoudelijke bijdrage aan concrete producten, zoals informatie- en promotiemateriaal.
Ook bemenst hij bijvoorbeeld een stand op een (regionale) banenbeurs, presenteert de diensten van de organisatie en gaat hierover in gesprek met bezoekers.

De intercedent voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels en stelt zo nodig presentaties en berichten op in het Engels.

Resultaat

- De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Goede inhoudelijke bijdrage aan promotieplan en aan concrete producten.
- Conform afspraken uitgevoerde promotie- en wervingsacties.
- Presentaties en (social) mediaberichten zijn duidelijk en dragen bij aan een positieve profilering van de uitzendorganisatie.

Gedrag

- Presenteert zichzelf en de organisatie op positieve wijze en stelt zich zichtbaar en dienstbaar op naar klanten/accounts.
De onderliggende competenties zijn: Gedrevenheid en ambitie tonen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
- Laat betrokkenheid zien bij het opstellen van het promotieplan en promotiemateriaal.
- Speelt professioneel in op vragen en reacties van bezoek c.q. de potentiële inlener en flexkracht.
- Stemt de uitingen via social media af op de doelgroep, richt zich op de hoofdpunten en brengt op krachtige en heldere wijze de boodschap over.

B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

- Stemt bij presentaties en demonstraties zijn communicatie af op de bezoeker, richt zich op de hoofdpunten en brengt op krachtige en heldere wijze de boodschap over, inspelend op vragen en reacties van de bezoeker.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Gedrevenheid en ambitie tonen

B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzorgt online interacties tussen de organisatie en klanten door op binnenkomende reacties/vragen op de website en/of op uitlatingen over de organisatie in sociale media te reageren. Hij hanteert hierbij de regels van de organisatie over het beïnvloeden van het corporate imago van de organisatie. Hij monitort verschillende social media en social communities, registreert het klantcontact en rapporteert verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
De intercedent reageert in het Engels op reacties/vragen op de website en op uitlatingen over de organisatie in de social media.

Resultaat

- De online interacties dragen positief bij aan het corporate imago en de bekendheid met het producten-/dienstenaanbod van de organisatie.

Voor Intercedent geldt aanvullend:
N.v.t.

Gedrag

- Toetst kritisch gesignaleerde social media berichten op juistheid en betrouwbaarheid.
- Reageert adequaat, met oog voor commerciële kansen en in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven (normen en waarden) en het social media protocol.
- Stemt communicatie wat betreft taalniveau af op de ontvanger en vermijdt onnodig jargon.
- Richt zich op de verwachtingen van de klant, geeft duidelijk aan wat deze wel of niet kan verwachten en controleert of de ander de boodschap begrepen heeft.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Intercedent geldt aanvullend:
N.v.t.

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P3 Intercedent

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De intercedent is werkzaam in de uitzendbranche of een verwante branche die zich met arbeidsbemiddeling bezighoudt (wervings- en selectiebureaus, re-integratiebedrijven etc.). Wanneer er wordt gesproken over 'uitzenden', kan dit ook betrekking hebben op een andere vorm van arbeidsbemiddeling / flexwerk, zoals detachering werving en selectie, detachering en payroll. Het uitzendbureau waar de intercedent werkzaam is, kan variëren van een bureau dat is aangesloten bij een grote (internationale) keten van uitzendbureaus met vele vestigingen, tot een klein, specialistisch uitzendbureau met slechts één vestiging.

De intercedent kan worden getypeerd als een duizendpoot. De intercedent is commercieel gedreven, klantgericht, representatief, pro-actief, initiatiefrijk, extravert, ondernemend, daadkrachtig, oplossingsgericht en heeft inlevingsvermogen. Hij is communicatief en sociaal vaardig. Hij gaat correct om met vertrouwelijke informatie en is zorgvuldig. Hij moet goed kunnen samenwerken met (potentiële) opdrachtgevers (inlenende bedrijven), kandidaten, flexwerkers (uitzendkrachten) en collega's, maar hij moet ook in staat zijn om zelfstandig te kunnen werken.

Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels vereist.

Beroepsvereisten

Nee

P3-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

Complexiteit

Bij het uitvoeren van het wervings- en matchingsproces en het begeleiden van kandidaten werkt de intercedent volgens organisatieafhankelijke standaardprocedures en wettelijke richtlijnen.

De complexiteit wordt o.a. beïnvloed door het feit dat de intercedent zowel rekening moet houden met de belangen van de opdrachtgever/het inlenend bedrijf als met die van de kandidaat en de eigen organisatie.

Voor de werkzaamheden zijn kennis en vaardigheden noodzakelijk met betrekking tot de wet- en regelgeving ten aanzien van flexibele arbeid, identificatie, privacy, allocatie arbeidskrachten door intermediairs, cao uitzendkrachten, verloning, arbo, sociale zekerheid e.d., evenals kennis en vaardigheid m.b.t. het naleven van de administratieve verplichtingen door een uitzendbureau.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De intercedent heeft een uitvoerende, intermediërende, initiërende en bewakende rol. Hij heeft een 'schakelfunctie' tussen de opdrachtgever/het inlenend bedrijf, de kandidaat en de eigen organisatie. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, maar ook voor de profilering van de organisatie als geheel.
Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit brede kennis over de samenwerkingsvoorwaarden in de uitzendbranche
- bezit brede kennis over ketenaansprakelijkheid, waaronder over termen als NEN, SNA en de G-rekeningen
- bezit brede kennis van arbeidsmarktontwikkelingen, de conjunctuur en de beroepen in de sector waarvoor hij werkt en rond doelgroepen zoals jongeren, ouderen en de daarvoor relevante fiscale regelingen e.d.
- bezit brede kennis van begrippen uit de organisatiekunde (organisatieschema, hiërarchie, functiegebouw, functieanalyse, arbeidsinhoud, functiewaardering, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden etc.)
- bezit kennis van de relevante wetgeving op het gebied van werkloosheid, bijstand, ziektekosten, arbeidsongeschiktheid en re-integratie
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot voorkoming van discriminatie
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving in het kader van administratieve procedures

P3-K1 Werft, matcht en begeleidt kandidaten

- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de achtergrond van flexibele arbeid en de uitzendbranche
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot identificatie en privacy in relatie tot het registreren van een sollicitant
- bezit kennis van relevante wet- en regelgeving ten behoeve van voorlichting van de flexwerker over het werken via de uitzendonderneming bij een inlener
- bezit specialistische kennis over hoe het feitelijkloon van de desbetreffende flexwerker moet worden vastgesteld met inachtneming van relevante wet- en regelgeving
- bezit specialistische kennis over verschillende soorten arbeidsovereenkomsten en de daarbij horende rechten en plichten van de werkgever

P3-K1-W1 Werft kandidaten

Omschrijving

De intercedent werft geschikte kandidaten en registreert kandidaten als werkzoekenden in de database van het uitzendbureau met het oog op bestaande of verwachte vacatures. De intercedent stelt vacatureteksten op, op basis van informatie die via de opdrachtgever (het inlenend bedrijf) is verkregen. Hij zet de vacatures (in overleg met zijn leidinggevende) uit via diverse moderne en/of traditionele wervingskanalen, zoals social media, internet, advertenties in kranten en vakbladen en in de etalage van de vestiging. Hij wisselt informatie uit met collega's over vacatures en kandidaten.

Resultaat

- Voldoende aanbod van geschikte kandidaten voor (openstaande) vacatures.
- Wervende en taalkundig correcte vacatureteksten, aansluitend bij de wensen van de opdrachtgever.
- Geschikte wervingskanalen zijn ingezet.

Gedrag

- Is alert op geschikte kandidaten om vacatures tijdig te vervullen.
- Communiceert op heldere wijze met kandidaten.
- Legt gegevens zorgvuldig en correct vast.
- Houdt zich zorgvuldig aan de geldende wetten, procedures en regels.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

P3-K1-W2 Matcht kandidaten en vacatures

Omschrijving

De intercedent beslist op basis van verzamelde gegevens en vacature-eisen welke kandidaten in aanmerking komen voor de vacature. Hij beoordeelt de harde criteria, zoals genoten opleiding en werkervaring en de zachte criteria, zoals persoonlijke indruk. Hij maakt een inschatting van het succes van de match tussen de kandidaat en de vacature en besluit hierop een kandidaat wel of niet voor te dragen aan de opdrachtgever/ het inlenend bedrijf. De intercedent geeft informatie aan de opdrachtgever/het inlenend bedrijf over de geselecteerde kandidaten en enthousiasmeert de opdrachtgever/het inlenend bedrijf. Ín de meeste gevallen beslist de opdrachtgever/het inlenend bedrijf vervolgens welke kandidaten worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. De intercedent nodigt (in opdracht van de opdrachtgever/het inlenend bedrijf) de geselecteerde kandidaten uit voor een sollicitatiegesprek en wijst de overige kandidaten af. Hij registreert de keuzes en vervolgwerkzaamheden.

Resultaat

- Een goede voordracht van kandidaten op basis van harde en zachte criteria (voor de vacature).
- Duidelijke informatie-uitwisseling met de opdrachtgever/het inlenend bedrijf en kandidaten.
- Correct en volledig geregistreerde gegevens.

Gedrag

- Initieert zelfstandig de nodige acties en activiteiten.
- Formuleert de voordracht van kandidaten enthousiasmerend en taalkundig correct.

P3-K1-W2 Matcht kandidaten en vacatures

- Houdt zich aan de gemaakte afspraken met opdrachtgever en kandidaten.
- Houdt zich zorgvuldig aan de wetgeving met betrekking tot voorkoming van discriminatie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen

P3-K1-W3 Begeleidt kandidaten naar werk

Omschrijving

De intercedent begeleidt geselecteerde kandidaten in de verdere sollicitatieprocedure. Hij verschaft informatie over de organisatie van de opdrachtgever, de vacature en het sollicitatiegesprek. De intercedent geeft advies aan de kandidaat over hoe hij zichzelf het beste kan presenteren aan de opdrachtgever.

Ingeval er nog geen geschikte vacature voor een kandidaat op het oog is, gaat de intercedent pro-actief op zoek naar passende functies binnen organisaties, bespreekt deze met de kandidaat en biedt de kandidaat daar aan. Bij het zoeken maakt de intercedent gebruik van informatie die hij heeft opgedaan in eerdere contacten met organisaties, zoals informatie over functies die mogelijk vacant worden.

Nadat de sollicitatiegesprekken zijn gevoerd, neemt de intercedent contact op met de opdrachtgever en informeert of er een keuze is gemaakt uit de aangedragen kandidaten. Vervolgens informeert hij de kandidaten over de uitslag en de eventuele vervolgstappen.

Voor kandidaten die als flexwerkers aan de slag gaan bij de opdrachtgever/het inlenend bedrijf, maakt de intercedent een 'tekenklaar' arbeidscontract. Hij vult hiervoor de benodigde gegevens in zoals het aantal te werken uren, het brutoloon, etc. Vervolgens zorgt hij ervoor dat de betrokken partijen het arbeidscontract ondertekenen.

Resultaat

- Goed geïnformeerde en voorbereide kandidaten.
- De uitslag is bekend en gecommuniceerd met alle kandidaten.
- Geplaatste kandidaten hebben een ondertekend arbeidscontract.

Gedrag

- Adviseert de kandidaat gedegen op het voeren van een succesvol sollicitatiegesprek.
- Maakt actief gebruik van het eigen zakelijk netwerk.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

P3-K1-W4 Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers

Omschrijving

De intercedent begeleidt flexwerkers gedurende de periode dat zij via het uitzendbureau arbeid verrichten. De intercedent informeert (nieuwe) flexwerkers over hun rechtspositie, arbeidsvoorwaarden, pensioenregeling, opleidingsmogelijkheden, bedrijfs- en cao-regelingen en regelingen op het gebied van sociale zekerheid. Verder geeft hij toelichting op documenten zoals een loonstrookje en het vergoedingen-/declaratiebeleid.

Daarnaast adviseert de intercedent opdrachtgevers/inlenende bedrijven gedurende de periode dat zij één of meerdere flexwerkers in dienst hebben. De intercedent fungeert als sparringpartner op het gebied van flexibele arbeid, informeert opdrachtgevers over cao-regelingen en over vragen met betrekking tot flexwerk. De intercedent bespreekt met de opdrachtgever/het inlenend bedrijf hoe de uitzendkracht zijn werk doet en maakt afspraken over het verdere verloop van de inlening. De intercedent blijft alert op mogelijke plaatsingsopdrachten.

Resultaat

- Informatie over de relevante aspecten van flexibele arbeid is verstrekt.
- Helderheid over het verdere verloop van de inlening.
- Mogelijke nieuwe plaatsingsopdrachten zijn gesignaleerd, geregistreerd en zo nodig gecommuniceerd binnen de eigen organisatie.

P3-K1-W4 Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers

Gedrag

- Verstrekt tijdig correcte en volledige informatie.
- Signaleert en communiceert alert kansen voor de eigen organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden, Ondernemend en commercieel handelen, Formuleren en rapporteren

P3-K1-W5 Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling

Omschrijving

De intercedent verzorgt de verlof- en verzuimadministratie. Hij houdt de opgenomen vakantiedagen en andere verlofdagen bij en geeft de ziekmeldingen door. Daarnaast beheert hij de (digitale) dossiers van flexkrachten en inlenende bedrijven (opdrachtgevers). Hij verzamelt de benodigde documenten voor de dossiers (identiteitspapieren, ondertekende arbeidscontracten etc.). Hij onderhoudt zelfstandig de contacten met opdrachtgevers en flexkrachten om de benodigde documenten (ondertekend en/of digitaal) te ontvangen. Daarnaast zorgt hij voor het inboeken en/of controleren van de gewerkte uren. Hij bewaakt wettelijke termijnen met betrekking tot lopende arbeidscontracten en zo nodig de betalingstermijnen waaraan inlenende bedrijven (opdrachtgevers) zich dienen te houden. Hij rapporteert op eigen initiatief aan het management en/of opdrachtgevers over dreigende termijnoverschrijdingen (o.a. einde dienstverband, termijnen met betrekking tot het fasen- en/of ketensysteem etc).
De intercedent registreert periodiek (bijvoorbeeld wekelijks of maandelijks), in overleg met de vestigingsmanager, de behaalde resultaten in het managementinformatiesysteem.

Resultaat

- Correcte registratie van alle relevante gegevens.
- Wettelijk gestelde termijnen zijn actief bewaakt.

Gedrag

- Initieert zelfstandig de nodige acties en administratieve werkzaamheden.
- Houdt zich nauwgezet aan voorgeschreven (werk)procedures en wettelijke verplichtingen.
- Rapporteert dreigende termijnoverschrijdingen tijdig aan het management of de opdrachtgever/het inlenend bedrijf.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Beslissen en activiteiten initiëren