beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Commercie
Crebonr. 23064

» Assistent-manager internationale handel (Crebonr. 25133)

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 9

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

P5: Assistent-manager internationale handel 20

P5-K1: Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit 20

P5-K1-W1: Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers 21

P5-K1-W2: Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze 21

P5-K1-W3: Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport 22

P5-K1-W4: Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen 22

P5-K2: Stelt een export-/marketingplan op 24

P5-K2-W1: Brengt exportmarkten in kaart 24

P5-K2-W2: Maakt een exportplan 25

P5-K2-W3: Assisteert bij de selectie van tussenpersonen 25

Leeswijzer

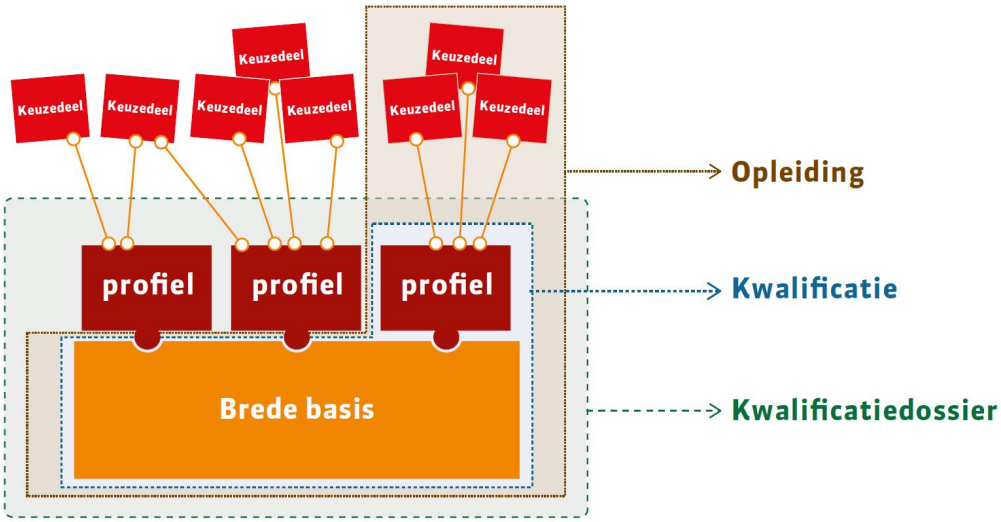
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Assistent-manager internationale handel	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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: De assistent-manager internationale handel beweegt zich op de internationale markt. Hij richt zich met zijn voorstellen met name op het exportplan en -beleid: hij krijgt omlijnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen binnen de dynamiek van de internationale markt. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot (markt)onderzoek, branches, commercie en sales (binnen een internationale context) noodzakelijk. Dit vraagt ook om kennis ten aanzien van internationale wet- en regelgeving. Voor het werk is het lezen van klant-, product- en marktinformatie in het Engels en een tweede moderne vreemde taal 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend: De assistent-manager internationale handel 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

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

- kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- bezit specialistische kennis met betrekking tot (markt)onderzoek
- bezit specialistische kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid
- bezit specialistische kennis van de internationale exportmarkt binnen de (voor BPV) relevante branche/sector
- bezit specialistische kennis van internationale wet- en regelgeving voor import en export
- bezit specialistische kennis van markt-, product-/dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- kan klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal lezen
- kan (markt)onderzoeksmethodes beoordelen
- kan complexere klant-, product- en marktinformatie in het Engels lezen

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel voert in voorkomende gevallen fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. Hij brengt in kaart wat de kansen zijn voor 'new business'.

Ten behoeve van de werkzaamheden leest de assistent-manager internationale handel klant-, product- en marktinformatie in het Engels en een tweede moderne vreemde taal.

Resultaat

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

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Relevante informatie is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business'.

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 Assistent-manager internationale handel 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 klant-, product en/of marktontwikkelingen en 'new business'.

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

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

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel onderbouwt zijn voorstellen ten aan zien van beleid of verkoopplannen met gegevens over de afzetmarkt, de markt- en brancheontwikkelingen, de eigen klanten/accounts en mogelijke concurrenten. Hij gaat in op de financiële aspecten (en tijdsinvestering) van het voorstel. Hij presenteert in voorkomende gevallen zijn voorstellen/verkoopplannen.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Organisatiebrede voorstellen voor exportplan, -beleid, marketingbeleid en marktbewerking, die financieel verantwoord zijn.

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 Assistent-manager internationale handel 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel voert het verkooptraject uit in een internationale context: de context van de klant kan sterk verschillen van zijn eigen context. Deze complicerende factor zorgt voor een hoog afbreukrisico bij de klantrelaties. Voor het exporteren is gespecialiseerde kennis van exportgerelateerde zaken onmisbaar. Dit geldt ook voor de specifieke wet- en regelgeving bij import en export, die per land en product kunnen verschillen. Het internationale aspect van het verkooptraject vraagt kennis en vaardigheden op het gebied van culturele verschillen. Voor het werk is het luisteren naar berichten in het Engels en een tweede moderne vreemde taal en gesprekken voeren in deze talen noodzakelijk.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel voert de activiteiten uit binnen de gestelde kaders en op basis van het exportbeleid(splan) en/of het exportplan. Hij heeft naast een uitvoerende rol, een initiërende rol bij het oppakken en uitvoeren van het verkooptraject.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- kan bestelsystemen toepassen
- kan de DMU inzichtelijk maken
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes
- kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar complexere berichten in het Engels
- kan verkoopgesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel bepaalt samen met het accountteam/collega's/leidinggevende op basis van het account-/verkoopplan, het account-/klantprofiel en/of eerdere gesprekken de concrete verkoopactiviteiten richting de account/klant. Hij bereidt samen met collega's/leidinggevende het aanbod voor de account/klant, de wijze van benadering van de DMU 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- In samenwerking met het accountteam/collega's/leidinggevende is een propositie bepaald, die gericht is op de verwachtingen van de account/de klant met inbegrip van de eisen vanuit de organisatie.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- 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 accounts te bepalen.
- Betrekt zo nodig collega's bij het verkooptraject, vraagt input, en stemt ideeën (gericht op de verkoopstrategie) en vervolgstappen af.
- Toont commercieel inzicht bij het bepalen van proposities.

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

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
-

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 Assistent-manager internationale handel 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) accounts via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van zijn eigen netwerk.
- Past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en in een tweede moderne vreemde taal en voert zo nodig verkoopgesprekken in deze talen.

Resultaat

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

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
-

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 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

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Past zijn gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn eigen gedrag en inzichten.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel verwerkt het aanbod zo nodig in offertes. Hij voert hiervoor calculaties uit en stelt de prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden vast.
Indien de klant niet direct akkoord gaat met het aanbod/de offerte onderhandelt hij met hem, binnen de door de organisatie vastgestelde marges, om tot een compromis te komen en een akkoord te krijgen.
Na instemming van de klant met een offerte stelt hij zo nodig een verkoopcontract of orderbevestiging op.

Resultaat

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

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Het gehele offertetraject, inclusief mogelijke onderhandeling, is juist uitgevoerd, geregistreerd en afgerond.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.
- Past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond van hem verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten. Hij kan zich goed bewegen in voor hem onbekende situaties.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Overtuigen en beïnvloeden

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
Met collega's bespreekt de assistent-manager internationale de beste wijze van uitlevering van het product/de dienst. Bij grote problemen in de order bespreekt hij het probleem en/of oplossing met de klant. Zo biedt hij de klant bijvoorbeeld geschikte alternatieven aan. Ook bewaakt hij de voortgang van het interne verkooptraject, signaleert wat niet optimaal verloopt, bedenkt en initieert daarvoor passende oplossingen.

Resultaat

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

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Hiaten en obstakels in de interne procedures m.b.t. uitlevering en/of orderverwerking zijn tijdig gesignaleerd en er zijn intern oplossingen voor 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Ondersteunt de klant actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van producten/diensten en richt zich op zijn tevredenheid.
- Past gedrag en stijl van omgaan aan op mensen die wat betreft achtergrond van hem verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel heeft te maken met verschillende culturele achtergronden. Deze verschillen kunnen een bepalende rol spelen bij de wijze waarop relatiebeheer en klantenservice wordt beleefd. Het oog hebben voor deze verschillen en de invloed op de relatie zijn belangrijk. Hij onderhoudt vaak relaties op lange afstand. Hij zet om deze reden verschillende communicatiemiddelen in die bij de klant en het doel passen. Bij het aandragen van oplossingen dient hij mogelijke restricties door internationale wet- en regelgeving in ogenschouw te nemen. Voor de kerntaak zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt specialistische kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod. Voor het werk is vaardigheid in het Engels en een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel voert deze activiteiten uit binnen de gestelde kaders en op basis van het exportbeleid(splan) en/of het exportplan.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in een tweede moderne vreemde taal
- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels
- kan de DMU inzichtelijk maken
- kan promotiegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan promotiegesprekken in het Engels voeren
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in een tweede moderne vreemde taal voeren
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels voeren
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in een tweede moderne vreemde taal
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar complexere 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel onderzoekt mogelijkheden om de relatie met de account te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie.
De assistent-manager internationale handel luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels en een tweede moderne vreemde taal en reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in het Engels of de tweede moderne vreemde taal 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen, eventueel toegevoegd aan het verkoopplan en uitgevoerd.
- Bij contact op afstand is bij de keuze voor communicatiemiddelen rekening gehouden met culturele verschillen en het doel van het contact.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de klanten/accounts.
- Past gedrag en stijl van omgaan aan aan mensen die wat betreft achtergrond verschillen, is zich bewust van zijn eigen achtergrond en de invloed daarvan op zijn gedrag en inzichten.
- Maakt op basis van de culturele verschillen en de effectiviteit een juiste keuze voor het communicatiemiddel om contact te onderhouden met de klant.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, Relaties bouwen en netwerken, Ondernemend en commercieel handelen

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 Assistent-manager internationale handel 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 Assistent-manager internationale handel 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren
- Past gedrag en stijl van omgang met mensen adequaat aan cultuurverschillen aan.

De onderliggende competenties zijn: Omgaan met verandering en aanpassen, 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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel levert een bijdrage aan het opstellen en versturen van mailings (w.o. de selectie van mailadressen), en informatie- en promotiemateriaal, en bereidt stands op (regionale) beurzen voor. Tijdens de beurs bemenst hij de stand en presenteert of demonstreert de producten en diensten van de organisatie en gaat hierover in gesprek met bezoekers.

De assistent-manager internationale handel voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels en een tweede moderne vreemde taal en stelt zo nodig presentaties en berichten op in deze talen.

Resultaat

- De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie.

Voor Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Presentaties en/of demonstraties, mailings, informatie- en promotiemateriaal sluiten goed aan bij de boodschap en de doelgroep en richten zich op een positieve profilering van de organisatie.
- De voorbereidingen voor beursdeelname zijn goed en tijdig gecoördineerd: taken zijn verdeeld onder collega's.

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
- Laat zien een goed beeld te hebben van de voorbereidingen, stemt de taakverdeling met collega's af en laat betrokkenheid zien bij de voorbereidingen.
- 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 en culturele verschillen van de bezoeker.

B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren

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 Assistent-manager internationale handel geldt aanvullend:
De assistent-manager internationale handel reageert in het Engels en een tweede moderne vreemde taal 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 Assistent-manager internationale handel 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 Assistent-manager internationale handel 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

P5 Assistent-manager internationale handel

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De assistent-manager internationale handel werkt in alle branches van de internationale handel: groothandel, productiebedrijven en dienstverlening. Hij werkt als binnen- en/of buitendienstmedewerker.

Hij heeft een groot aanpassingsvermogen, is flexibel en heeft durf om zich in een internationale context te bewegen. Hij gaat om met diverse culturen en heeft voldoende talenkennis om zijn taken uit te voeren. Van hem wordt in alle gevallen verwacht dat hij goed kan inspelen op de situatie bij de klant en de serviceverlening daarop afstemt. Bewustzijn van verschillen tussen culturen is hierbij onmisbaar.
Daarnaast weet hij ook goed om te gaan met wet- en regelgeving: past accuraat en zorgvuldig regels toe in verschillende situaties. Hij werkt planmatig en goedgeorganiseerd en combineert dit met commercieel inzicht.
Hij treedt accuraat op om zijn verkooptargets en/of werkafspraken te behalen en heeft veerkracht en doorzettingsvermogen om de doelstellingen te behalen. Hij is ondernemend en creatief om zijn commerciële inzichten tot uitvoering te brengen.

Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels en een tweede moderne vreemde taal vereist.

Beroepsvereisten

Nee

P5-K1 Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit

Complexiteit

Voor het organiseren en uitvoeren van import- en exportactiviteiten gelden strikte wettelijke eisen. Deze wettelijke eisen combineert de assistent-manager internationale handel met de procedures die vanuit de organisatie worden gesteld en de kennis die de specifieke exportmarkt of het assortiment met zich meebrengen. Een aantal van zijn taken hebben een hoog afbreukrisico en vragen flexibiliteit van hem.

Voor deze kerntaak is brede kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van import en export, de exportmarkt en het assortiment nodig. Hij heeft vaardigheden op het gebied van het toepassen van wet- en regelgeving nodig. Voor het werk is het noodzakelijk te spreken en te schrijven in het Engels en een tweede moderne vreemde taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent-manager internationale handel heeft een uitvoerende, coördinerende en controlerende rol in het export- en importproces en heeft een beleidsondersteunende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten daarbinnen zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken. Soms is hij voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied verantwoordelijk. Als beginnend beroepsbeoefenaar voert hij geregeld overleg met zijn leidinggevende om te nemen besluiten en/of acties te verifiëren, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit brede kennis over het inzetten van tussenpersonen bij marketing- en verkoopactiviteiten
- bezit brede kennis van (douane)documenten en -regelingen
- bezit brede kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- bezit brede kennis van financiering van internationale transacties
- bezit brede kennis van instanties voor import en export
- bezit kennis over internationaal betalingsvoorwaardenbeleid
- bezit kennis ten aanzien van importtransacties
- bezit kennis ten aanzien van leverancierselectie

P5-K1 Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit

- bezit kennis van aanbestedingstrajecten
- bezit kennis van associatieverdragen van de EU
- bezit kennis van contracten en verbintenissen
- bezit kennis van debiteurenadministratie
- bezit kennis van transport- en kredietverzekeringen
- bezit kennis van verzekeringsdocumenten
- bezit sector- en assortimentskennis
- bezit specialistische kennis van handelsblokken
- bezit specialistische kennis van internationaal betalingsverkeer
- bezit specialistische kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- bezit specialistische kennis van juridische aspecten bij import en export (nationale en internationale wet- en regelgeving)
- bezit specialistische kennis van transportkosten en de organisatie van transport
- kan de exportkostprijs en de exportverkoopprijs berekenen
- kan douaneregelingen en -documenten toepassen
- kan handelsgewoonten in een internationale context toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen
- kan klanttevredenheids- en marktonderzoek uitvoeren in het Engels en een tweede moderne vreemde taal
- kan kosten voor internationaal betalingsverkeer berekenen
- kan met wisselkoersen rekenen
- kan offerteverzoeken opstellen in het Engels en een tweede moderne vreemde taal
- kan transportkosten berekenen
- kan wisselkoers(risico) toepassen

P5-K1-W1 Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel verzamelt door deskresearch informatie over leveranciers ten aanzien van o.a. de kwaliteit, de prijs, de leveringsvoorwaarden en de betrouwbaarheid van leveranciers. Hij gaat na of informatie actueel is en verwerkt deze informatie (in overleg met inkoop) op de leverancierslijst. Hij onderzoekt hierbij de invoerheffing van het product o.b.v. de oorsprong en/of de leveranciersbetrouwbaarheid.
Uit de leverancierslijst selecteert hij (i.s.m. de afdeling inkoop) met behulp van selectiecriteria leveranciers voor een aankooporder en stuurt deze een offerteverzoek (zo nodg ook in het Engels en de tweede moderne vreemde taal). Hij verzamelt en analyseert verschillende offertes van leveranciers ten behoeve van het aanbestedingstraject. Op basis van deze offertes maakt hij in opdracht van en/of in overleg met zijn leidinggevende en/of de afdeling inkoop een selectie van leveranciers. Hij organiseert (onderhandelings)gesprekken tussen de leveranciers en zijn leidinggevende en bespreekt deze met zijn leidinggevende voor.

Resultaat

- De leverancierslijst bevat relevante en actuele informatie.
- Een (voor)selectie van passende leveranciers aan de hand van selectiecriteria.

Gedrag

- Schat informatie juist op waarde en actualiteit en verwerkt deze op eenduidige wijze op de leverancierslijst.
- Maakt logische gevolgtrekkingen voor de selectie van een leverancier op basis van de gegeven selectiecriteria en beschikbare informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Kwaliteit leveren

P5-K1-W2 Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel verzamelt de benodigde gegevens over een transactie en zoekt uit welke douane-, betalings- en transportdocumenten en overige (wettelijke) documenten noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de transactie en welke personen of instanties daarbij ingeschakeld dienen te worden zijn. Hij brengt in kaart welke zaken geregeld dienen te worden en regelt zaken met de desbetreffende personen of instanties.
Hij maakt de papieren in orde die nodig zijn voor de zending van de goederen (factuur, paklijst en andere vereiste certificaten of documentatie zoals transport- en douanedocumenten). Hij verzamelt alle benodigde documenten,

P5-K1-W2 Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze

stelt en maakt de documenten op of laat deze opmaken of certificeren, controleert de correctheid van documenten, laat documenten eventueel verbeteren, en maakt de documenten gereed voor verzending naar de klant, diens bank of andere instanties. Hij archiveert alle documenten digitaal.

Resultaat

- De import- en exportdocumentatie is correct opgesteld en beheerd volgens de gestelde eisen vanuit wettelijk en bedrijfsmatig oogpunt.

Gedrag

- Verwerkt informatie correct om te bepalen welke documenten en zaken noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van transacties.
- Hanteert wettelijke eisen bij het opstellen van de import- en exportdocumentatie.
- Stelt de juiste prioriteiten (in tijd) bij het opstellen van de import- en exportdocumentatie en schakelt tijdig benodigde personen en/of instanties in.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren

P5-K1-W3 Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel inventariseert of op basis van de voorraad uitgeleverd kan worden of dat er zaken besteld dienen te worden. Hij doet hiervoor een bestelvoorstel aan de afdeling inkoop of productie of doet een bestelling bij de leverancier.
Voor het transport onderzoekt hij de voorwaarden waar het transport en de verpakking aan moeten voldoen. Hij zorgt voor de aangifte bij de douane en/of de verzekeringen van het transport.
Hij bewaakt, aan de hand van het contract of de order, de voortgang van de order en communiceert daarover met leidinggevende, klant, leverancier, collega's/dienstverleners en/of andere betrokkenen. Bij (dreigende) knelpunten grijpt hij in door deze te melden aan zijn leidinggevende of door binnen de gegeven bandbreedte in te grijpen. Hij controleert de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverleners en collega's op basis van de gemaakte afspraken en kwaliteitsstandaarden. Alle bevindingen communiceert hij met zijn leidinggevende en/of collega's.

Resultaat

- De afspraken uit de orders worden bewaakt en uitgevoerd: afwijkingen worden gesignaleerd en de voorbereidingen voor het transport worden uitgevoerd.

Gedrag

- Betrekt op eigen initiatief leidinggevende, collega's en dienstverleners bij de uitvoering van de orders, bespreekt samen met hen de wijze van uitvoering en mogelijke knelpunten en informeert hen tijdig over het verloop van het proces.
- Gaat na wat nodig is om de gemaakte afspraken uit de order na te komen en schakelt hiervoor de geschikte mensen in, bewaakt de uitvoering en grijpt tijdig in bij afwijkingen.
- Komt afspraken na met de klanten en dienstverleners, is alert op knelpunten en neemt daarop actie.

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

P5-K1-W4 Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel controleert (zo nodig ook in het Engels en de tweede moderne vreemde taal) na oplevering van de dienst of het product bij de klant of het kwaliteitsniveau van de uitvoering van de order naar wens is geweest. Tevens inventariseert hij of de dienst of het product naar behoren functioneert volgens de klant. Hij grijpt in wanneer klanten ontevreden zijn of wanneer verbeteringen mogelijk zijn. Naast het uitvoeren van het aftersalestraject bij de klant, inventariseert hij klantbehoeften door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek of marktonderzoek (zo nodig ook in het Engels en de tweede moderne vreemde taal) in opdracht van zijn leidinggevende. Hij doet verbetervoorstellen ten aanzien van de dienstverlening aan de klant en de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject.

P5-K1-W4 Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen
Resultaat
- Verbetervoorstellen ten aanzien van acquisitie, verkoop, inkoop, offerte- en ordertraject, op basis van de evaluatie, die passen bij de situatie en de organisatie.
Gedrag
- Toont bij de interpretatie van de diverse bevindingen inzicht in de branche, marktontwikkelingen en marketingstrategieën. - Maakt logische gevolgtrekkingen uit de evaluatie van de dienstverlening op basis van de kwaliteitstandaarden van het bedrijf: op basis van deze bevindingen doet hij realistische verbetervoorstellen ten aanzien van dienstverlening aan de klant en de uitvoering van de acquisitie en het verkoop-, inkoop-, offerte- en ordertraject. - Houdt de tevredenheid van de klant in de gaten en onderneemt actie zodra hij signalen opvangt van ontevredenheid of vragen krijgt. - Toont inzicht in eigen cultuur om cultuurverschillen te herkennen, begrijpt dat ontevredenheid kan worden veroorzaakt door cultuurverschillen, observeert onbevooroordeeld en zet zich in om meer te weten te komen over de ander, past daarop de benadering en omgang met de klant aan. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen

P5-K2 Stelt een export-/marketingplan op

Complexiteit

Bij het opstellen van een export-/marketingplan combineert de assistent-manager internationale handel kennis van het exportgebied met de organisatieafhankelijke procedures die gelden bij het opstellen en uitvoeren van een export-/marketingplan.
Voor het onderzoeken van de exportmogelijkheden gelden standaardwerkwijzen, die voor het specifieke product en de situatie naar eigen inzicht worden ingevuld.

Voor deze kerntaak zijn brede kennis van het exportgebied en de eisen ten aanzien van export en vaardigheden voor het opstellen van een export-/marketingplan noodzakelijk. Voor het werk is het noodzakelijk te lezen in het Engels en een tweede moderne vreemde taal.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent-manager internationale handel heeft een uitvoerende, coördinerende en controlerende rol in het export- en importproces en heeft een beleidsondersteunende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn opdrachten daarbinnen zelfstandig uit. De targets zijn taakstellend en hij legt verantwoording aan zijn leidinggevende af over de uitvoering van de taken. Soms is hij voor een bepaald deel van het assortiment of afzetgebied verantwoordelijk. Als beginnend beroepsbeoefenaar voert hij geregeld overleg met zijn leidinggevende om te nemen besluiten en/of acties te verifiëren, met name die besluiten en acties die een hoog afbreukrisico hebben.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit brede kennis over het inzetten van tussenpersonen bij marketing- en verkoopactiviteiten
- bezit brede kennis ten aanzien van het screenen en selecteren van tussenpersonen
- bezit brede kennis ten aanzien van ontwikkelingen met betrekking tot vrijhandel/protectie
- bezit brede kennis van (douane)documenten en -regelingen
- bezit brede kennis van (internationale) betalings- en leveringscondities
- bezit brede kennis van douanebepalingen
- bezit brede kennis van financiering van internationale transacties
- bezit kennis van handelsblokken en associatieverdragen
- bezit brede kennis van instanties voor import en export
- bezit brede kennis van marktbewerking en inzet van marketingmixinstrumenten
- bezit kennis van contracten en verbintenissen
- bezit sector- en assortimentskennis
- bezit specialistische kennis van handelsblokken
- bezit specialistische kennis van invoerrechten, douanezaken en -documenten
- bezit specialistische kennis van juridische aspecten bij import en export (nationale en internationale wet- en regelgeving)
- kan klant-, product- en marktinformatie in een tweede moderne vreemde taal lezen
- kan complexere klant-, product- en marktinformatie in het Engels lezen
- kan de exportkostprijs en de exportverkoopprijs berekenen
- kan handelsgewoonten in een internationale context toepassen
- kan internationale betalings- en leveringscondities toepassen
- kan juridische aspecten met betrekking tot import en export toepassen
- kan met wisselkoersen rekenen
- kan transportkosten berekenen

P5-K2-W1 Brengt exportmarkten in kaart

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel maakt een voorselectie van exportmarkten op basis van de missie van het bedrijf, het product en/of de opdracht van zijn leidinggevende. Hij verzamelt en verwerkt informatie over potentiële exportmarkten en brengt met een SWOT-analyse de voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden in kaart. Hij bespreekt zijn bevindingen met zijn collega's en/of leidinggevende en brengt een advies uit voor de keuze van een exportmarkt.

Resultaat

- Een voorselectie van exportmarkten, die past bij de missie, het product en/of de opdracht van de organisatie.

P5-K2-W1 Brengt exportmarkten in kaart

Gedrag

- Maakt met een SWOT-analyse inzichtelijk welke informatie is gebruikt, hoe deze informatie wordt gerelateerd aan de exportmarkt(en) en de missie, het product en/of de opdracht en wat de voor- en nadelen van de exportmarkt(en) is/zijn.
- Brengt een duidelijk en beargumenteerd advies voor een exportmarkt uit.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen

P5-K2-W2 Maakt een exportplan

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel maakt een exportplan waarbij hij ingaat op de mogelijkheden en risico's voor het opstarten en/of uitbreiden van exportactiviteiten naar een geselecteerde exportmarkt (regio of land). Hij verwerkt hierbij de gegevens van de SWOT-analyse. Hij neemt in het plan de financiële haalbaarheid op door de te verwachten kosten en baten voor de activiteiten aan te geven, en beschrijft welke middelen nodig zijn, welke wet- en regelgeving geldt en andere invloedsfactoren van de exportmarkt. Hij relateert deze zaken aan de strategie van het bedrijf en 'good practices'. Desgewenst voert hij benchmarks uit. In het plan onderbouwt hij de landenkeuze, de inzet van marketinginstrumenten en sluit hij af met conclusies en aanbevelingen
Hij bespreekt met collega's en/of leidinggevende zijn exportplan en de conclusies daarvan, past waar nodig zijn plan aan en presenteert het eindresultaat. Als de conclusie is dat het plan kans van slagen heeft, werkt hij het verder uit in een stappenplan.

Resultaat

- Een uitvoerbaar en realistisch exportplan, waarin doelen, activiteiten, kansen en bedreigingen zijn opgenomen.
- Het exportplan geeft inzicht hoe de markt betreden gaat worden c.q. uitgebreid wordt.

Gedrag

- Presenteert informatie in het exportplan helder en eenduidig.
- Maakt correct gebruik van en/of rekent correct met (financiële) informatie om het exportplan te staven en te evalueren.
- Houdt rekening met de kenmerken van de internationale markt bij het inschatten van de kansen en bedreigingen en maakt logische gevolgtrekkingen voor het opstarten en het uitbreiden van de exportactiviteiten.

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

P5-K2-W3 Assisteert bij de selectie van tussenpersonen

Omschrijving

De assistent-manager internationale handel assisteert zijn leidinggevende bij het selecteren en screenen van tussenpersonen. Hij onderzoekt in opdracht van zijn leidinggevende welke tussenpersonen in aanmerking komen om voor de organisatie te verkopen in het exportgebied. Hij gebruikt hiervoor de door zijn leidinggevende opgestelde eisen waaraan de tussenpersoon moet voldoen en verzamelt voor deze punten informatie (zo nodig ook in het Engels en een tweede moderne vreemde taal) over de potentiële tussenpersonen. Hij rapporteert zijn leidinggevende over zijn bevindingen op basis waarvan de leidinggevende de geschiktheid van de tussenpersoon kan vaststellen.

Resultaat

- Een (voor)selectie van tussenpersonen die voldoet aan de eisen/wensen van de organisatie.

Gedrag

- Zoekt actief en op verschillende wijzen zoveel mogelijk relevante informatie over tussenpersonen.
- Maakt, op basis van de gestelde eisen en de beschikbare informatie, logische gevolgtrekkingen wat betreft het passen van een tussenpersoon bij de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen