beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Commercie
Crebonr. 23064
» Vestigingsmanager groothandel (Crebonr. 25137)

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 10

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

P6: Vestigingsmanager groothandel 20

P6-K1: Geeft het vestigingsbeleid vorm 20

P6-K1-W1: Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op 21

P6-K1-W2: Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze 21

P6-K1-W3: Profileert de vestiging (op lokaal niveau) 22

P6-K1-W4: Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten) 22

P6-K2: Runt de vestiging 23

P6-K2-W1: Voert vestigingsbeleid uit 23

P6-K2-W2: Beheert de goederenstroom 24

P6-K2-W3: Plant en verdeelt de werkzaamheden 24

P6-K2-W4: Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden 25

P6-K2-W5: Adviseert over de personeelsbehoefte 25

Leeswijzer

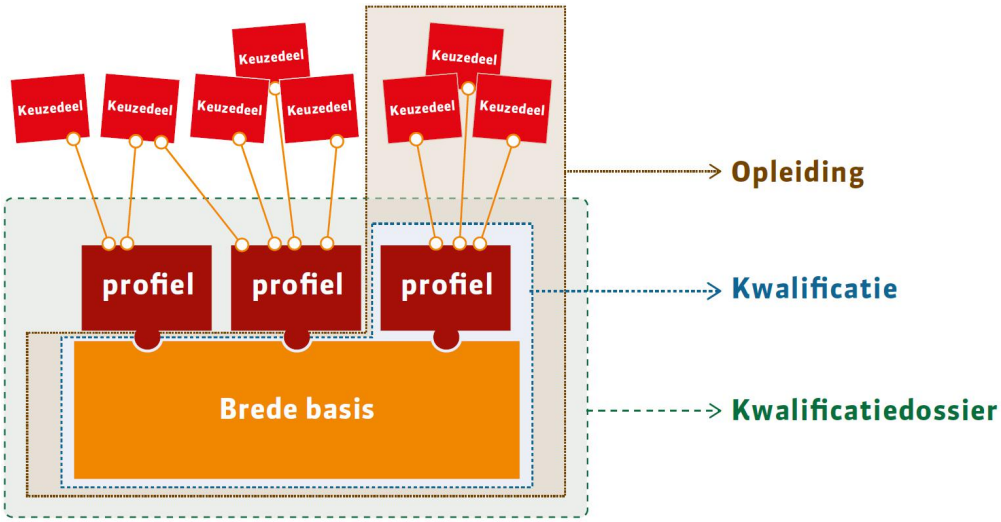
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

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 Vestigingsmanager groothandel	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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: De vestigingsmanager groothandel richt zijn voorstellen met name op zijn eigen vestiging/vestigingsplan en verkoopgebied: hij krijgt omlijnde en niet-omlijnde opdrachten en doelstellingen binnen de dynamiek van de centrale organisatie en eventuele regio. Voor het werk zijn specialistische kennis en vaardigheden met betrekking tot (markt)onderzoek, branches, commercie en sales 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: De vestigingsmanager groothandel heeft naast een uitvoerende ook een initiërende rol. Hij kan zelf en/of in overleg met de centrale organisatie/regiomanager 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel voert in voorkomende gevallen fieldresearch, marktverkenningen en/of concurrentieanalyses uit. 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Relevante informatie is geïnterpreteerd en verwerkt ten behoeve van commerciële vraagstukken en het zoeken naar 'new business' voor de vestiging.

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 Vestigingsmanager groothandel 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: Onderzoeken, Analyseren, 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel 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.

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

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Organisatiebrede voorstellen voor verkoopplan, -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 Vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel voert naast de standaardtrajecten ook verkooptrajecten uit, die minder standaard zijn. Het gaat hierbij vaak om grotere klanten en klanten die geen standaardtraject volgen. In voorkomende gevallen ondersteunt hij zijn medewerkers bij het verkooptraject: hiervoor heeft hij brede kennis van begeleiden en aansturen van medewerkers. 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel heeft naast een uitvoerende rol ook een aansturende en begeleidende rol. Hij is verantwoordelijk voor het resultaat van het werk van zijn medewerkers. Hij begeleidt en ondersteunt de medewerkers bij 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- kan bestelsystemen toepassen
- kan prijs-, leverings- en betalingsvoorwaarden toepassen bij het opstellen van offertes
- 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:

B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

De vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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: 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
-

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
-

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

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Legt actief en makkelijk contact met (nog onbekende) prospects via ingangen op verschillende niveaus en gebruikmakend van 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel vervult de taak van vraagbaak voor zijn medewerkers: hij ondersteunt en begeleidt medewerkers bij het verkooptraject.

De vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- De ondersteuning is gericht op het vergroten de expertise van medewerkers.

B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

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 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Is alert op hulpvragen bij medewerkers, biedt constructief hulp en feedback aan medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Heeft de leiding tijdens de onderhandeling, hanteert overtuigende argumenten en houdt zich aan de gegeven onderhandelingsruimte.

De onderliggende competenties zijn: 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
Wanneer er niet voldoende producten in voorraad zijn, bestelt de vestigingsmanager groothandel in voorkomende gevallen (intern/extern) de producten en houdt in de gaten of de bestellingen binnenkomen. Bij knelpunten in het orderverloop biedt hij de klant geschikte oplossingen aan. Hij handelt retourzendingen af of voert hier de supervisie over.

Resultaat

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

Voor Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Acties zijn gericht op een probleemloos verloop van het ordertraject: knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en waar mogelijk opgelost, bestellingen zijn tijdig en conform de procedures geplaatst en de klant is tijdig geïnformeerd bij afwijkingen.

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Volgt procedures om snel en correct bestellingen te plaatsen.
- Ondersteunt de klant actief bij het oplossen van problemen die ontstaan door het niet geheel tijdig kunnen leveren van producten/diensten en richt zijn op de tevredenheid van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel kan eigen keuzes maken ten aanzien van relatiebeheer en wordt minder gestuurd door procedures. Hij dient verschillende gegevens te combineren om een afgewogen beslissing te nemen over de inzet die hij pleegt op het gebied van relatiebeheer. Het slecht beheren van relaties heeft een groot afbreukrisico in zich. 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 het noodzakelijk gesprekken te voeren, te spreken en te 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel is verantwoordelijk voor het relatiebeheer met grote klanten: hij heeft verschillende mogelijkheden tot zijn beschikking om inzet te plegen bij het relatiebeheer (ook in het kader van klachtenafhandeling).

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- kan berichten opstellen en presentaties uitwerken in het Engels
- kan de DMU inzichtelijk maken
- 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 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:

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

De vestigingsmanager groothandel onderzoekt de mogelijkheden om de relatie met de klant(groep) te verbeteren en uit te breiden, kiest daarop activiteiten en onderneemt hierop actie.
De vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- De verkoopkansen voor deep-, up- of cross-selling zijn in kaart gebracht, afgewogen, eventueel toegevoegd aan het verkoopplan en uitgevoerd.

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
- Toont zich vindingrijk in relatiebeheer en doet creatieve voorstellen voor relatiebeheer, die zijn afgestemd op de klanten.
- Inventariseert pro-actief de mogelijkheden voor deep-, up- of cross-selling bij klanten door het stellen van vragen en gaat zo mogelijk het verkoop- en/of adviesgesprek aan.
- Fungeert in relatiebeheer als voorbeeld naar medewerkers toe.

De onderliggende competenties zijn: 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel handelt klachten af die medewerkers niet kunnen afhandelen. Hij beslist hoe de klacht afgehandeld dient te worden en koppelt het besluit terug aan de medewerkers en klanten. Hij neemt maatregelen om klachten te voorkomen.

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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:

B1-K3-W2: Behandelt klachten
- Het besluit (of het voorstel daarvoor) rondom de wijze van afhandeling van de klacht is genomen en teruggekoppeld aan medewerkers en klanten.
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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: - Is bij het oppakken van klachten alert op mogelijkheden om de serviceverlening aan de klant te verbeteren. - Neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing over de manier waarop de klacht afgehandeld wordt. De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend: De vestigingsmanager groothandel 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 vestigingmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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 van de bezoeker. 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 Vestigingsmanager groothandel geldt aanvullend:
De vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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 Vestigingsmanager groothandel 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

P6 Vestigingsmanager groothandel

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De vestigingsmanager groothandel werkt in de groothandel, binnen uiteenlopende formules, in zowel de food- als non-foodsector. Hij is werkzaam als manager van één of meer vestigingen.

De vestigingsmanager groothandel is ondernemend binnen de bandbreedte die hem gegeven wordt door de centrale organisatie. Hij heeft oog voor ontwikkelingen op de (lokale) markt en is creatief in het benutten van (commerciële) kansen. Hij kan zijn ideeën op overtuigende wijze brengen en anderen enthousiasmeren.
Hij is accuraat in het runnen van de vestiging: hij houdt zich enerzijds aan regels en procedures en streeft efficiency na, en stelt zich anderzijds flexibel op om zich aan de verschillende situaties aan te passen. Verder is hij integer in het contact met medewerkers.

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

Beroepsvereisten

Nee

P6-K1 Geeft het vestigingsbeleid vorm

Complexiteit

De vestigingsmanager groothandel werkt binnen de procedures van de organisatie. Hij geeft invulling aan de procedures binnen de gegeven bandbreedte en past deze toe in zijn eigen situatie.
Bij het vormgeven van het vestigingsbeleid heeft hij met verschillende complicerende factoren te maken: hij is afhankelijk van een steeds veranderende markt en moet ontwikkelingen en het vakgebied waarin hij werkzaam is goed in de gaten houden en dient zijn taken allemaal goed tot uitvoering te brengen.

Naast kennis en vaardigheden met betrekking tot het primaire bedrijfsproces, waaronder het vak (diensten/producten) waarin hij zijn vestiging runt, heeft hij kennis, brede kennis en specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van vormgeving van beleid, lokale marketing en inkoop. Hij heeft communicatieve vaardigheden nodig om zich adequaat te kunnen presenteren en zich helder uit te kunnen drukken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De vestigingsmanager voert zijn taken zelfstandig uit en draagt de verantwoordelijkheid voor de resultaten van zijn vestiging. Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de centrale organisatie en met de steun van centrale organisaties: hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende binnen de centrale organisatie.

Hij werkt samen met klanten/opdrachtgevers en anderen (bijvoorbeeld samenwerkingspartners, opdrachtnemers, leveranciers) in een relatie van hiërarchische gelijkwaardigheid. Daarnaast kan hij advies en hulp zoeken bij externen (coach, bedrijfsadviseur, accountant).

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit brede kennis van concurrentie-analyse
- bezit brede kennis van de sector- en branche-ontwikkelingen
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van de vestiging (bestemmingplan, gemeentelijke bepalingen, etc.)
- bezit kennis van algemene verkoop-, betalings- en/of leveringsvoorwaarden
- bezit kennis van toepassingsmogelijkheden van social media, e-commerce, webcare, etc.
- bezit kennis van voor de onderneming/sector relevante (commerciële) samenwerkingsvormen
- bezit kennis voor het toepassen van Actiepunten Arbozorg
- kan begrotingen maken
- kan een break-evenanalyse maken

P6-K1 Geeft het vestigingsbeleid vorm

- kan exploitatiekosten berekenen
- kan klantpotentieel bepalen
- kan kostprijs berekenen
- kan prognoses maken
- kan rekenen met (financiële) kengetallen
- bezit kennis van inkoopprocessen (kanalen) en methoden voor leveranciersselectie

P6-K1-W1 Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel oriënteert zich op de lokale/regionale markt, klant en concurrentie. Hij brengt de sterke en zwakke punten van de vestiging in kaart. Hij signaleert ontwikkelingen in de markt en vertaalt deze naar kansen voor de vestiging. Hij werkt de kansen en ontwikkelingen uit in het vestigingsplan of actualiseert een bestaand bedrijfs-/vestigingsplan. Hij beschrijft in het plan de vestigingsdoelen, die hij eventueel heeft bepaald met een regiomanager/centrale organisatie. Hij kijkt hoeveel budget hiervoor nodig is of kijkt of de doelstellingen haalbaar zijn binnen een vastgesteld budget. Hij presenteert zijn bedrijfs-/vestigingsplan aan zijn leidinggevende en/of betrokkenen.

Resultaat

- Een realistisch beeld van de (slagings)kansen en toekomst van de vestiging.
- Een bedrijfs-/vestigingsplan dat richting geeft aan de vervolgstappen van de vestiging.

Gedrag

- Combineert kennis van de markt, de branche en de bedrijfsformule en presenteert deze op logische wijze met het bedrijfs-/vestigingsplan.
- Is realistisch bij het bepalen van kansen en bedreigingen (kritische succesfactoren) voor de vestiging.
- Werkt kansen of voorstellen concreet uit in het bedrijfs-/vestigingsplan.

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

P6-K1-W2 Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel stelt op basis van het bedrijfs-/vestigingsplan een omzet- en kostenplan op. Hij verwerkt hierin de beschikbare gegevens en maakt een kosten- en batenanalyse. Op basis van het omzet- en kostenplan trekt hij conclusies over onder andere beschikbare budgetten en de personeelsomvang in de vestiging. Hij bespreekt zijn omzet- en kostenplan met de centrale organisatie/zijn leidinggevende en verantwoordt gemaakte keuzes en/of zijn bevindingen.
Ook hanteert hij registratiesystemen om de verkoopcijfers te analyseren. Hij interpreteert deze cijfers door deze te relateren aan prognoses en ontwikkelingen. Daarnaast onderzoekt hij de oorzaak van tegenvallende verkoopcijfers en relateert de verkoopcijfers aan het beleid.
Periodiek zorgt hij ervoor dat de financiële gegevens ingevoerd en geanalyseerd worden (omzetcijfers, balansen, prognoses, begrotingen). Hij vergelijkt de beschikbare financiële informatie met de geprognosticeerde omzet en kosten. Hij trekt conclusies uit zijn bevindingen en bespreekt deze met de centrale organisatie en/of zijn leidinggevende. Daar waar nodig grijpt hij in of doet hij verbetervoorstellen om de uitvoering van het beleid aan te passen.

Resultaat

- Duidelijk en realistisch omzet- en kostenplan, dat is afgestemd op het jaar- of kwartaalplan.
- Bewaking en rapportage van de financiële situatie: juiste conclusies over het gevoerde beleid door een betrouwbare en nauwkeurige analyse van de beschikbare financiële gegevens.

Gedrag

- Kent de (financiële) zaken die invloed hebben op de vestiging en gebruikt deze kennis bij het opstellen van de omzetprognoses en het kostenplan.
- Analyseert cijfermatige gegevens grondig en maakt logische gevolgtrekkingen uit beschikbare informatie m.b.t. budgetten, formatie en/of verkoopcijfers.

P6-K1-W2 Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze

- Ziet tijdig afwijkingen en anticipeert hierop.
- Analyseert de financiële situatie en resultaten en maakt rapportages waarin de financiële consequenties van het gevoerde beleid in kaart worden gebracht.

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

P6-K1-W3 Profileert de vestiging (op lokaal niveau)

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel inventariseert lokale activiteiten en netwerken. Hij gaat na of met de onderneming/vestiging deelgenomen kan worden aan deze activiteiten en netwerken en doet een voorstel op welke manier aan deze activiteiten en netwerken deel te nemen. In overleg met de centrale organisatie/ondernemer presenteert hij zijn vestiging/de onderneming en zichzelf bij diverse doelgroepen of in diverse netwerken. Na deze activiteiten evalueert hij het resultaat en koppelt dit terug aan zijn leidinggevende.

Resultaat

- De voorstellen/activiteiten zijn gericht op het versterken van de commerciële positie van de onderneming in het marktgebied: de activiteiten passen binnen het ondernemingsbeleid.

Gedrag

- Neemt zelf initiatief of initieert acties om in contact te komen met de doelgroep en/of (lokale) partners.
- Stelt zich op de hoogte van (lokale) activiteiten via diverse kanalen, zoekt naar samenwerking met (lokale) ondernemers en grijpt kansen aan om met eigen activiteiten aan te sluiten op de (lokale) markt.
- Presenteert zichzelf en de onderneming passend bij het imago van de onderneming en hanteert daarbij passende communicatietechnieken.

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

P6-K1-W4 Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten)

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel onderzoekt welke externe diensten en/of producten nodig zijn voor de vestiging en koopt/huurt deze op basis daarvan in. Hij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners etc., vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt op basis van kwaliteit en prijs een keuze voor een geschikte partij. Desgewenst onderhandelt hij met derden over o.a. prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij maakt afspraken over prijs en kwaliteit en controleert of deze gegevens zijn overgenomen in de contracten die aan hem worden voorgelegd. Hij berekent regelmatig de (financiële) consequenties van het zakendoen met derden en kijkt tijdig of de gemaakte afspraken nog passen bij de huidige situatie van de markt en de (ontwikkeling van de) vestiging.

Resultaat

- Een gunstige samenwerking met anderen.
- Gunstige voorwaarden (juiste prijs-kwaliteitverhouding) waartegen producten/diensten afgenomen worden.
- Afspraken zijn up-to-date en passen bij de ontwikkeling van de onderneming.

Gedrag

- Zoekt naar nieuwe zakelijke mogelijkheden (klanten, leveranciers, partners), vertaalt deze naar concrete acties en bouwt op deze wijze de commerciële positie van de vestiging uit.
- Benoemt voor- en nadelen van samenwerking met diverse partijen, maakt steeds een afweging tussen de kosten en baten en onderzoekt regelmatig of de samenwerking nog bijdraagt aan de doelstellingen van de vestiging.

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

P6-K2 Runt de vestiging

Complexiteit

De vestigingsmanager groothandel werkt binnen de procedures van de organisatie. Hij geeft invulling aan de procedures binnen de gegeven bandbreedte en past deze toe in zijn eigen situatie.
Bij het runnen van de vestiging kan de vestigingsmanager groothandel met verschillende complicerende factoren te maken hebben: hij is afhankelijk van een steeds veranderende markt en dient de ontwikkelingen goed in de gaten te houden en hij heeft te maken met een grote diversiteit in taken die te maken hebben met het runnen van een vestiging, zoals marketing, financiën en natuurlijk het vakgebied waarin hij onderneemt en dient deze zaken allemaal goed tot uitvoering te brengen. In slechts een deel van de gevallen kan hij terugvallen op standaardprocedures of routines.

De beroepsbeoefenaar werkt in de vestiging in teamverband: naast zijn operationele werkzaamheden, stuurt hij medewerkers aan op de werkvloer. De operationele werkzaamheden zijn grotendeels routinematig. Het omgaan en werken met medewerkers is echter niet routinematig. Dit vraagt van hem steeds het combineren van werkwijzen en kijken naar nieuwe werkwijzen, die passen bij het individu.

Naast kennis en vaardigheden met betrekking tot het primaire bedrijfsproces, waaronder het vak (diensten/producten) waarin zijn vestiging is gepositioneerd, vergt het een waaier aan brede en specialistische kennis en cognitieve en praktische vaardigheden om de vestiging conform het vestigingsplan te runnen.
Hij heeft kennis, brede kennis en vaardigheden voor het uitvoeren van HRM-/personeelsbeleid en logistieke processen nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De vestigingsmanager groothandel werkt samen met medewerkers, eventueel leidinggevenden en externen. Bij de uitvoering van de operationele werkzaamheden heeft hij in voorkomende gevallen een aansturende rol en begeleidende rol voor collega's.

De vestigingsmanager groothandel draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van het eigen takenpakket en verantwoordelijkheid voor de resultaten van het takenpakket van de medewerkers in het team.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- bezit brede kennis om leiderschapsstijlen toe te passen
- bezit brede kennis van Arbo, calamiteiten, derving, hygiëne, milieu en veiligheid binnen de branche/sector
- bezit brede kennis van de (interne) goederenstroom
- bezit brede kennis van voorraadbeheer en bestelmethodes
- bezit brede kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van de vestiging (bestemmingplan, gemeentelijke bepalingen, etc.)
- bezit kennis van doelstelling en werkwijzen met betrekking tot opleiden van personeel
- bezit kennis van groepsdynamiek
- bezit kennis van het opstellen van een personeelsplan
- bezit kennis van magazijnlay-out
- bezit kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot functioneren en beoordelen
- bezit kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot verzuim
- bezit kennis van procedures en werkwijzen met betrekking tot werving en selectie
- bezit sector- en assortimentskennis
- bezit specialistische kennis van arbeidsovereenkomsten
- kan begeleidings- en coachingsvaardigheden toepassen
- kan feedbackregels toepassen
- kan instructietechnieken toepassen
- kan invulling geven aan het commerciële presentatie- en promotiebeleid
- kan rekenen met (financiële) kengetallen

P6-K2-W1 Voert vestigingsbeleid uit

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel gaat na of de processen, werkwijzen en procedures die uit het vestigingsbeleid voortvloeien juist uitgevoerd worden en aan de gewenste resultaten voldoen. Hij vergelijkt de (tussen)resultaten met de voorafgestelde doelstellingen, gaat na wat de resultaten en kosten van de activiteiten zijn en in hoeverre deze afwijken van het oorspronkelijke plan. Hij analyseert de kosten en opbrengsten van de activiteiten, legt deze

P6-K2-W1 Voert vestigingsbeleid uit

naast de resultaten van de gehele organisatie/andere vestigingen en trekt conclusies over het resultaat van de vestiging. Hij legt eventueel zijn bevindingen voor aan de regiomanager en/of collega-vestigingsmanagers en doet verbetervoorstellen. Waar nodig stuurt hij direct bij door activiteiten aan te passen. Hij verantwoordt eventueel de resultaten aan de regiomanager/centrale organisatie en licht gemaakte keuzes toe.

Resultaat

- De uitvoering van het vestigingsbeleid is gericht op het behalen van de vestigingsdoelstellingen.

Gedrag

- Bewaakt voortdurend de uitvoering van het vestigingsbeleid, is alert op afwijkingen en treedt op bij afwijkingen.
- Kijkt kritisch naar de resultaten en doet op basis van bevindingen verbetervoorstellen en/of initieert verbeteringen binnen de gegeven bandbreedte.
- Signaleert en benut kansen en onderneemt acties om de commerciële positie van de vestiging te versterken.

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

P6-K2-W2 Beheert de goederenstroom

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel stuurt het logistieke proces in de vestiging aan. Hij beheert de voorraad door deze te (laten) controleren. Hij vergelijkt de werkelijke voorraad met de geadministreerde voorraad en onderzoekt de oorzaak van afwijkingen en derving/afschrijvingen. Zo nodig bestelt of koopt hij producten in. In voorkomende gevallen zorgt hij voor een transportplanning, onderhandelt met bezorgings-/transportondernemingen of regelt eigen transport met daarbij zaken als verzekeringen en transportschades.

Resultaat

- Het logistieke proces is volgens de bedrijfseisen georganiseerd.

Gedrag

- Maakt duidelijke keuzes bij het vormgeven van het logistieke proces, rekeninghoudend met eisen ten aanzien van kosten(besparing), samenhang met bedrijfsprocessen en klantafspraken.
- Voert actief beleid inzake voorkomen en minimaliseren van derving.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Onderzoeken, Bedrijfsmatig handelen

P6-K2-W3 Plant en verdeelt de werkzaamheden

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel brengt in kaart welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, wat de eisen aan de werkzaamheden zijn (te behalen resultaat, tijdsinvestering etc.) en welke capaciteit beschikbaar is. In sommige gevallen beschrijft hij dit in een projectplan. Hij maakt een planning voor de inzet van medewerkers, maakt inzichtelijk hoe taken verdeeld zijn, wat de prioriteiten zijn en kent waar nodig ook verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe. Hij communiceert de planning en taakverdeling aan de medewerkers, beantwoordt vragen hieromtrent en past de planning en taakverdeling aan wanneer er aanleiding toe is.

Resultaat

- Realistische planning en taakverdeling, passend bij de uit te voeren werkzaamheden, beschikbaarheid van medewerkers en tijdplanning die inzichtelijk en duidelijk is voor medewerkers en leidinggevende.

Gedrag

- Houdt rekening met de eisen aan de uitvoering van de werkzaamheden en prioriteiten.
- Combineert kostenbewust de gestelde eisen met de inzet van mensen in de planning.
- Anticipeert tijdig met de planning en taakverdeling op veranderende eisen of situatie.
- Communiceert de planning op heldere wijze aan medewerkers.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren

P6-K2-W4 Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel staat de medewerker(s) bij op de werkvloer. Hij informeert en instrueert de medewerkers over de te verrichten taken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen, te behalen resultaten en/of projecten.
Hij biedt de medewerkers ruimte om vragen te stellen en te reageren. Hij ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens procedures, werkinstructies en/of de afspraken uit het projectplan. Tijdens de werkzaamheden stuurt hij bij door aanvullende informatie of extra instructie te geven of werkzaamheden anders te organiseren. Hij geeft de medewerkers inzicht hoe werkzaamheden optimaal uitgevoerd kunnen worden. Hij observeert de medewerkers en signaleert wie (extra) ondersteuning nodig heeft en voorziet daarin.

Resultaat

- De medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en de begeleiding is gericht op een efficiënt en effectief verloop van de werkzaamheden.

Gedrag

- Stemt zijn stijl van begeleiding af op het individu.
- Geeft duidelijke informatie en instructies.
- Spreekt medewerkers consequent en helder aan op afwijkingen: geeft duidelijke adviezen voor verandering/verbetering.
- Checkt doelgericht en regelmatig of de informatie en instructies juist zijn overgekomen.
- Controleert regelmatig of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens afspraak, (wettelijke) richtlijnen en productiviteits- en kwaliteitsnormen.

De onderliggende competenties zijn: Begeleiden

P6-K2-W5 Adviseert over de personeelsbehoefte

Omschrijving

De vestigingsmanager groothandel adviseert over de personeelsbehoefte. Hij legt plannen en ideeën met betrekking tot de verwachte personeelsbehoefte voor aan zijn leidinggevende en/of aan de afdeling Personeelszaken/HRM en voert overleg over onder meer de organisatorische en de financiële gevolgen van het advies. Hiervoor onderzoekt hij of er in-, door- of uitstroom van medewerkers nodig is en betrekt hierbij onder meer het organisatiebeleid, het jaar- of kwartaalplan, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de actuele personeelssamenstelling. Hij signaleert een tijdelijke of structurele behoefte aan nieuwe medewerkers op basis van de (verwachte) omzet en werkzaamheden. Hij bekijkt de mogelijkheden binnen het personeelsbudget voor het aannemen van extra medewerkers en brengt in kaart aan welke soort medewerker behoefte is. Hij verwerkt deze gegevens in een voorstel aan de centrale organisatie/ondernemer of leidinggevende.

Resultaat

- Een onderbouwd advies over de personeelsbehoefte, passend binnen het personeelsbudget en de organisatiestructuur.

Gedrag

- Verzamelt en gebruikt alle beschikbare gegevens, verwerkt deze in een personeelsplan en geeft alternatieven aan.
- Beoordeelt of het financieel haalbaar en verantwoord is om personeel in dienst te nemen op basis van de actuele en toekomstige situatie.
- Beargumenteert zijn advies/voorstel helder en met relevante informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Bedrijfsmatig handelen