

Functiecontext

De functie is gesitueerd in de afdeling customer services/verkoopbinnendienst. De hoofdactiviteiten van de afdeling bestaan uit het beantwoorden van vragen van klanten, voeren van de verkoopadministratie (w.o. orderverwerking, orders, klant- en artikelbestanden, offerteadministratie) ter ondersteuning van verkoop en het verkoopproces. Het klantenbestand bestaat uit specialiteitenhandelaren en retail-bedrijven (met professionele inkoop).

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hoofd Customer Service, Hoofd Verkoopbinnendienst, Hoofd Verkoop

Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Ondersteunen van het verkoopproces vanuit de binnendienst door offerte-, informatieverstrekking, orderverwerking, contractbeheer, bestandsbeheer en informatie-uitwisseling met klanten en verkopers.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Offerteverstrekking en orderverwerking	<ul style="list-style-type: none"> - benaderen van bestaande en nieuwe klanten, verstrekken van informatie over en promoten van producten volgens verkoopplan en/of op verzoek van de verkopers - voorbereiden van offertes o.b.v. informatie van verkopers en conform richtlijnen en voorschriften - verwerken en controleren van inkomende orders/bestellingen 	<ul style="list-style-type: none"> - toename orderplaatsing door klanten - juistheid van offertes - volledig- en juistheid van orderinformatie - tevredenheid over ondersteuning door verkopers
Contractafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> - bewaken van afnamepatronen door klanten o.b.v. afspraken en verkoopcontracten, signaleren van afwijkingen aan verantwoordelijke verkopers - inwinnen van informatie bij klanten over oorzaken van afwijkingen, onderzoeken van oplossingen en bevorderen van orderplaatsing binnen gegeven bevoegdheden 	<ul style="list-style-type: none"> - overeengekomen afname door klanten - effectiviteit van ingrijpen bij afwijkingen - correctheid van uitgeleverde orders
Klachtafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> - in ontvangst nemen en registreren van klachten van klanten volgens richtlijn en procedure, informeren van verantwoordelijke verkopers - in samenspraak met verkopers (administratief) afwikkelen van klachten van klanten 	<ul style="list-style-type: none"> - tevredenheid over klachtafwikkeling - mate waarin bedrijfsbelang is gediend
Verkoopadministratie	<ul style="list-style-type: none"> - bijhouden van artikel-, prijs- en offerteadministratie - bijhouden van klantenbestanden en -administratie - samenstellen van (standaard) rapportages en overzichten 	<ul style="list-style-type: none"> - actualiteit en juistheid van vastgelegde gegevens
(Markt)informatie	<ul style="list-style-type: none"> - volgen ontwikkelingen in de markt, bij klanten, o.a. op basis van klantcontacten, informeren van verkopers 	<ul style="list-style-type: none"> - relevantie van markt-informatie

Werkgerelateerde bezwaren

- Eenzijdige houding bij beeldschermwerk.

Functie	Medewerker Customer Service	03.01
Discipline	Commercie	

Het functieniveau volgens ORBA® is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting en Werkgerelateerde bezwaren.