

Opleiding Commercieel Medewerker

Kwalificatieniveau MBO-3

Beroepstypering

In het takenpakket van de commercieel medewerker staat het contact met de klant voorop. De aard van dit contact kan face-to-face, telefonisch of schriftelijk zijn. De commercieel medewerker onderzoekt voortdurend de markt, is alert op signalen ten aanzien van klant-, markt- en productontwikkelingen. Op basis van deze informatie stelt hij afhankelijk van zijn functie beleids- en/of individuele activiteitenplannen op. De commercieel medewerker verkoopt op basis van targets diensten en/of producten aan klanten. Hij bereidt de gesprekken met klanten voor, inventariseert de koop- en informatiebehoefte en informeert en adviseert de klant ten behoeve van de verkoop. In veel gevallen verzorgt hij binnen het gehele verkoopproces ook het offerte- en ordertraject en onderhandelt hij met de klant. De commercieel medewerker bouwt relaties op en onderhoudt ze. Hij informeert en adviseert de klant ten behoeve van de dienstverlening en neemt klachten in behandeling. Daarnaast heeft hij afhankelijk van zijn functie de taak om relaties met bestaande klanten/relaties uit te bouwen en ondersteunt hij bij het uitvoeren van promotieactiviteiten. Per organisatie, afdeling en/of functie kan het verschillen of de werkzaamheden van de commercieel medewerker meer verkoop- dan wel servicegericht zijn.

Kerntaken en Werkprocessen vormen de basis van de opleiding

Het opleidingsprogramma is gebaseerd op de volgende vastgestelde kerntaken en werkprocessen van het beroep Commercieel Medewerker:

“Onderzoekt de markt en maakt plannen”

- verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie
- stelt een activiteitenplan op
- de uitvoering van verkoop- en accountplannen en
- evalueert de plannen

“Voert het verkooptraject uit”

- bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
- acquireert klanten en/of opdrachten
- verkoopt product- en behoeftegericht
- stelt offertes op en brengt ze uit
- onderhandelt met de klant/account
- voert aftersales uit

“Bouwt relaties op en onderhoudt ze”

- signaleert en behandelt klachten
- voert promotieactiviteiten uit
- onderhoudt actief contact met klanten

Competentieontwikkeling

Omdat deze opleiding sterk gericht is op het daadwerkelijk functioneren van de commercieel medewerker in de beroepspraktijk wordt binnen deze opleiding ruim aandacht besteed aan het ontwikkelen van voor dit beroep relevante competenties:

- ondernemend en commercieel handelen
- klantgericht handelen
- overtuigen en beïnvloeden
- beslissen en initiëren
- presenteren
- relaties bouwen en netwerken
- vakdeskundigheid toepassen
- plannen en organiseren
- instructies en procedures opvolgen
- kwaliteit leveren
- plannen en organiseren
- innoveren en onderzoeken
- formuleren, analyseren en rapporteren

Kennis en vaardigheden

Kennis en vaardigheden zijn en blijven uiterst belangrijk. Ze krijgen echter een functie in directe relatie tot het handelen als beroepsbeoefenaar. Alle van belangzijnde kennis en vaardigheidselementen worden op het juiste moment ingebracht of aangesproken.

Eerder verworven competenties

Deelnemers met relevante praktijkervaring kunnen het traject starten met een individueel onderzoek naar hun eerder verworven competenties (EVC). De ervaring leert dat de EVC-procedure veelal resulteert in toekenning van substantiële vrijstellingen voor onderdelen van het opleidingsprogramma. Na een EVC-procedure worden deelnemers versneld opgeleid tot het gewenste kwalificatieniveau.

Algemeen

De opleidingsduur is doorgaans 1½ jaar. Voor deelnemers met relevante ervaring kan dit sterk verkort worden via de EVC-procedure. Per half jaar worden er gemiddeld 8 cursusbijeenkomsten belegd; indien gewenst in-company. De diverse gehanteerde werkvormen zijn vooral gericht op de (door)ontwikkeling van de nodige competenties voor het beroep waarvoor men opgeleid wordt. De bijeenkomsten hebben het karakter van een training. Van de deelnemers wordt dan ook een actieve deelname verlangd. Omdat er opgeleid wordt "binnen" de uitoefening van de functie wordt er bij de aanpak zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de aanwezige kennis en inzichten bij de deelnemers. Het didactische concept voor de trainingdagen wordt hierop afgestemd.

Bedrijfsgericht

De inbreng van het bedrijf vormt een belangrijk aspect van de bedrijfsgerichte inkleuring van het traject. In overleg met het Da Vinci College kan er tijdens de trainingdagen ruimte gereserveerd worden voor gastsprekers uit het eigen bedrijf. Integratie met interne bedrijfs cursussen behoort tevens tot de mogelijkheden. Ter voorbereiding op een bedrijfsgerichte inkleuring van het programma lopen de trainer(s) van Da Vinci College stage bij de opdrachtgever.

Beroepspraktijkvorming.

Het gaat hierbij om specifiek voor de praktijk geformuleerde leerdoelen welke zoveel mogelijk geïntegreerd met de dagelijkse werkzaamheden worden behaald. De praktijkopleider, doorgaans de direct leidinggevende, is op de werkplek de aangewezen persoon om de deelnemer aan de hand van het programma te coachen. Bij aanvang van elk onderdeel zal aan de hand van een "nulmeting" vastgesteld worden welke zaken de deelnemer onder de knie heeft en welke er vervolgens nog inge oefend moeten worden. Deze "training on the job" biedt vele voordelen en kan geïntegreerd worden met periodieke functioneringsgesprekken. Deze opzet biedt de werkgever ook de mogelijkheid om zelf de accenten te leggen in het programma.

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met:

R.(Rob) N. van der Doorn

Afdeling Bedrijfsopleidingen Da Vinci College Dordrecht

Tel. nr. : 088- 657 27 29

Email: rvanderdoorn@davinci.nl

Alle informatie is onder voorbehoud van wijzigingen. Aan de informatie kunnen geen rechten ontleend worden.

