

### FUNCTIECONTEXT

De medewerker verkoopbinnendienst komt voor in een commerciële afdeling van een groter bedrijf of in de gecombineerde administratieve/verkoopondersteunende afdeling van een kleiner bedrijf. Het werk heeft primair betrekking op de administratieve ondersteuning van het verkoopproces, waarbinnen de afhandeling van orders en klachten centraal staat. De onderneming maakt gebruik van een geïntegreerd logistiek besturingssysteem (ERP-pakket), waarin de functiehouders orders boekt en via welk systeem hij toegang heeft tot informatie over voorraden, klantspecifieke afspraken, e.d.

### POSITIE IN DE ORGANISATIE

**Rapporteert aan**

leidinggevende verkoop binnendienst

**Geeft leiding aan**

niet van toepassing

### FUNCTIEDOEL

Ondersteunen van de verkoop buitendienst door het verstrekken van offertes, afhandelen van orders en verzorgen van de berichtgeving aan de buitendienst en afnemers.

### RESULTAATVERWACHTING/FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Verwerkte klantorders en standaard offerteaanvragen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- in ontvangst nemen van orders/aanvragen via telefoon, fax, email of EDI: attenderen op acties, afwijkende levertijden of andere bijzonderheden</li> <li>- nagaan van commerciële condities/afspraken, inbrengen van order- en aanvullende gegevens in het geautomatiseerde systeem</li> <li>- controleren van door vertegenwoordigers geboekte orders en eventueel inbrengen in het systeem</li> <li>- uitwerken en verzenden van standaardoffertes</li> <li>- aanmaken en verzenden van orderbevestigingen</li> <li>- samenstellen, c.q. uitdraaien van periodieke overzichten van geboekte orders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid en tijdigheid van orderverwerking</li> <li>- compleetheid van orders</li> <li>- inhoudelijke juistheid van offertes</li> <li>- klanttevredenheid inzake follow-up</li> </ul>
Verstreckte 1e-lijns commerciële informatie aan klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beantwoorden van algemene vragen over assortiment, leveringscondities e.d., toezenden van promotiemateriaal</li> <li>- verstrekken van informatie over lopende orders</li> <li>- actief benaderen van klanten met actievoorstellen</li> <li>- in ontvangst nemen en registreren van klachten</li> <li>- (laten) corrigeren van foute leveringen of facturen</li> <li>- informeren van leidinggevende over vergaande regelmatig terugkerende klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- klanttevredenheid</li> <li>- volledige en juiste informatievoorziening</li> <li>- wijze waarop klanten worden benaderd</li> <li>- volgens regels en procedures</li> <li>- tijdige melding bijzonderheden</li> </ul>
Verleende ondersteuning aan de commerciële buitendienst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bijhouden van bestanden met klantgegevens, opzoeken en verstrekken van klantgegevens</li> <li>- maken van bezoeksafspraken, attenderen van commerciële medewerkers op bijzonderheden aangaande hun klanten</li> <li>- verwerken van bezoekverslagen van buitendienst medewerkers</li> <li>- aanvullen van voorraden, bestellen van promotiemateriaal e.d. op verzoek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid en volledigheid van gegevens/bestanden</li> <li>- mate waarin wordt ingespeeld op behoefte van de buitendienst</li> <li>- effectiviteit van de bezoekplanning</li> <li>- tevredenheid van de medewerkers buitendienst over de ondersteuning</li> </ul>

### WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij het langdurig achtereen werken aan beeldscherm en toetsenbord.

Het functieniveau volgens ORBA<sup>®</sup> is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting/Functionele activiteiten en Werkgerelateerde bezwaren.