



THEME-competentiematrix voor de handel



COMPETENTIEGEBIEDEN	STAPPEN IN DE COMPETENTIEONTWIKKELING			
<p>1. Organiseren en uitvoeren van het verkoopproces voor producten en diensten</p>	<p>Kan voorzien in behoeften van klanten door inlichtingen te vragen, de bijbehorende offertes maken (schriftelijk of mondeling) en goed omschreven orders van klanten betreffende bestaande productportefeuilles afhandelen (inclusief het toelichten van producten en diensten, betalingen en het leveringsproces).</p> <p>Kan het verzendproces organiseren (bijv. de beschikbaarheid van producten en verzenddiensten nagaan, standaardformulieren invullen, zoals de paklijst, begeleidende documenten en certificaten van oorsprong) volgens bestaande normen.</p>	<p>Kan de specificaties van de behoeften van klanten analyseren en/of afhandelen (door inlichtingen te vragen), orders van klanten initiëren door offertes te doen op basis van hun behoeften en orders van klanten afhandelen/verwerken.</p> <p>Kan informatie samenstellen en/of verstrekken (rapporten schrijven, presentaties voorbereiden) over behoeften van klanten, specificaties van producten/diensten, de marktsituatie, leverings- en verzendvoorwaarden voor de klant, de verkooppartner of het management, en voor relevante contracten en overeenkomsten zorgen.</p> <p>Kan de voor klanten, het management en/of verkooppartners vereiste informatiestroom organiseren en/of leveren (bijv. met advertenties, rondleidingen in de fabriek, ...) om de productiefaciliteiten van de onderneming onder de aandacht te brengen.</p>	<p>Kan klanten adviseren, orderproblemen ophelderen en contacten leggen met personen in relevante organisaties (bijv. distributieservices, handelsinformatiecentra, kamers van koophandel) om verkoopmogelijkheden te ontdekken.</p> <p>Kan het onderhandelingsproces plannen en daarbij rekening houden met alle aspecten (prijs, contract, levering, verzekering, wettelijke bepalingen, voorkeurtarief, betaling, klanttevredenheid en aanbiedingen van andere bedrijven).</p>	<p>Kan oplossingen vinden voor verkoop-, betalings-, leverings- en financieringsproblemen en contractuele vraagstukken.</p> <p>Kan statistische gegevens samenstellen en strategieën bedenken om klanttevredenheid te bewerkstelligen (reacties van klanten rapporteren; eventuele claims afhandelen en daarbij rekening houden met een kosteneffectieve oplossing).</p> <p>Kan producttraining voor verkooppartners/klanten organiseren en uitvoeren, en kan zakenreizen (bijv. naar handelsbeurzen) plannen/ondernemen.</p>



THEME-competentiematrix voor de handel



<p>2. Toezien op het inkoopproces</p>	<p>Kan goed omschreven partijen en producten (bekende producten, diensten van leveranciers) bestellen met behulp van systemen voor Enterprise Resource Planning (ERP), zoals SAP/Navision.</p> <p>Kan besteldocumenten verwerken en toezien op de informatiestroom naar verschillende afdelingen en bedrijven.</p>	<p>Kan offertes vergelijken op prijs, kwaliteit en leveringsvoorwaarden.</p> <p>Kan inkoopprocessen volgen, de verkoper voorzien van informatie en noodzakelijke documenten (bijv. ladingsbrieven, CMR-document, luchtvrachtbrief, cognossement, factuur, certificaat van oorsprong, exportverklaring, instructies voor de verkoper, paklijst) en adequaat reageren in geval van belemmeringen (corrigeren van documentatiefouten).</p> <p>Kan de distributiemarkt analyseren en een regionale marktanalyse uitvoeren om goede inkoopprocessen te waarborgen (benchmarking, merken, productgebieden, verschillende vrachtvervoerders).</p>	<p>Kan het inkoopproces analyseren in samenwerking met andere afdelingen van de onderneming (bijv. de afdeling kwaliteitsbewaking) om te kunnen besluiten over geschikte leveranciers, de juiste producten in termen van productiemateriaal/-diensten en de beste vervoerder en het beste vervoersproces, rekening houdend met leveringsvoorwaarden (tijd, prijs, vervoerscondities voor verschillende goederen ...).</p> <p>Kan onderhandelen over prijzen en leveringsvoorwaarden.</p> <p>Kan belemmeringen in het verkoopproces oplossen door ontbrekende informatie te verkrijgen, het betalingsproces te voltooien en passende maatregelen te treffen in geval van gemiste leveringen (zoals het vinden van een vervangende vervoerder).</p>
--	--	--	---



THEME-competentiematrix voor de handel



<p>3. Organiseren van de verpakkings-, opslag- en vervoersprocessen (logistiek)</p>	<p>Kan het vervoersproces organiseren door een voorraadlocatie te selecteren, een verpakking toe te wijzen en de levering van de goederen op te dragen aan vervoerders, rekening houdend met maten, gewichten, vervoersvoorwaarden, wensen van de klant en eventuele aanpassingen aan de buitenlandse markt (bijv. etiketten (in een vreemde taal)).</p> <p>Kan de activiteiten van verschillende bedrijven en afdelingen coördineren voor verkoop, inkoop, vervoer en installatie in het buitenland.</p>	<p>Kan voorraad- en logistiekprocessen beheren met behulp van ERP-software om te waarborgen dat er voldoende goederen op voorraad zijn, dat er vervoerders beschikbaar zijn en dat er verzenddiensten worden verleend.</p> <p>Kan het distributieproces organiseren door productieopdrachten te geven en het productieproces te organiseren.</p>	<p>Kan soorten verpakkingen analyseren en de meest geschikte verpakking en het meest geschikte transport voor producten kiezen (rekening houdend met bestemmingen, afleveringstijden en routes).</p> <p>Kan uitvoerdocumenten (bijv. exportverklaringen, EUR 1, ...) afgeven, daarbij rekening houdend met vervoersverordeningen en afhandelingsregels en toeziend op de naleving van milieu- en veiligheidsnormen.</p> <p>Kan de juiste etikettering van producten en verpakkingen organiseren (land, gewicht, aantal, formaat, afhandeling, enz.).</p>
<p>4. Coördineren en begeleiden van de stroom documenten en financiële transacties</p>	<p>Kan alle correspondentie betreffende marktonderzoek, verkoop, inkoop, financiële transacties, logistiekprocessen en samenwerking documenteren en archiveren.</p> <p>Kan met het oog hierop geschikte communicatie- en vergadersystemen gebruiken alsmede archief- en distributiesystemen op basis van databanken.</p>	<p>Kan toezien op de boekhouding van alle processen (financiën, bedrijfsmiddelen, personeel, opslag en logistiek) en daarbij rekening houden met de eisen van buitenlandse markten.</p> <p>Kan statistische gegevens verschaffen voor rapporten en transacties koppelen aan kostendragers en -centra.</p>	<p>Kan het financiële transactieproces volgen en noodzakelijke interventies initiëren, zoals betalingsherinneringen en aanmaningen.</p>



THEME-competentiematrix voor de handel



<p>5. Ondersteunen van interne bedrijfsprocessen voor verkoop en inkoop met inbegrip van kwaliteitsbeheer</p>	<p>Kan de administratieve processen voor financiële transacties, levering e.d. plannen en procedures bewaken voor de coördinatie tussen verschillende afdelingen, rekening houdend met religieuze, culturele en talige aspecten.</p>	<p>Kan typische taken in het kader van kwaliteitsbeheer uitvoeren om de juistheid en integriteit van documenten voor verkoop, opslag, vervoer en inkoop van goederen te waarborgen.</p> <p>Kan toezien op goed functionerende bedrijfsprocessen door alle medewerkers en afdelingen te informeren over wijzigingen ten aanzien van verkoop-, inkoop- en vervoersvoorwaarden (bijv. haventarieven, belastingen) en kan maatregelen treffen om processen (bijv. voor verzekeringen, licenties, ...) te waarborgen.</p>	<p>Kan projecten initiëren voor nieuwe bedrijfsprocessen, de uitvoer of invoer van nieuwe goederen en de ontwikkeling van concepten voor de verbreding en herstructurering van productportefeuilles en diensten.</p> <p>Kan relevante risicoanalyses uitvoeren.</p>	
<p>6. Volgen en analyseren van buitenlandse markten en contexten</p>	<p>Kan informatie verzamelen (bedrijfsgegevens zoals marktaandeel, omzet of historie, huidige inkopers, leveranciers).</p> <p>Kan op verzoek van de onderneming statistieken en cijfers produceren.</p>	<p>Kan specifieke sterke punten en maatstaven selecteren voor het vaststellen van de marktpositie van de onderneming.</p> <p>Kan informatie over buitenlandse markten verkrijgen en samenstellen, rekening houdend met bekende indicatoren voor de marktontwikkeling (bijv. groeipercentage, productiviteit, ...).</p>	<p>Kan de uitkomsten van marktonderzoeken analyseren en indicatoren vinden voor zowel klantenwensen en toekomstige ontwikkelingen als vergelijkingen tussen de onderneming en haar concurrenten.</p> <p>Kan de risico's aanwijzen van verschillende financiële, leverings- en invoer-/uitvoerstructuren.</p> <p>Kan de mogelijkheden en risico's van verkoop en inkoop inschatten op basis van verschillende productportefeuilles.</p>	<p>Kan marktonderzoek uitvoeren in nieuwe markten en landen en de implicaties van de respectieve culturele, religieuze en juridische aspecten (met name intellectuele eigendomsrechten, handelsmerken) en van wet- en regelgeving beoordelen.</p> <p>Kan systematisch trends in de markt bewaken.</p> <p>Kan strategische contextuele factoren aanwijzen en deze analyseren wat betreft hun consequenties voor zakendoen in deze markten.</p>



THEME-competentiematrix voor de handel



<p>7. Tot stand brengen van samenwerkingsstructuren met internationale partners</p>	<p>Kan contacten leggen met agenten, internationale partners en officiële instellingen (bijv. douane-instanties) voor het organiseren en coördineren van gestandaardiseerde verkoop- en inkoopprocessen (bijv. plannen van data, verzamelen van informatie over personen, leveringsstromen en -status, verzending, ...).</p>	<p>Kan nieuwe mogelijke partners vinden, mogelijkheden tot samenwerking bieden en coördineren, en bijeenkomsten met hen initiëren.</p>	<p>Kan joint ventures plannen en de contractuele gegevens aanleveren (bijv. voor technologie licenties, octrooien, handelsmerken, intellectuele eigendomsrechten, voorwaarden).</p> <p>Kan belemmeringen, fiscale en financiële voorwaarden aanwijzen, en andere informatie die van belang is voor besluitvormingsprocessen, bijvoorbeeld over de oprichting van eigen verkoopagentschappen en winkels of de verdeling van verantwoordelijkheden tussen partners.</p> <p>Kan voor deze taken samenwerken met deskundigen op verschillende terreinen (juristen, consultants) om advies in te winnen.</p>
--	--	--	---

Afkortingen:

- BOL B/L *Bill of lading (cognossement)*
- CMR *Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg)*
- ERP *Enterprise Resource Planning*
- L/C *Letter of Credit (kredietbrief)*
- SOP *Sales Order Process (verkooporderproces)*
- EUR 1 *EUR 1-certificaat inzake goederenvervoer*



Dit project wordt gerealiseerd met de steun van de Europese Commissie.

Deze publicatie valt onder de verantwoordelijkheid van de auteur; de Europese Commissie is niet verantwoordelijk voor gebruik van of overnemen van gegevens uit deze publicatie.

