



Masterplan
Zuid-Holland

Masterplan MEI Zuid-Holland 2014-2018

Metaal-, elektro-/energie-, en installatietechniek

Regioprofiel Commercieel Technicus

Status: Definitief

Datum: 17 december 2015

Versie: 3

Status: Vastgesteld door stuurgroep Masterplan MEI ZH 17122015

Contact:

Wouter van Diggelen
wvandiggelen@davinci.nl

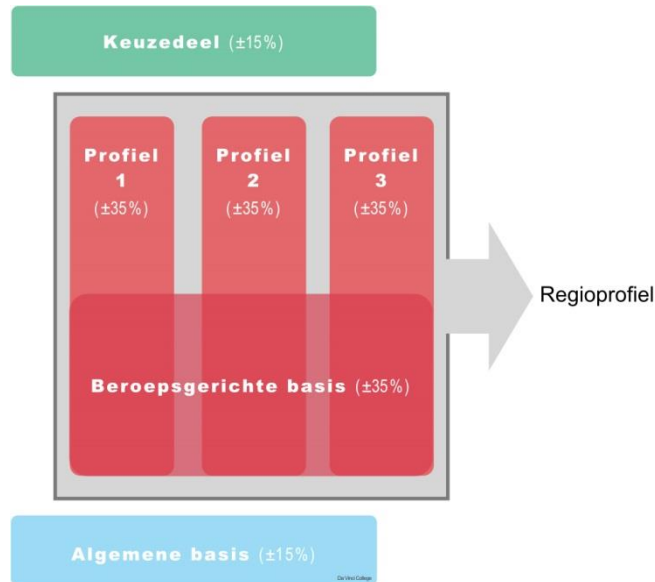
Willem Jan Roos
w.roos@rocmondriaan.nl

VERANTWOORDING

Dit document beschrijft het regioprofiel van de opleiding Commercieel technicus. Het regioprofiel bevat een nadere uitwerking van de kwalificaties voor de *commercieel technicus engineering* zoals beschreven in het herziene kwalificatiedossier *Middenkader Engineering*¹.

TOELICHTING

Het regioprofiel is gebaseerd op de nieuwe kwalificatiestructuur. Die structuur gaat uit een basis-, profiel- en keuzedeel (zie Figuur 1).



Figuur 1: Opbouw nieuwe kwalificatiestructuur.

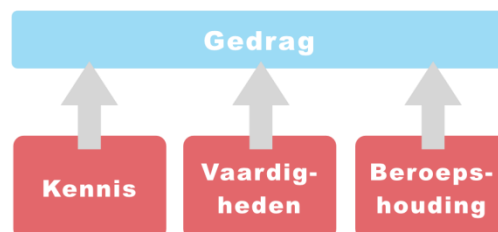
Het regioprofiel neemt het (beroepsgerichte) basis- en het profieldeel als uitgangspunt. Deze twee delen beschrijven de kwalificaties van het beroep. Het gaat dan om ongeveer 70% van de studielast van de opleiding.

Het basisdeel bevat kwalificaties die voor alle beroepen in het dossier gelden. De verschillen tussen de beroepen zijn uitwerkt in het profieldeel. Aanvullend kent de kwalificatiestructuur keuzedelen die een verrijking zijn het beroep. De keuzedelen maken *geen* onderdeel uit van het kwalificatiedossier c.q. het regioprofiel.

OMSCHRIJVING VAN DE KWALIFICATIES

Het regioprofiel volgt de opbouw van het kwalificatiedossier waarin het beroep is uitgewerkt in kerntaken en werkprocessen. De *kerntaken* geven de belangrijkste werkzaamheden weer. Een kerntaak bestaat uit een aantal werkprocessen. Zo'n *werkproces* bevat een aantal samenhangende activiteiten die leiden tot een duidelijk resultaat.

De kwalificaties worden in het regioprofiel beschreven in termen van gedrag, kennis, vaardigheden en beroepshouding (zie Figuur 2).



Figuur 2: Beschrijving van de kwalificaties.

¹ Het gaat om kwalificatiedossier Middenkader Engineering geldig vanaf 1-9-2015 dat is vastgesteld op 16-4-2015.

Bij *gedrag* gaat het om waarneembare handelingen die nodig zijn voor het goed uitvoeren van een kerntaak. Het gedrag is de resultante van kennis, vaardigheden en de beroepshouding. Bij *kennis* gaat het om de feiten, beginselen en theorieën die een beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of weten. De *vaardigheden* verwijzen naar manieren van werken die nodig zijn voor het succesvol uitvoeren een kerntaak of een werkproces. Bij *beroepshouding* (attitude) gaat het om *opvattingen* over de wijze waarop het beroep wordt uitgeoefend.

ALGEMENE EN SPECIFIEKE KENNIS, VAARDIGHEDEN EN HOUDINGSASPECTEN

In het regioprofiel wordt een onderscheid gemaakt tussen algemene én specifieke kennis, vaardigheden en beroepshouding. Algemene kennis, vaardigheden en beroepshouding vormen de basis van het beroep en komen terug in de verschillende kerntaken. Deze worden aan het begin van het regioprofiel beschreven. Bij specifieke kennis, vaardigheden en beroepshouding gaat het om kwalificaties die gekoppeld is aan een specifiek werkproces.



Masterplan
Zuid-Holland

Masterplan MEI Zuid-Holland 2014-2018

Metaal-, elektro-/energie- en installatietechniek

Regioprofiel behorend bij de opleiding Commercieel technicus (CT), crebo 25296, niveau 4.

Het regioprofiel voor Commercieel technicus beschrijft de kwalificaties voor het beroepsgericht basisdeel en het profiel deel. Het basisdeel bestaat uit twee kerntaken:

1) B1-K1: Ontwerpt producten of systemen én 2) B1-K2: Begeleidt werk. Het profieldeel kent één kerntaak: P2-K1: Verricht commerciële werkzaamheden.

De Commercieel technicus

De Commercieel technicus werkt op in een commerciële functie binnen een technisch bedrijf. Hij functioneert als intermediair tussen de klant/commerciële afdeling én de ontwerpafdeling/werkvoorbereider/externe leverancier.

Algemene kennis

Bij algemene kennis gaat het om kennis die aan de basis ligt van het beroep.

De Commercieel technicus heeft een brede basiskennis van de techniek. Deze kennis omvat de werkgebieden metaal, elektrotechniek en mechatronica. Die kennis biedt de Commercieel technicus voldoende basis om in gesprek met de klant de vragen/eisen duidelijk te krijgen om van daaruit een bijdrage te leveren aan het technisch ontwerpproces.

Basiskennis elektrotechniek waaronder kennis van de basisbegrippen elektrotechniek, gelijk- en wisselstroombegrippen, elektronische componenten, relaistechieken, vermogens-elektronica, elektrische meet- en testapparatuur.

Basiskennis werktuigbouwkunde waaronder kennis van basisbegrippen constructieer zoals stijfheidsberekening, traagheidsmoment, sterkteberekening, torsie, trekkracht, duwkracht, knikgevaar, vermoeiing, krachten op geleidingen, statische belasting en dynamische belasting.

Basiskennis van materialen en installaties waaronder kennis van metalen en kunststoffen, kennis van constructie- en verbindingstechnieken.

Basiskennis van besturingstechniek, automatisering en meet & regeltechniek waaronder kennis van pneumatische en hydraulische actuators, sensoren, technische automatisering, de opbouw van PLC-systemen en microcontrollers.

Basiskennis van elektrische en mechanische aandrijftechnieken waaronder basis gelijk- en draaistroommotoren, motorbeveiliging (kortsluit en overbelasting), V-snaren, tandriemen, as-naafverbindingen, koppelingen, compressoren, tandwielkasten, remmen, energieverliezen in transmissie.

Basiskennis van projectmanagement waaronder faserings- en uitvoeringsvolgorde van de werkzaamheden, projectplanning en –beheer en projectadministratie.

Basiskennis van duurzaamheid en energie efficiency.

Basiskennis van de wettelijke regelgeving en technische normen.

Veilig werken: brede kennis van persoonlijke beschermingsmiddelen, machine veiligheid, werkplaatsveiligheid en hoe te handelen bij calamiteiten. Heeft basiscertificaat veiligheid (VCA basisveiligheid).

Algemene vaardigheden

Bij algemene vaardigheden gaat het om vaardigheden die van toepassing zijn voor alle kerntaken.

Werkplaatstechnieken (basisvaardigheden).

Analyseren: ontleedt systematisch complexe vraagstukken, identificeert relevante deelproblemen en benoemt oorzaak en gevolg.

Oplossingsgericht: herkent problemen, plant acties om deze problemen op te lossen en weegt verschillende oplossingsrichtingen tegen elkaar af.

Systeendenken: begrijpt technische systemen, heeft zich op de wijze waarop onderdelen gekoppeld worden en elkaar beïnvloeden en van invloed zijn op het grotere geheel.

Projectmatig werken: zet een project op, maakt een planning en beheert de werkzaamheden.

Samenwerken en overleggen: raadpleegt en informeert collega's en stemt de eigen werkzaamheden af met betrokkenen.

Formuleren en rapporteren: formuleert bondig en correct én rapporteert nauwkeurig en volledig.

Effectief communiceren: past gesprekstechnieken toe zoals vraag- en doorvraagtechnieken, actief luisteren en samenvatten, kan overtuigen en onderhandelen, is zich bewust van de non-verbale communicatie en kan de eigen boodschap kort en bondig presenteren zodat de communicatie is afgestemd op het doel, de situatie en de gesprekspartner.

Zakelijk correspondentie Nederlands: stelt doeltreffende en overtuigende boodschappen op via brief of e-mail.

Zakelijk Engels: heeft een goede beheersing van het vakjargon, presenteert zichzelf, voert eenvoudige zakelijke (telefoon)gesprekken, schrijft zakelijke brieven en e-mails, stelt offertes en facturen op én leest productinformatie, offertes en instructies in het Engels.

Instructies en procedures opvolgen: werkt volgens de voorgeschreven normen, procedures en veiligheidsvoorschriften.

Wiskunde: gericht op het werkgebied en doorstroom naar het hbo.

Algemene houdingsaspecten

Bij algemene houdingsaspecten gaat het om elementaire opvattingen over hoe het beroep wordt uitgeoefend.

Afspraken nakomen: begrijpt het belang van werkafspraken en spant zich maximaal in op deze afspraken na te komen.

Kritisch denken: analyseert en beoordeelt informatie zelfstandig en komt na zorgvuldige overwegingen tot eigen conclusies.

Flexibel: Realiseert dat een ontwerptraject niet altijd volgens vastomlijnde patronen verloopt. Past eigen werkwijze aan wanneer de situatie daarom vraagt.

Resultaatgerichtheid: stelt realistische doelen op basis van beschikbare middelen, tijd en kwaliteit. De keuzes en acties die daaruit volgen zijn gericht op het bereiken van deze doelen.

Ethisch en integer handelen: handelt volgens de geldende normen en waarden. Is zich bewust van de eigen verantwoordelijkheden. Is zich bij internationaal zaken doen bewust van cultuurverschillen.

Leervermogen: past nieuwe informatie en kennis toe in verschillende werksituaties. Staat open om te leren van werkervaringen.

Basis Kerntaak 1: Ontwerpt producten of systemen

Basis | Kerntaak 1 | Werkproces:

B1-K1-W1 Verzamelen en verwerken van ontwerpgegevens

De Commercieel technicus onderzoekt de behoeften van de doelgroep of schakelt deskundigen in. Hij verzamelt, verwerkt en registreert de ontwerpgegevens. Hij combineert de verschillende soorten gegevens uit verschillende bronnen tot een juist en compleet overzicht. Hij legt dat overzicht voor aan klant en leidinggevende om vast te stellen of het compleet en juist is.

Kennis:

Vaardigheden:

Beroepshouding:

Basiskennis van het technisch vakjargon.

Praktische kennis van beschikbare informatiebronnen die gebruikt worden tijdens het ontwerp.

Informatie verzamelen: verzamelt – door het stellen van de juiste vragen aan de klant – de benodigde ontwerpgegevens.

Analyseren: Interpreteert de informatie van de klant. Legt verbanden tussen de gegevens die verzameld zijn. Toetst de ontwerpkeuzes aan de wettelijke regelgeving en technische normen.

Informer en adviseren: Geeft in het gesprek met de klant aan wat de technische en financiële consequenties zijn van bepaalde ontwerpkeuzes. Geeft een eerste advies over de praktische haalbaarheid van bepaalde ontwerpkeuzes.

Proactief handelen: herkent vroegtijdig relevante informatie.

Basis | Kerntaak 1 | Werkproces:

B1-K1-W2 Uitwerken van ontwerpen

De Commercieel technicus werkt ontwerpgegevens uit tot (deel)ontwerpen van producten, systemen of installaties. Bij het uitwerken gebruikt hij zo nodig (CAD) computerprogramma's. Hij signaleert (on)mogelijkheden van het ontwerp en stemt dit tijdig en regelmatig af met interne en/of externe medewerkers. De Commercieel technicus neemt informatie betreffende vakspecifieke ruimtelijke- en ontwerpisen in zich op, begrijpt constructies, en toont technisch inzicht bij het uitwerken van ontwerpen. Hij maakt een ontwerp volgens beproefde methoden en richtlijnen.

Kennis:

Vaardigheden:

Beroepshouding:

Basiskennis van technische symbolen.

Basiskennis van schematechnieken voor de vakgebieden elektrotechniek en werktuigbouwkunde.

Basiskennis van 2D en 3D computer-aided design (CAD).

Basiskennis van constructies.

Basiskennis van normalisatiesystemen en certificatie.

Analyseren: Analyseert en evalueert bestaande producten en systemen. Leest, begrijpt en interpreteert technische schema's. Zet de ontwerpkeuzes om in een programma van eisen.

Technisch tekenen: kan een schets maken.

Instructies en procedures opvolgen: Werkt (deel)ontwerpen uit die voldoen aan gestelde ontwerpisen.

Ontwerpt op basis van SMART-methodiek (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

Accuratesse: streeft naar nauwkeurigheid, probeert fouten te voorkomen en voert de werkzaamheden zorgvuldig uit.

Basis Kerntaak 1 Werkproces:		B1-K1-W3 Kiezen materialen en onderdelen
De Commercieel technicus inventariseert eisen, mogelijkheden en wensen betreffende de benodigde materialen en onderdelen voor het ontwerp. De Commercieel technicus maakt op basis van het ontwerp, kwaliteit en prijs een juiste keuze voor materialen en onderdelen en stelt zo nodig alternatieven voor.		
Kennis:	Vaardigheden:	Beroepshouding:
<p>Basiskennis van materialen en componenten.</p> <p>Praktische kennis van inkoopprocessen waaronder het bestellen van materiaal en onderdelen.</p>	<p>Materialen en middelen inzetten: licht eigenschappen van materialen toe (inclusief de normen), stelt materiaallijsten op en kan materialen en onderdelen bestellen</p> <p>Informeren en adviseren: Is gesprekspartner voor inkoper (intern) of toeleverancier (extern).</p> <p>Licht keuzes toe aan de klant op basis van duurzaamheid, technische specificaties en kosten.</p>	<p>Kostenbewust handelen: denken en doen gericht op een optimaal gebruik van tijd, geld en anderen middelen.</p>

Basis Kerntaak 1 Werkproces:		B1-K1-W4 Maken van een kostenberekening
De Commercieel technicus raadpleegt afdeling(en) die het product of systeem gaan realiseren om voorcalculatie gegevens te verzamelen. Hij maakt een voorcalculatie van de realisatiekosten, die als referentie voor offerte dient. Hij maakt de kosten in totaal en per post inzichtelijk. Hij overlegt met zijn leidinggevende en maakt afspraken over de realisatiekosten en legt ze vast.		
Kennis:	Vaardigheden:	Beroepshouding:
<p>Praktische kennis van calculatie methoden waaronder voorcalculaties, offertes, kostenberekeningen (manuren, werk derden, kosten/batenanalyse t.b.v. vervanging of revisie, brutoprijs, nettoprijs, montagetijden, indirecte kosten, eindstaat), urenstaten, meer/minderwerk en consequenties wijzigingsvoorstellen van de klant.</p> <p>Praktische kennis van bedrijfsvoering en aspecten die die van invloed zijn op de efficiency zoals de kosten, duurzaamheid en productieproces.</p> <p>Praktische kennis van planningsmethodieken waaronder strokenplanning.</p> <p>Basiskennis van boekhoud- en planningssoftware.</p>	<p>Informeren en adviseren: Denkt mee met de klant door de financiële consequenties van bepaalde keuzes toe te lichten aan de hand van criteria zoals productieproces, levensduur van de onderdelen en de kosten voor vervanging en duurzaamheid.</p> <p>Geeft de consequenties aan van wijzigingsvoorstellen vanuit verschillende perspectieven (bijvoorbeeld financieel en vanuit het productieproces).</p> <p>Benoemt de consequenties van meer- of minderwerk.</p> <p>Formuleren en rapporteren: rapporteert nauwkeurig en volledig in een verslag dat begrijpelijk is anderen.</p>	<p>Kostenbewust handelen.</p> <p>Accuratesse.</p> <p>Proactief handelen: signaleert problemen of belemmeringen en bespreekt deze met collega's, leidinggevende of de klant.</p>

Basis Kerntaak 2: Begeleidt werk

Basis | Kerntaak 2 | Werkproces:

B1-K2-W1 Begeleiden werkproces

De Commercieel technicus bespreekt het werkproces met medewerkers en geeft hen advies, instructies en toelichting. Hij zoekt bij problemen of stagnatie in de werkuitvoering, in overleg met de leidinggevende, naar een passende oplossing. Hij houdt tijdens het werk de actuele status van het werk bij en vergelijkt die met de planning. De Commercieel technicus communiceert volledige, nauwkeurige en actuele planningsrapportages met betrokkenen. Hij onderneemt actie naar medewerkers als de realisatie van de planning begint af te wijken of als er afgeweken wordt van regels en procedures. Hij legt gegevens vast in een volledige-, nauwkeurige- en actuele planningsrapportage.

Kennis:

Vaardigheden:

Beroepshouding:

Praktische kennis van gedrag in organisaties waaronder: motivatie, sociale processen, communicatie en besluitvorming, leiderschap én het geven van instructies en feedback.

Praktische kennis van bedrijfssystemen en -processen waaronder principes van organisatiestructuur, bedrijfsvoering (inkoop, calculatie, ontwerp, werkvoorbereiding, productie, sales en markering en onderhoud), value chain, planningssystematieken en informatiesystemen.

Basiskennis van logistiek productiemethoden (bijvoorbeeld Just in Time of Lean manufacturing).

Praktische kennis van risicoanalyse.

Plannen en organiseren: Hanteert planningsmethoden, leest een bestek en maakt en bewaakt planningen. Plant en organiseert de eigen werkzaamheden.

Formuleren en rapporteren: kan een datamanagementsysteem gebruiken om projectgegevens vast te leggen.

Begeleiden en instrueren: coördineert (deel)werkzaamheden, benoemt kritische punten in een planning en informeert medewerkers daarover.

Gespreksvaardigheden: luistert, stelt vragen, geeft feedback en reageert goed op feedback om zo de mogelijkheden tot verbetering te herkennen.

Proactief handelen: haalt kritische punten uit planningen zodat anderen tijdig worden geïnformeerd.

Verantwoordelijk: is zich bewust van taken van zichzelf en van anderen.

Basis | Kerntaak 2 | Werkproces:

B1-K2-W2 Bewaken begroting

De Commercieel technicus verwerkt facturen van leveranciers van een project. Hij bewaakt de ureninvestering. Hij controleert bedragen, prestaties en leveranties en overlegt bij kostenoverschrijdingen met de leiding of werkvoorbereiding. Hij doet voorstellen over te nemen acties om de kosten te beheersen. Hij inventariseert meer- en minderwerk en verrekenbare hoeveelheden. Hij rapporteert over de voortgang van het werk in relatie tot de begroting en stemt deze af met zijn leidinggevende.

Kennis:

Vaardigheden:

Beroepshouding:

Praktische kennis van de bedrijfseconomie waaronder kennis en inzicht van kostenopbouw, kennis van de factoren die de kostprijs bepalen (materialen, middelen en mensen) en van beheerssystemen.

Praktische kennis van de bedrijfsadministratie waaronder kennis van administratieve processen binnen het bedrijf en basiskennis van kantoorautomatisering.

Calculeren: stelt nacalculatie op, stelt meer/minderwerk vast en rapporteert hierover.

Formuleren en rapporteren: rapporteert gesignaleerde bijzonderheden.

Accuratesse.

Basis Kerntaak 2 Werkproces:		B1-K2-W3 Uitvoeren kwaliteitscontroles	
De Commercieel technicus geeft aan hoe het werk moet worden uitgevoerd. Hij ziet er op toe dat bij de realisatie van het werk volgens het kwaliteitssysteem van het bedrijf gewerkt wordt. Hij stuurt medewerkers aan als daarvan afgeweken wordt. Daarnaast registreert hij dat aan normen, regelgeving en kwaliteitseisen is voldaan en legt dat vast.			
Kennis:		Vaardigheden:	
<p>Basiskennis kwaliteitszorg zoals de PDCA-cyclus.</p> <p>Basiskennis van wettelijke regelgeving en technische normen waaronder kennis van normen zoals kennis van CE-markering, ISO, NEN en van certificerende instanties.</p> <p>Basiskennis van machine richtlijnen.</p> <p>Praktische kennis van kwaliteitseisen van het eigen bedrijf.</p>		<p>Metten en controleren: controleert checklijsten. Interpreteert meetresultaten.</p> <p>Begeleiden en instrueren: Is betrokken bij het uitvoeren van kwaliteitscontroles bij de klant. Coördineert (deel)werkzaamheden zoals het controleren van checklijsten of het uitvoeren van metingen.</p> <p>Formuleren en rapporteren: rapporteert – mondeling of schriftelijk – de resultaten van de controles aan de klant.</p>	
		Beroepshouding:	
		<p>Kwaliteitsgericht: realiseert wat certificering betekent voor de eigen organisatie en de klant.</p>	

Basis Kerntaak 2 Werkproces:		B1-K2-W4 Opleveren van werk	
De commercieel technicus controleert of er aan de specificaties en wensen van de klant is voldaan en behandelt klachten. Hij ondersteunt het opleveren van werk door samen met zijn leidinggevende het werk over te dragen aan de klant. Hij legt vast hoe het werk volgens is afgerond.			
Kennis:		Vaardigheden:	
<p>Praktische kennis van bestek, werkbeschrijvingen en/of offertes.</p>		<p>Metten en controleren: ondersteunt de uitvoering van inspecties.</p> <p>Formuleren en rapporteren: Stelt een checklist, acceptatietest, protocol en/of een opleverrapport op. Rapporteert mondeling en/of schriftelijk wat gezien en gemeten is.</p> <p>Informerende en adviseren: Bespreekt de voortgang met de klant. Onderzoekt en beschrijft de essentie van klachten. Geeft advies over vervolgstappen bij eventuele problemen.</p>	
		Beroepshouding:	
		<p>Proactief handelen: herkent klachten en problemen in een vroeg stadium.</p> <p>Klantgericht: stelt de klant centraal.</p>	

Profiel 2 Kerntaak 1: Verricht commerciële werkzaamheden

Profiel 2 | Kerntaak 1 | Werkproces: P2-K1-W1 Doet voorstellen voor commercieel beleid

De Commercieel technicus brengt de (potentiële) klanten, ontwikkelingen op de markt en (mogelijke) concurrenten in kaart. Hij onderzoekt of de geboden diensten en/of producten concurrerend zijn en aan de wens van de klant en de eigen kwaliteitsnormen voldoen. Hij gaat na waarom klanten wel of niet kiezen voor zijn bedrijf. Op basis van deze inzichten doet hij verbetervoorstellen voor het commercieel beleid.

Kennis:	Vaardigheden:	Beroepshouding:
<p>Praktische kennis van bedrijfseconomie waaronder kennis van ondernemingen en functies, financiële overzichten, vermogen, werkkapitaal, waardeketen, return of investment en verslaglegging.</p> <p>Basiskennis van methoden voor strategievorming zoals een risicoanalyse, SWOT-analyse, de balanced-scorecard en het ondernemingsplan.</p> <p>Praktische kennis van methoden voor marktonderzoek.</p> <p>Praktische kennis van marketing waaronder kennis van, marketingmix (P's), business-to-business marketing, doelgroepen, relatiebeheer, aftersales, en het opzetten van een marketingplan.</p> <p>Praktische kennis van online marketing waaronder kennis van trends in online marketing, sociale media, webshops, search engine marketing (SEM).</p>	<p>Samenwerken en overleggen: Overlegt met collega's (van verschillende afdelingen) over producten en diensten. Inventariseert de wensen van de klant.</p> <p>Onderzoeksvaardigheden: Formuleert probleemstelling, identificeert onderzoekspopulatie en stelt het onderzoeksdoel vast; Verzamelt gegevens en informatie over klanten, producten, distributiekkanalen, concurrenten en marktontwikkelingen. Analyseert de gegevens om voorstellen te doen voor het commercieel beleid.</p> <p>Formuleren en rapporteren: Stelt een rapport, notitie of accountplan kort en bondig op. Geeft aan hoe de onderzoeksdata is verwerkt en hoe de conclusies en aanbevelingen tot stand zijn gekomen.</p>	<p>Commercieel inzicht: heeft inzicht in de werking van de markt, kent en begrijpt de wensen van de klant en ziet mogelijkheden om marktontwikkelingen als bedrijf te benutten.</p> <p>Kostenbewust handelen.</p> <p>Vernieuwingsgericht: herkent technische innovaties en kan deze innovaties vertalen naar kansen voor het bedrijf.</p>

Profiel 2 | Kerntaak 1 | Werkproces: P2-K1-W2 Onderhoudt contact met klanten

De Commercieel technicus adviseert en informeert klanten naar aanleiding van ontwikkelingen op de markt en in het bedrijf. In deze gesprekken met de klant gaat hij in op de mogelijkheden die het bedrijf biedt en wat het bedrijf voor de klant kan betekenen. Tevens vraagt hij bij de klant naar ontwikkelingen in hun bedrijf en of ze tevreden zijn met het producten- en dienstenpakket van de onderneming. Wanneer de klant een klacht heeft, handelt hij deze klacht af.

Kennis:	Vaardigheden:	Beroepshouding:
<p>Praktische Kennis van het verkoopproces waaronder de fasen in verkoopproces (AIDA model), afstemmen van een verkoopgesprek en afsluittechnieken.</p> <p>Praktische kennis van effectieve communicatiestrategieën waaronder kennis van commerciële gespreksmodellen.</p>	<p>Acquisitie: benadert (potentiële) klanten (warme en koude acquisitie), legt nieuwe contacten, ontwikkelt een relatie met klanten en bouwt deze uit.</p> <p>Commerciële gespreksvaardigheden: presenteert voor een groep, voert een inventarisatiegesprek, vraagt door en gaat in op bezwaren en weet treffend te overtuigen.</p>	<p>Commercieel inzicht: herkent signalen van de klant en komt vervolgens met initiatieven of voorstellen.</p> <p>Kostenbewust handelen.</p> <p>Overtuigingskracht: weet door de juiste stijl en argumenten anderen te beïnvloeden.</p> <p>Veerkracht: pakt na een teleurstellende acquisitie de activiteiten snel weer op.</p>

<p>Basiskennis van internationaal zakendoen waaronder cultuurverschillen in samenwerking en communicatie.</p> <p>Basiskennis van klantbeheer oftewel CRM.</p> <p>Basiskennis handelsrecht met name aansprakelijkheid, verzekeringen en garantiebepalingen.</p>	<p>Offerte opstellen: Adviseert de klant door de financiële consequenties van bepaalde keuzes toe te lichten aan de hand van criteria zoals productieproces, levensduur van de onderdelen en de kosten voor vervanging en duurzaamheid. Stelt naar aanleiding van klantgesprekken zelfstandig een offerte op.</p> <p>Informatie verzamelen: verzamelt informatie over orderstatus en klachtenafhandeling.</p> <p>Samenwerken en overleggen: overlegt met collega's voor het beantwoorden van vragen van de klant over producten en systemen.</p> <p>Formuleren en rapporteren: legt klantcontactgegevens vast in een CRM.</p>	<p>Klantgericht: is dienstverlenend ingesteld, stelt de klant centraal, herkent klachten en problemen en hanteert een goede balans tussen de belangen van de organisatie en de belangen van de klant.</p>
---	---	--

Profiel 2 | Kerntaak 1 | Werkproces: P2-K1-W3 Beheert de voorraad

De Commercieel technicus brengt in kaart welke materialen en middelen nodig zijn voor de werkzaamheden in het bedrijf. Hij gaat na welke voorraadhoogten en leveranciers bij de situatie van het bedrijf passen. Hij analyseert de beschikbare gegevens met betrekking tot omzetsnelheden en voorraadkosten van de onderneming en daarnaast van levertijden, leverbetrouwbaarheid en prijs-kwaliteitsverhouding van leveranciers en kiest op basis daarvan de ideale voorraadhoogten en leveranciers. Op basis van deze inventarisatie bewaakt hij de voorraad, koopt hij materialen en middelen in en organiseert de logistiek.

Kennis:	Vaardigheden:	Beroepshouding:
<p>Kennis van logistieke processen waaronder voorraadinventarisatie, veiligheidsvoorraad, bestel- en voorraadkosten, bestelsystemen, optimale bestelgrootte.</p>	<p>Samenwerken en overleggen: overlegt met collega's (van verschillende afdelingen) over de benodigde materialen.</p> <p>Analyseren: analyseert gegevens met betrekking tot omzetsnelheden, voorraadkosten, levertijden, leverbetrouwbaarheid en prijs-kwaliteit.</p> <p>Commerciële gespreksvaardigheden: overlegt met leveranciers over prijs en leveringsvoorwaarden.</p>	<p>Accuratesse. Kostenbewust handelen.</p>

<h2>Keuzedelen</h2>
<p>Voor de opleiding Commercieel technicus wordt geadviseerd om het volgende keuzedeel op te nemen in het programma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Duits