

Functiescorecard

Naam medewerker:

Datum opmaak 20/08/2024

Datum revisie 5/09/2025

Jobtitel: Technisch-commercieel medewerker

Afdeling: Internal Sales

Rapporteert aan: teamleader sales specialists

Missie van de functie

De technisch commercieel medewerker is verantwoordelijk om de verkoopdoelstellingen, klanttevredenheid en orderverwerking van het bedrijf te ondersteunen door technisch advies en commerciële oplossingen te bieden door offertes te maken.

Hij streeft ernaar om de omzet te verhogen, klanttevredenheidsscores te verbeteren en de technische ondersteuning aan klanten en onze verkopers te optimaliseren. Daarnaast zorgt hij ervoor dat de orders foutloos en binnen de afgesproken levertijd worden verwerkt.

Kernverantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden	Doelstelling
Klanttevredenheid	Verbeter de klanttevredenheidsscore door kwalitatieve technische ondersteuning en responsieve klantenservice te bieden. Klanttevredenheid = 8/10 Sales tevredenheid = 8/10
Orderverwerking	Zorgt ervoor dat 98% van alle orders foutloos en binnen de 48u wordt verwerkt door nauwkeurige controle en efficiënte afhandeling. OC worden bij behandelen van een order direct uitgestuurd. Opvragen OC bij leverancier en achteraf updaten naar klant.
Technische Adviesverlening	Bied binnen 24 uur na aanvraag deskundig technisch advies aan voor 90% van de klantvragen, met als doel het verbeteren van klantoplossingen en tevredenheid.
Commerciële Ondersteuning	Voorbereiden van offertes en prijsaanbiedingen in samenwerking met de verkoopafdeling.

Functiescorecard

Offertes Opstellen	Stel binnen 48 uur na aanvraag complete en nauwkeurige offertes op voor 95% van de klantaanvragen, zodat klanten tijdig een duidelijk voorstel ontvangen en de kans op verkoop wordt gemaximaliseerd.
--------------------	---

Competenties*

Kerncompetenties	Basis	Goed	Uitstekend	Rolmodel
Integriteit		X		
Resultaatgerichtheid		X		
Samenwerken		X		
Veranderingsbereidheid		X		

Individuele competenties	Basis	Goed	Uitstekend	Rolmodel
Flexibiliteit		X		
Kwaliteit & nauwgezetheid		X		
Leerbereidheid			X	
Stressbestendigheid		X		
Zelfstandig gedrag		X		
Klantgerichtheid			X	
Initiatief			X	

Vaardigheden**

Cluster	Technische vaardigheid	elementair	voldoende	grondig

* COMPETENTIES

Basis= beheerst nog maar enkele aspecten van de competentie

Goed= beheerst de competentie en past deze toe in eigen functioneren; vertoont basisgedrag binnen een afgebakende context als de situatie of omgeving daartoe directe aanleiding geeft.

Uitstekend= beheerst de competentie zodanig dat dit ook invloed heeft op onmiddellijke omgeving; vertoont zelfstandig en op eigen initiatief het effectieve gedrag zowel in eenvoudige als eerder complexe situaties.

Rolmodel= beheerst de competentie zodanig dat dit ook invloed heeft op de hele organisatie. Stimuleert of inspireert anderen binnen de eigen werkomgeving en de gehele organisatie tot effectief gedrag, door het vertonen van voorbeeldgedrag.

** VAARDIGHEDEN

* **elementair** = goed uitvoerend niveau; kent de basisprincipes en kan ze toepassen

voldoende= competent op zelfstandig niveau; kan zelfstandig werken; professionele kennis

grondig= expert; is thuis in het vakdomein op een hoog niveau, zodanig dat zij/hij collega's kan ondersteunen

Functiescorecard

PC-Vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden		X	
	Tekstverwerking (MS Word)		X	
	Rekenbladen (MS Excel)		X	
	Presentaties (MS PPT)	X		
	Communicatietools (Outlook, Teams, OneNote, etc...)		X	
	Software eigen aan de functie (bv Teamleader, PCA, SD Worx payroll, SD Worx ss, ...)		X	
	ERP-systemen (AFAS)		X	
	IT-beveiliging en gegevensbescherming (bv. GDPR, cyberveiligheid)		X	
Werking en werkmiddelen	Werking van de organisatie		X	
	Functionele expertise		X	
Management en beleid	Projectmanagement	X		
	Procesmanagement	X		
	Kwaliteitsmanagement	X		
Taalkennis	Nederlands			X
	Frans		X	
	Engels		X	
Technische vaardigheden				

Cluster	Technische vaardigheid	elementair	voldoende	grondig
PC-Vaardigheden	Algemene PC-vaardigheden		X	

Functiescorecard

	Communicatietools (Outlook, Teams, OneNote, etc...)		X	
	Software eigen aan de functie (bv Teamleader, PCA, SD Worx payroll, SD Worx ss, ...)	X		
Taalkennis	Nederlands		X	
Technisch Inzicht	Begrijpt technische producten en diensten diepgaand, kan technische informatie duidelijk communiceren en problemen oplossen met technische oplossingen.		X	

Vereisten

Opleidingen & diploma's:

- Houder van een bachelordiploma in een technische richting of gelijkwaardig niveau door relevante en aantoonbare ervaring

Werkervaring

- Minstens 5 jaar aantoonbare ervaring in elektro-mechanica en/of pomptechnieken

Certificaten en attesten (eventueel te behalen tijdens de inlooperperiode)

- nvt

Rijbewijs

- nvt