

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Technisch-commercieel medewerker (m/v)	Functiereeks : Verkoop																
Functiecode : 14.05.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd verkoop. Onder : geen.																
Doel van de functie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verstrekken van technisch advies aan de verkoopdienst en aan (potentiële) klanten van technische producten of installaties (fotokopie-installaties, printers, liften, ...), teneinde een optimale technische ondersteuning te bieden met in acht name van commerciële belangen. 																
Verantwoordelijkheidsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bieden van technische ondersteuning aan de verkoopdienst bij het opstellen van offertes. ▪ Adviseren van afnemers op technisch vlak (inzake montage, optimale keuze volgens behoefte, ...) voorafgaande aan de verkoop en tijdens de installatie. ▪ Behandelen van problemen en klachten op technische gronden. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden. 																
Sociale interactie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bespreken van technische specificiteiten met verkopers in het kader van offertes. Adviseren van de leidinggevende aangaande technische evoluties. Informeren van klanten en promoten van het technische productengamma tijdens bezoeken. Inbrengen van informatie tijdens diverse vergaderingen. Overleggen met commerciële diensten. 																
Specifieke handelingsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>kantoorsoftware</th> <th>database</th> <th>specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Nauwkeurig opstellen van technische offertes. Zorgvuldig onderzoeken van klantenklachten (technische vragen en problemen). Attent opvolgen van technische ontwikkelingen op de markt. 		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand		x		professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand		x															
professioneel	x		x														

. Kerntaken

- Bieden van technische ondersteuning aan de verkoopdienst bij het opstellen van offertes, teneinde de organisatie te presenteren als deskundige partner inzake technische mogelijkheden en consequenties van het productengamma. Hiertoe o.m.:
 - . inwinnen van informatie t.a.v. commerciële achtergronden o.a. raadplegen van klantendossier, overleggen met verkopers, verzamelen van productie- en distributiegegevens bij de desbetreffende afdelingen, ...;
 - . opmaken van de technische offerte; uitvoeren van diverse studies (analyseren van lastenboeken, uitvoeren van metingen, opstellen van schetsen, maken van planstudies, opstellen van stuklijsten en materiaallijsten, uitvoeren van calculaties, ...);
 - . inlichten en adviseren van de verkopers over rentabiliteit, kostprijs, levertermijn, e.d. van de aangeboden offerte.
- Adviseren van afnemers op technisch vlak (inzake montage, optimale keuze volgens behoefte, ...) voorafgaande aan de verkoop en tijdens de installatie, teneinde technische opvolging en ondersteuning van de opdrachten te waarborgen. E.e.a. houdt in:
 - . adviseren van klanten (mondeling of schriftelijk) inzake technische aspecten ter oplossing/voorkoming van problemen; overtuigen van klanten over de (technische) kwaliteiten van het productengamma tijdens klantenbezoeken, samen met de verkoper;
 - . behandelen van urgente en specifieke technische problemen bij afnemers of verzoek van klanten en verkopers; onderzoeken van de aard en omvang van de technische problemen en verstrekken van adviezen inzake aanpassing of modificatie.
- Behandelen van problemen en klachten op technische gronden, zodanig dat schadeclaims correct afgehandeld kunnen worden. Hiertoe o.m.:
 - . onderzoeken van de klacht o.a. laten uitvoeren van proeven, beoordelen van stalen, ...; eventueel bezoeken van de klant in overleg met verkopers of agenten;
 - . trekken van conclusies over de mate van gegrondheid van de klacht en adviseren van de leidinggevende en de verkopers t.a.v. de afwikkeling;
 - . analyseren van klachtenpatronen en vaststellen van trends/ontwikkelingen; opstellen en toelichten van rapporten.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - . opvolgen van marktontwikkelingen en activiteiten van de concurrentie;
 - . bezoeken van binnenlandse en buitenlandse vakbeurzen, volgen van studiedagen en lezen van vakliteratuur;
 - . formuleren van aanbevelingen aan de leidinggevende over noodzakelijke productontwikkeling en – vernieuwing van het eigen productgamma.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.