**Functiebeschrijving Inside Sales Medewerker**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De functie van Inside Sales Medewerker heeft een ondersteunend en proactief karakter ten behoeve van de verkoopdoelstellingen van de afdeling/organisatie. De functionaris houdt gegevens van klanten up-to-date in daarvoor bestemde systemen. Daarnaast gaat de Inside Sales Medewerker actief telefonisch contact aan met (mogelijke) klanten, door behoeftes van de klant te inventariseren, hierop in te spelen en producten te verkopen. Ook is de Inside Sales Medewerker belast met het uitbouwen en beheren van het klantenbestand.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van transactionele verkoopdoelstellingen via het telefonisch of online proactief benaderen van bestaande klanten en prospects binnen de nationale markt.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Inside Sales Medewerker ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren
* Identificeert prospects en benadert deze proactief via de telefoon of online.
* Brengt de behoefte/potentie van bestaande klanten en prospects in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
* Onderzoekt de behoefte van de klant en doet een passend maatwerk voorstel voor het afsluiten van orders binnen de daarvoor opgestelde richtlijnen en procedures.
* Verkoopt, indien mogelijk, meerdere producten bij een klant en draagt, daar waar mogelijk, zorg voor up-selling.
* Verstrekt informatie over de producten per mail of telefonisch op basis van de vraag van de klant.
* Volgt ontwikkelingen in de markt, signaleert kansen en bespreekt deze met de leidinggevende.
* Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.

*Resultaat: Verkoopdoelstellingen zijn gerealiseerd, zodanig dat potentiële en bestaande klanten zijn benaderd, klantwensen en behoeftes zijn vertaald in passende productenvoorstellen en de klanttevredenheid optimaal is.*

1. Gegevens beheren en verwerken
* Verwerkt gevoerde telefoongesprekken in het klantenbestand aan de hand van richtlijnen en procedures.
* Verzorgt de administratieve werkzaamheden omtrent het orderproces (bevestiging, invoer en archivering) en behandelt klachten en annuleringen van orders.
* Neemt contact op met de klant indien er gegevens ontbreken en voert aangegeven veranderingen/toevoegingen van klantgegevens door.
* Heeft interne contacten gericht op het uitwisselen van standaard (klant)gegevens.
* Handelt correspondentie per brief en e-mail af.

*Resultaat: Gegevens beheerd en verwerkt, zodanig dat deze voor orderverwerking correct en compleet zijn, aan belanghebbenden doorgegeven zijn en nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.*

1. Klantenportefeuille uitbouwen en beheren
* Onderhoudt contact met bestaande en nieuwe klanten.
* Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten.
* Draagt verantwoording voor het aftersalestraject.

*Resultaat: Klantenportefeuille uitgebouwd en beheerd, zodanig dat de portefeuille met nieuwe klanten is uitgebreid en het contact met bestaande klanten is onderhouden.*

1. Dienstverlening optimaliseren
* Toetst de klanttevredenheid en onderneemt passende acties binnen de daarvoor opgestelde richtlijnen om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten.
* Houdt kennis van de (advertentie)markt en de betreffende doelgroepen, concurrentie, media, situaties van klanten en producten bij.
* Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

*Resultaat: Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan efficiëntere, effectievere en meer klantgerichte dienstverlening van het verkoopteam met een zo hoog mogelijke kwaliteit.*

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

*Kennis*

* Mbo+ werk- en denkniveau.
* Kennis van commerciële technieken gericht op verkoop.
* Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
* Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

*Vaardigheden*

* Klantgerichtheid bij het telefonisch beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie aan klanten.
* Mondelinge communicatie voor het te woord staan van klanten en het intern afstemmen van informatie.
* Nauwkeurigheid voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen diverse administraties, het up-to-date houden van het klantenproces en rondom het orderproces.
* Ondernemerschap bij het uitbouwen en actualiseren van contracten bij bestaande klanten en het proactief benaderen van prospects.