**Functiebeschrijving Accountmanager**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Accountmanager is verantwoordelijk voor het realiseren van verkoopdoelstellingen bij bestaande klanten én prospects. De functionaris beschikt over een toegewezen klantenbestand en deze klanten worden benaderd middels een verkoopgesprek. De functionaris doet contractvoorstellen en houdt de klantgegevens up-to-date. De Accountmanager onderhoudt in- en externe contacten om gegevens uit te wisselen en af te stemmen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van verkoopdoelstellingen voor producten door middel van (adviserende) verkooptechnieken waarbij bestaande klanten en prospects proactief worden benaderd.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Accountmanager ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

* Brengt de behoefte/potentie van klanten in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
* Benadert klanten online in samenspraak met relevante betrokkenen.
* Bezoekt klanten en voert verkoopgesprekken waarin de mogelijkheden en kwaliteit van het aangeboden product en bedrijf naar voren worden gebracht.
* Onderzoekt in het gesprek de behoefte van de klant en doet maatwerk prijs- en contractvoorstellen.
* Verstrekt informatie op basis van de vraag van de klant.
* Analyseert de huidige situatie van bestaande klanten uit het eigen klantenbestand.
* Monitort het orderproces en rapporteert tussentijdse stappen aan de klant indien noodzakelijk.
* Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.
* Bezoekt events en congressen ten behoeve van het onderhouden en uitbreiden van het netwerk.

*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. Accounts beheren en gegevens verwerken

* Verwerkt het resultaat van gevoerde gesprekken in het klantenbestand aan de hand van richtlijnen en procedures.
* Verzorgt de administratieve werkzaamheden omtrent het orderproces (bevestiging, invoer en archivering).
* 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 voor orderverwerking zijn correct en compleet en doorgegeven aan belanghebbenden. Nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.*

1. Dienstverlening optimaliseren

* Houdt kennis van de markt, situaties van klanten en producten bij.
* Signaleert problemen en initieert verbeteringen en is als klanteigenaar verantwoordelijk voor tijdige en juiste afhandeling van klachten.
* 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) FUNCTIEDIFFERENTIATIEMATRIX

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Accountmanager C** | **Accountmanager B** | **Accountmanager A** |
| **Werk- en denkniveau en kenniselementen** | Mbo+/hbo werk- en denkniveau   * Allround kennis van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie. * Kennis van de markt/branche (lokaal, regio, groot MKB). * Kennis ten aanzien van online technieken. * Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied. * Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. | **Hbo** werk- en denkniveau   * **Diepgaande** kennis van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie. * Kennis van de markt/branche (groot MKB**, nationaal).** * Kennis ten aanzien van online technieken. * Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied. * Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. | Hbo**+/wo** werk- en denkniveau   * **Gespecialiseerde** kennis van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie. * Kennis van de markt/branche (nationaal). * Kennis ten aanzien van online technieken. * Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied. * Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer. |
| **Aard en complexiteit van de werkzaamheden** | * Benadert klanten aan de hand van een toegewezen klantenbestand. * Houdt kennis van de markt, situaties van klanten en producten bij, ziet kansen in de markt en doet voorstellen voor aanpassingen. * Verkoop van voor de koper veelal bekende, vertrouwde en nieuwe producten. * Complexiteit van markt, klanten en/of producten is gemiddeld. * Klanten behoren veelal tot het groot MKB op lokaal en regionaal niveau. * Transactionele, productgerichte verkoop. * Adviseert eventueel bij maatwerkmogelijkheden en portfolio’s: zorgt waar mogelijk voor upselling en/of cross selling. | * Benadert klanten aan de hand van het eigen bestaande klantenbestand en **identificatie van prospects**. * Houdt kennis van de markt, de **doelgroep, media en concurrentie**, situaties van klanten en producten bij **en ontwikkelt en verkoopt veelal bestaande maatwerkconcepten**. * Complexiteit van markt, klanten en/of producten is gemiddeld **tot groot**. * Klanten behoren veelal tot groot MKB **en/of nationale niveau**. * **Adviserende verkoop: verkoopt en adviseert bij maatwerkconcepten/ portfolio’s.** * **Ondersteunt de leidinggevende bij het opstellen van een account c.q. verkoopplan door het geven van adviezen naar aanleiding van klant- en marktanalyses.** | * Benadert klanten aan de hand van het eigen bestaande klantenbestand en identificatie van prospects. * Houdt kennis van de markt, de doelgroep, media en concurrentie, situaties van klanten en producten bij en ontwikkelt en verkoopt bestaande en **eventueel vernieuwende maatwerkconcepten door een creatieve combinatie van bestaande producten**. * Complexiteit van markt, klanten en/of producten is **groot**. * Klanten behoren veelal tot groot MKB en/of nationale niveau **met grote en/of complexe opdrachten**. * **Consultatieve** verkoop: verkoopt en adviseert bij maatwerkconcepten/ portfolio’s**/productmix van print en/of online campagnes**. * **Stelt een account c.q. verkoopplan op naar aanleiding van klant- en marktanalyses.** * **Voert onderhandelingen met bestaande en nieuwe klanten met een eigen mandaat.** * **Kan andere collega’s coachen.** |
| **Invloed/impact** | * Kwaliteitskritische werkzaamheden. * Voorstellen hebben redelijke impact op de (financiële) resultaten van de organisatie. | * **Complexe** en kwaliteitskritische werkzaamheden. * Voorstellen hebben **behoorlijke** impact op de (financiële) resultaten van de organisatie. | * Complexe, **specialistische** en kwaliteitskritische werkzaamheden. * Voorstellen hebben behoorlijke impact op de (financiële) resultaten van de organisatie. * **Heeft een ruime onderhandelingsvrijheid.** |
| **Netwerk** | * Bouwt een eigen relevant netwerk op. * Benadert bestaande klanten door hen te bezoeken en online te benaderen en hen te adviseren: zorgt voor new business. * Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten. | * Bouwt een eigen relevant netwerk op. * Benadert **nieuwe** en bestaande klanten door hen te bezoeken en online te benaderen en hen te adviseren: zorgt voor new business **en uitbouw van het klantenbestand**. * Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten. | * Bouwt een eigen relevant netwerk op. * Benadert nieuwe en bestaande klanten door hen te bezoeken en online te benaderen en hen te adviseren **en onderhandelingen te voeren:** zorgt voor new business, uitbouw van het klantenbestand en **nieuwe productcombinaties.** * Doet voorstellen voor uitbreiding of actualisatie van contracten bij bestaande klanten. * **Vertegenwoordigt de organisatie door het geven van presentaties en/of voorlichting.** |