| **Functienaam: Accountmanager** |
| --- |
|  |
| **Algemene kenmerken** |
| De Accountmanager is verantwoordelijk voor het realiseren van verkoopdoelstellingen bij bestaande klanten en eventueel prospects. Producten betreffen voornamelijk advertentieplaatsingen in eventueel diverse mediamixen (tevens print, online en/of campagnevorm), maar het kunnen ook andere gerelateerde producten of dienstverlening betreffen. De functionaris beschikt over een toegewezen klantenbestand en deze klanten worden benaderd middels een verkoopgesprek. Afhankelijk van het niveau wordt dit toegewezen klantenbestand uitgebouwd. De functionaris doet contractvoorstellen en houdt de klantgegevens up-to-date.De Accountmanager ontvangt hiërarchisch leiding van de betreffende leidinggevende en kan functionele aanwijzingen geven aan anderen bij de afstemming over de klantwensen en -behoeften. |
| **Doel van de functie** |
| Het realiseren van verkoopdoelstellingen voor producten door middel van (adviserende) verkooptechnieken waarbij bestaande klanten en eventueel prospects proactief worden benaderd. |

| **Resultaatgebieden**  |
| --- |
|  |
| **Kernactiviteit & Resultaat** | **Processtappen** |
| 1. **Verkoopdoelstellingen realiseren**
 |
| *Verkoopdoelstellingen zijn gerealiseerd, zodanig dat potentiële en bestaande klanten zijn benaderd klantwensen en behoeftes zijn vertaald in passende productenvoorstellen en de klanttevredenheid optimaal is.*  | * 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.
 |
| 1. **Accounts beheren en gegevens verwerken**
 |
| *Gegevens voor orderverwerking zijn correct en compleet en doorgegeven aan belanghebbenden. Nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.*  | * 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.
 |
| 1. **Dienstverlening optimaliseren**
 |
| *Dienstverlening is geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan efficiëntere, effectieve en meer klantgerichte dienstverlening van het verkoopteam met een zo hoog mogelijke kwaliteit.*  | * 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.
 |

**Indelingscriteria**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Accountmanager A** | **Accountmanager B** | **Accountmanager C** |
| **Aard 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.
* Levert input voor accountplannen en stelt zelf een activiteitenplan op.
* Verkoop van voor de koper veelal bekende, vertrouwde en eventueel 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**.
* **Ondersteunt eventueel bij communicatietrajecten als Media Adviseur.**
* **Stelt accountplannen, begrotingen en activiteitenplannen op.**
* Complexiteit van markt, klanten en/of producten is gemiddeld **tot groot**.
* Klanten behoren veelal tot het groot MKB en/of **nationale niveau**.
* **Adviserende verkoop: verkoopt en adviseert bij maatwerkconcepten/ portfolio’s.**
 | * 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 **key** klanten en producten bij en ontwikkelt en verkoopt bestaande en **eventueel vernieuwende maatwerkconcepten door een creatieve combinatie van bestaande producten**.
* **Is verantwoordelijk voor complexere communicatietrajecten als Media Adviseur bij key klanten.**
* Stelt **key** accountplannen, begrotingen en activiteitenplannen op.
* Complexiteit van markt, klanten en/of producten **is groot**.
* Klanten behoren veelal tot het groot MKB en/of **(inter)**nationale niveau **met grote en/of complexe opdrachten**.
* **Consultatieve verkoop: verkoopt en adviseert bij maatwerkconcepten/ portfolio’s/productmix van print en/of online campagnes.**
* **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.
* Heeft binnen kaders onderhandelingsvrijheid.
 | * Complexe, **specialistische** en kwaliteitskritische werkzaamheden.
* Voorstellen hebben **grote** impact op de (financiële) resultaten van de organisatie.
* **Heeft een ruime onderhandelingsvrijheid.**
 |
| **Netwerk** | * Onderhoudt een bestaand netwerk.
 | * Onderhoudt een bestaand netwerk **en breidt deze uit.**
 | * Onderhoudt een bestaand netwerk **inclusief key klanten** en breidt deze uit.
* **Vertegenwoordigt de organisatie door het geven van presentaties en/of voorlichting.**
 |
| **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/hbo+** werk- en denkniveau
* **Diepgaande kennis** van de producten, diensten en werkwijzen van de organisatie.
* Kennis van de markt/branche (groot MKB, **nationale klanten/markt**).
* 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 (groot MKB en nationale **en internationale klanten/markt**).
* Kennis ten aanzien van online technieken.
* Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
* Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.
 |
| **Competenties / vaardigheden** | * Klantgericht
* Initiatief tonen
* Communicatieve vaardigheid
* Ondernemerschap
 | * Klantgericht
* **Analytisch**
* **Overtuigingskracht**
* Ondernemerschap
 | * Klantgericht
* Overtuigingskracht
* Ondernemerschap
* **Coaching vaardigheden**
* **Innovatief vermogen**
 |