

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De accountmanager II is verantwoordelijk voor het behoud en de uitbouw van de omzet (door marktverkenning en -exploratie) bij bestaande en nieuwe klanten in een toegewezen accountgroep/segment. Hij/zij werkt binnen een vooraf gedefinieerd en aangereikt verkoopplan en vastgesteld prijs- en productbeleid. Accountgroepen betreffen vooral zakelijke accounts met een substantiële vraag naar accommodatie (zalen en/of overnachtingen). Hij/zij beheert de bestaande accounts, adviseert hen en benut business-mogelijkheden. De accountmanager II werkt vooral vanuit de buitendienst.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 7 en 8 (referentie) wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Marktverkenning en accountplannen	<ul style="list-style-type: none"> - volgen van ontwikkelingen in het eigen afzetgebied, activiteiten van concurrenten, behoefte van klanten e.d.; - adviseren van de leidinggevende teneinde ontwikkelingen in de markt maximaal te benutten; - doen van voorstellen t.a.v. mogelijke accounts, arrangementen, prijzen, etc.; - uitwerken van accountplannen in termen van afzetprognoses, etc.; - toelichten en motiveren van plannen naar de leidinggevende. 	<ul style="list-style-type: none"> - bruikbaarheid verzamelde informatie; - tijdigheid en volledigheid informatieverstrekking; - aantal en omvang leads; - aantal (door leidinggevende) overgenomen voorstellen; - aantal conceptversies accountplannen.
2. Afzet klantportefeuille	<ul style="list-style-type: none"> - actief zoeken en benaderen van klanten en onder de aandacht brengen/presenteren van de mogelijkheden en concepten ter verhoging van de omzet en naamsbekendheid; - bewegen van de klant tot het aangaan van een relatie en (laten) opstellen van offertes; - maken van afspraken over condities (prijs, conditie, etc.) binnen gestelde richtlijnen en voorleggen van conceptovereenkomsten aan de leidinggevende ter fiatting; - overdragen van projecten door het vertalen van projectgegevens naar de uitvoeringsorganisatie en eventueel samenwerkende organisaties. 	<ul style="list-style-type: none"> - omzet (totaal, per klant); - tijdigheid opvolging sales-proces; - omvang klantportefeuille (nieuw, opzeggingen, upgrades); - marktaandeel afzetgebied; - kwaliteit advies (klanttevredenheid).
3. Relatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> - opbouwen, in stand houden en uitbouwen van de goodwill bij klanten; - verrichten van after sales-activiteiten, behandelen en inspelen op wensen en klachten; - representeren van de organisatie op bijeenkomsten, beurzen en bij bijzondere gebeurtenissen/activiteiten van bepaalde relaties; - bewaken van de opvolging van gedane toezeggingen door de uitvoeringsorganisatie (binnendienst, F&B, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - klanttevredenheidsscore; - bezoek-/contactfrequentie: <ul style="list-style-type: none"> . % vastlegging in CRM; . aantal afspraken per dag; . lengte/verloop relatie(s); - profileren in aansluiting op gewenste uitstraling; - tijdige en juiste opvolging toezeggingen.
4. Registratie en rapportage	<ul style="list-style-type: none"> - opmaken van bezoekverslagen en deze periodiek omvormen tot periodieke rapportages t.b.v. de leidinggevende; - registreren van bijzonderheden ten aanzien van ontwikkelingen in de markt en bij specifieke klanten; - vastleggen van toezeggingen aan de klant, waar nodig toelichten van afspraken aan collega-afdelingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - actualiteit/kwaliteit gegevens; - juistheid conclusies/samenvattingen.
<p>Bezwarende omstandigheden</p>		
<p>- Kans op letsel als gevolg van regelmatige deelname aan het wegverkeer.</p>		
Datum: maart 2011		Funcatiegroep: 8 zie NOK-bijlage voor functiegroep 7.

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 4/HBO werk- en denkniveau;
- kennis van faciliteiten, arrangementen, prijsstelling e.d.;
- kennis van systemen, procedures en werkmethoden.

Competenties / gedragsvoorbeelden

NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.

Initiatief nemen:

- begint uit zichzelf, wacht niet af;
- heeft vertrouwen in eigen kunnen en kwaliteit;
- kijkt in het eigen werk vooruit en komt in actie als dat nodig is;
- ziet wanneer zaken (ook buiten het eigen werk) blijven liggen en pakt ze op als dat kan.

Netwerkgericht:

- legt gemakkelijk contacten;
- maakt effectief gebruik van contacten om zaken te regelen;
- weet ingangen voor zichzelf te creëren;
- werkt actief aan het onderhouden/bestendigen van de relatie.

Overtuigingskracht:

- speelt met manieren/argumenten om anderen voor zich te winnen;
- straalt enthousiasme en overtuiging uit voor de eigen ideeën;
- is zelfbewust en stellig in zijn optreden.

Prestatiegericht:

- is ambitieus, probeert zichzelf steeds te overtreffen;
- tast de grenzen van het eigen kunnen af;
- haalt het beste uit zichzelf;
- is pas tevreden als het doel/resultaat is bereikt.

Representatief:

- presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf;
- komt goed over bij anderen;
- streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na.