



Functie Account Manager

Functieomschrijving

De Account Manager is verantwoordelijk voor het beheren van bestaande en genereren van nieuwe omzet bij een pakket vaste klanten. Signaleert nieuwe verkoopkansen bij potentiële klanten en handelt hiernaar.

Werkgebied: Hoofdzakelijk Nederlandstalige klanten (Nederland & België) en contacten met buitenlandse gelieerde bedrijven, veelal Duitstalige bedrijven.

Plaats in de organisatie

De Account Manager legt verantwoording af aan de Commercieel Technisch Directeur.

WERKZAAMHEDEN EN RESULTAATGEBIEDEN

• Verkoop en After Sales

Bijdragen aan het totale verkoopplan van de organisatie.

- Opstellen van het verkoopplan van het klantenpakket in samenwerking met de CTD.
- Plegen van acquisitie; bezoeken en ontvangen van klanten.
- Inventariseren van de (technische) eisen, wensen, behoeften en problemen van (potentiële) klanten.
- Adviesfunctie vervullen inzake materialen, productgroepen of diensten.
- Uitwerken van offerte aanvragen die door afdeling Project bureau gecalculeerd zijn.
- Verzamelen en controleren van alle offerte bescheiden, uitbrengen en opvolgen van offertes.
- In gang zetten en volgen van klachten tot passende oplossingen.
- Rapportages Omzet/hitrates offertes

• Relatiebeheer / Acquisitie

Actief omgaan met klanten en prospects, zodanig dat de gestelde omzettaargets behaald worden.

- Producten en diensten, anders dan de klant al afneemt, actief onder de aandacht brengen van (vaste) klanten en hun supply chain.
- Volgen van ontwikkelingen bij klanten en prospects
- Vertalen van klantwensen in een passende aanbieding (technisch en commercieel), rekening houdend met alle voorschriften.
- Frequent onderhouden van contacten met klanten en prospects.

• Communicatie

Vindt plaats met/bij:

- Klanten over wensen, producten, prijzen, leveringsvoorwaarden, kwaliteiten, problemen en service.
- Medewerkers binnendienst over de uitvoering en de organisatie van de verkoopactiviteiten en problemen.

- Medewerkers Project bureau over voortgang projecten en technische issues.
- Opstellen en opvolgen van belangrijke offertes.
- Bezoekrapporten, prognoses en verkoopplannen.
- Teamleider en Commercieel Technisch Directeur over voortgang en belangrijke issues informeren. Naast vaste routine met TL wordt 1x per kwartaal met TL en CTD een rapportage-bespreking gedaan.

VERANTWOORDELIJKHEDEN

Verantwoordelijk voor:

- Generen van geplande omzet volgens doelstelling.
- Zorgvuldig beheer van de eigen relaties.
- Onderhouden van contacten met bestaande en potentiële opdrachtgevers.
- Realiseren van de gestelde commerciële doelen.
- Op de hoogte blijven van de marktsituatie voor wat betreft ontwikkelingen, prijspeil en concurrentie.
- Uitvoering van de verkoopactie volgens de gemaakte afspraken.
- Juiste afhandeling van het administratieve proces, o.a. door het optimaal informeren van de collega's op de binnendienst.

BEVOEGDHEDEN

- Is bevoegd om binnen de marges prijsafspraken te maken.
- Beoordeelt zelf of het noodzakelijk is de teamleider of Commercieel Technisch Directeur in te schakelen.
- Initiatie van activiteiten om het realiseren van gestelde doelen zeker te stellen.
- Adviseert over haalbare dan wel noodzakelijke prijscorrecties.

Kennis en ervaring

- Minimaal 5 jaar ervaring in soortgelijke functie in een productie/verkoop organisatie
- HBO denkniveau
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift
- Overige talen, met name Duits, is een pre
- Kennis van Microsoft Office
- Enige affiniteit met of aanleg voor techniek is een pre
- Ervaring in branche semi conductor en verpakkingen is wenselijk

COMPETENTIES EN GEDRAGSKENMERKEN

Level skills

Vakgerichtheid

Het onderhouden en verbeteren van de kennis en kunde om professioneel het vak uit te oefenen.

Gedragsvoorbeelden

- Straalt vakmanschap uit, lost moeilijke vaktechnische problemen op of zoekt actief naar oplossingen.
- Is alert op nieuwe trends en ontwikkelingen op het vakgebied en/of zaken die daar verband mee houden en houdt zijn kennis daarover bij.
- Leert van anderen over zaken op het vakgebied en past die toe.
- Deelt aanwezige kennis, ideeën en inzichten met anderen.
- Volgt met succes opleidingen.

Job skills

Klantgerichtheid

Kent de klant. Ziet behoeften van klanten als uitdaging. Streeft voortdurend naar klanttevredenheid.

Gedragsvoorbeelden

- Reageert direct en adequaat op klantvragen, klachten etc.
- Is nieuwsgierig naar klanten.
- Kent de behoeften van klanten en anticipeert op veranderingen daarin.
- Schept realistische verwachtingen.
- Maakt duidelijke en uitdagende afspraken en komt die na en/of zorgt voor positieve verrassingen. Houdt klanten op de hoogte van de voortgang.
- Vraagt naar tevredenheid/feedback van klanten.

Zelfstandigheid

Verantwoordelijkheid nemen en vasthoudend werken aan gestelde doelen.

Gedragsvoorbeelden

- Geeft duidelijk richting aan de eigen functie.
- Stelt zich niet afhankelijk op. Behoeft weinig tot geen ondersteuning.
- Stelt zichzelf doelen en realiseert die.
- Communiceert eigen ideeën op het juiste moment.

Commercieel Handelen

Zien en benutten van kansen bij potentiële en nieuwe klanten om de omzet en winst te vergroten.

Gedragsvoorbeelden

- Geeft richting en de inhoud aan commerciële gesprekken, zodat eigen doelstellingen worden gehaald.
- Benut klantcontacten om de dienstverlening te intensiveren/optimaliseren.
- Analyseert klantbehoeften en doet adequate en realistische voorstellen voor de aanpak en resultaten van het project.



- Kent het assortiment producten en diensten. Adviseert klanten daaromtrent.
- Ziet en benut kansen voor cross selling bij bestaande klanten.

Relaties Beheren

Opbouwen en beheren van relaties met klanten om de klanttevredenheid voor de lange termijn te verzekeren.

Gedragsvoorbeelden

- Werkt voortdurend aan de verbetering van de relatie met klanten.
- Lost problemen in de klantrelatie snel en adequaat op.
- Informeert opdrachtgevers tijdig en juist over zaken die van invloed zijn op de voortgang en kwaliteit van projecten.
- Komt met voorstellen en initiatieven voor uitbreiding en/of verbetering van de dienstverlening.