

## **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: Nederlands- en Duitstalige klanten (Nederland & Duitstalige klanten in Europa)

### **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 omzettafels 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, Duitse en Engelse taal in woord en geschrift.
- 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.