

Omschrijving

FB10

Functiefamilie: Organisatie & Ondersteuning

Functiereeks: Relatiebeheer

Status: Definitief

ALGEMEEN

Relatiebeheer is mede verantwoordelijk voor de commerciële positionering van ECH. Onder commerciële positionering wordt verstaan de uitwerking van het ECH beleid aangaande het onderhouden van bestaande zakelijke relaties en het aangaan en uitwerken van nieuwe zakelijke relaties. Het onder de aandacht brengen bij de zakelijke relaties van de dienstverlening van ECH. De commerciële uitwerking van vragen die direct het gevolg zijn van deze activiteiten als wel de uitwerking van commerciële vragen die op een andere wijze bij ECH binnenkomen.

DOEL

Relatiebeheer heeft tot doel dat ECH actief werkt aan de strategische keuze om met haar klanten een lange termijn relatie te onderhouden. De functie heeft verder tot doel dat ECH succesvol is en blijft in haar acquisities en offertes.

KERNACTIVITEITEN	RESULTAAT
<p>1. Relatiebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelt, bouwt en onderhoudt een netwerk van relaties en creëert samenwerkingsverbanden. - Is mede verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het strategisch organisatiebeleid - Voert klanttevredenheidsonderzoek uit of laat dit doen en verwerkt de resultaten hiervan in een advies aan de directie over bijvoorbeeld het wisselen van accountmanagers of het binnen de mogelijkheden aanpassen van werkwijzen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Frequentie en kwaliteit van informatie is met interne en externe partijen uitgewisseld. - Omvang, niveau en relevantie van het netwerk is uitgebreid - Tevredenheid bij betrokken partijen is bereikt - Diensten zijn tijdig en inhoudelijk correct gecontroleerd en opgeleverd.
<p>2. Verkoop van ECH dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stemt met elke (vak-) teamleider individueel af hoe invulling wordt gegeven aan de kerntaak acquisitie en legt dit vast. - Verzamelt, analyseert en rapporteert aan de Directie gegevens die relevant zijn voor de ECH dienstverlening en hoe die kan/moet worden gecommuniceerd met haar klanten. - Is actief in het opvolgen of laten opvolgen van commerciële kansen die voortvloeien uit de klantcontacten. - Is actief in het opsporen en volgen van marktfragen die worden uitgeschreven in de vorm van tenders die relevantie hebben met het ECH werkterrein. - Is leidend in het uitwerken van commerciële kansen in het geval ECH mee wenst te dingen in tender aanvragen 	<ul style="list-style-type: none"> - Per (vak-) team is voor iedereen duidelijk wie verantwoordelijk is voor de verschillende acquisitiewerkzaamheden. - ECH beschikt over een actueel en realistisch beeld over de positionering van haar dienstverlening in de markt. - Commerciële kansen gaan niet verloren als gevolg van incidentele drukte op projectleiderniveau. - ECH is voortijdig op de hoogte van voor ECH relevante tenders. - Als ECH inschrijft op tenders dan is een volledige inzet en maximalisering van de slagingskans gewaarborgd.
<p>3. Beleidsontwikkeling</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volgt, signaleert en analyseert relevante interne en externe ontwikkelingen en vertaalt deze ontwikkelingen naar consequenties en mogelijkheden voor de organisatie. - Ondersteunt op verzoek de Vakteamleiders bij het opstellen van een meerjarenstrategie met betrekking tot hun kerntaak acquisitie. - Stelt een realistische en haalbare doelstelling op met betrekking tot acquisitie. - Bedenkt strategieën en technieken die nodig zijn om de verkoopdoelstellingen te behalen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelingen op het gebied van productontwikkeling binnen ECH en ontwikkelingen in de markt zijn tijdig bekend. - De organisatie beschikt over een op de organisatie afgestemd plan om de doelstellingen op het gebied van acquisitie te behalen. - Analyses van de markt voor de verschillende vakgebieden zijn beschikbaar.

KERNACTIVITEITEN	RESULTAAT
<p>4. Bedrijfsvoering</p> <ul style="list-style-type: none">- Zorgt voor een goede planning en budgettering voor het behalen van de verkoopdoelstellingen- Presenteert de verkoopstrategieën en technieken aan de ECH projectleiders en ondersteunt hen bij de uitvoering van acquisities binnen hun eigen werkgebied.- Bewaakt de voortgang van het acquisitieproces en rapporteert dit aan de directie/vakteamleiders	<ul style="list-style-type: none">- (Potentiële) klanten zijn tijdig benaderd en kunnen daarmee voldoen aan hun wettelijke verplichtingen.
<p>5. Optimaliseren werkprocessen</p> <p>Identificeert en bespreekt mogelijkheden voor de optimalisatie van services, processen, systemen en procedures, vanuit het eigen vakgebied</p>	<ul style="list-style-type: none">- Bijdrage aan de inrichting van bedrijfsprocessen geleverd- Initiatieven zijn op basis van haalbaarheid opgesteld

NIVEAU TYPERING	RELATIEBEHEER
WERK- EN DENK-NIVEAU EN INDICATIE ERVARING	<ul style="list-style-type: none"> - HBO werk- en denkniveau aangevuld met 5 jaar relevante werkervaring
FOCUS	<ul style="list-style-type: none"> - Focust zich in de uitvoering van de functie op het zelfstandig uitvoeren van acquisitie. - Voert zelfstandig onder supervisie van de directie het inschrijven op grote projecten of tenders uit - Is in staat om het gehele pakket van de ECH dienstverlening met verstand van zaken onder de aandacht van potentiële klanten te brengen, danwel neemt de nodige initiatieven om daar waar nodig zich op specifieke punten te laten ondersteunen.
BELEID	<p>Eindverantwoordelijk voor verbeteringen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderzoekt de markt en implementeert nieuwe strategieën en technieken met betrekking tot acquisitie - Geeft feedback op basis van klantreacties over verbeteringen in bestaande methodieken van inspecties en keuringen.
RISICO'S	<p>Beredeneren van risico's en doorvoeren van verbeteringen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voert standaard acquisitietrajecten uit waarbij de risico's bekend zijn - Voert niet standaard acquisitietrajecten uit, waarbij risico's in kaart gebracht moeten worden en er vanuit opgedane kennis en ervaring moet worden gekeken hoe de risico's beperkt kunnen worden.
BESLISSINGS- BEVOEGDHEID	<p>Uitbrengen van grotere offertes en aangaan van opdrachten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is zelfstandig bevoegd tot het uitbrengen van offertes tot € 25.000,-- - Stemt afspraken omtrent levertijden altijd af met de betrokken Vakteamleider en/of Directie - Voor offertebedragen die uitstijgen boven € 25.000 is toestemming van de Directie noodzakelijk - Kan zelfstandig vergaande interne werk- en kostenafspraken maken.
AARD VAN DE CONTACTEN	<p>Functioneel netwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft in- en externe operationele contacten waarin belangen afgestemd dienen te worden. - De aard van de contacten vereist goede sociale vaardigheden, een tactvolle houding, luistervaardigheid en discretie - Heeft een vertrouwenspositie en wordt geacht daarmee om te kunnen gaan.
BEGELEIDING	<p>Feedback & begeleiden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft proactief feedback aan collega's - Draagt zorg voor het begeleiden van de collega inspecteur en de inspecteur in opleiding met betrekking tot acquisitie.
KERTAKEN & ROLLEN	<p>Aan FB10 zijn geen aanvullende kerntaken en/of rollen toebedeeld.</p>