

Nummer Naam

- 13.01 Administratief medewerker bevrachting
- 13.02 Medewerker orderontvangst en informatie
- 13.03 Medewerker import (luchtvracht)
- 13.04 Declarant
- 13.05 Medewerker klantenservice
- 13.06 Commercieel medewerker binnendienst
- 13.07 Service medewerker Europa
- 13.08 Export medewerker (luchtvracht)
- 13.09 Inkoper-administrateur
- 13.10 Account supervisor
- 13.11 Expediteur
- 13.12 Coördinator declaranten
- 13.13 Kantoorleider (office manager) koeriersbedrijf
- 13.14 Commercieel-technisch adviseur
- 13.15 Coördinator serviceafdeling/callcenter

functienaam:

Administratief medewerker bevrachting
(13.01)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het hoofdzakelijk bij vaste relaties verrichten van acquisitie voor het vinden van retourlading. Contact onderhouden met expeditiebedrijven en vervoerders in binnen- en buitenland. Assistentie verlenen bij het telefonisch verstrekken van opdrachten aan chauffeurs.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- reguliere vindplaatsen (internet, relatienetwerk) voor het opsporen van lading;
- het verwerven van retourvrachten (complete ladingen);
- procedures en werkwijze van de afdelingen planning, import en facturering;
- inzetmogelijkheden rijdend materieel;
- wijze van opdrachtbevestiging aan klanten en informatieverstrekking aan collega-afdelingen.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- zoekt voortdurend contact met potentiële opdrachtgevers in binnen- en buitenland en checkt aanvragen ter verkrijging retourvracht;
- tracht (dagelijks) een 5 à 6-tal combinaties te bevrachten;
- overlegt met chef over de tarievenafgifte;
- werkt veelal met regelmatig terugkerende opdrachtgevers;
- treedt initiërend op en zorgt voor een goede instructie aan de collega-afdelingen (planning, import, facturering) na ontvangst opdrachtbevestiging;
- voorkomt fouten bij de registratie en verwerking van opdrachten.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- heeft veelvuldig (kortstondige) telefonische of e-mail contacten met opdrachtgevers (expeditiebedrijven en vervoerders in binnen- en buitenland);
- verstrekt via de planning opdrachten aan chauffeurs, informeert andere belanghebbende afdelingen;
- tracht opdrachtgevers blijvend te interesseren in vervoersmogelijkheden van de eigen organisatie;
- de veelvuldige externe contacten verlangen een goede mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse, de Duitse en Engelse taal.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is attent bij het afzoeken van de markt en het opsporen van opdrachten;
- werkt nauwkeurig zodat opdrachten juist uitgevoerd en administratief correct afgehandeld kunnen worden;
- dient ook bij tegenslagen door te zetten bij het vinden van retourlading;
- treedt bij telefoongesprekken op als representant van de organisatie.

bezwarende werkomstandigheden:

- dient dagelijks, ondanks soms optredende stagnaties/tegenvallers, binnen de gestelde termijn retourlading te verkrijgen en ondervindt hierdoor enige werkdruk.

Functieklasse C

functienaam:

Medewerker orderontvangst en informatie
(13.02)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het registreren van telefonische en schriftelijke transportopdrachten. Het behandelen van prijsaanvragen en klachten over zendingen en het verstrekken van informatie aan klanten inzake mogelijkheden aan te bieden diensten.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- werkwijze diverse aan te bieden diensten (transportsystemen), doorlooptijden zendingen, benodigde documenten voor diverse landen (expeditie-ervaring en douanewetgeving);
- toepassing diverse standaardtarieven;
- richtlijnen en instructies voor een juiste verwerking van de binnengekomen opdrachten;
- de plaats en werkwijze van de afdelingen binnen de eigen organisatie (planning, import, export, loods, depots in binnenland/buitenland, inkleding, verkoop en verzekering).

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- bepaalt in overleg met chef of een aangeboden zending wel of niet vervoerd kan worden indien deze niet binnen de systematiek in te passen is;
- legt alle zendinggegevens vast ter verdere verwerking door de operationele afdelingen (import/export);
- draagt zorg (eventueel in samenwerking met collega's van andere afdelingen) voor het vlot afhandelen van klachten over: aflevering, prijzen, douanetechnische problemen en servicetechnische problemen;
- kan door verkeerde verwerking van orders economische schade veroorzaken;
- wijst klanten eventueel op alternatieve mogelijkheden.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- heeft voortdurend telefonische of schriftelijke contacten met opdrachtgevers die orders verstrekken, reclameren of informatie wensen over de vervoersmogelijkheden;
- werkt nauw samen met collega's van overige afdelingen bij het verwerken van opdrachten;
- dient zich mondeling en schriftelijk, zowel in het Nederlands als (eenvoudig) in de Duitse, Engelse en Franse taal te kunnen uitdrukken, ten behoeve van afhaalopdrachten, oplossen van probleemzendingen en het afstemmen van mogelijkheden.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- dient voor de diverse tegelijk te verwerken opdrachten, voortdurend aandachtig, oplettend en nauwkeurig te zijn;
- beschikt als informant over correcte omgangsvormen;
- dient over het nodige volhardings- en doorzettingsvermogen te beschikken.

bezwarende werkomstandigheden:

- zit gedurende langere tijd in dezelfde houding achter een beeldscherm;
- werkt regelmatig onder piekbelasting;
- werkt in een rumoerige kantoorruimte.

Functieklasse D

functienaam:

Medewerker import (luchtvracht)
(13.03)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het onderhouden van contacten met buitenlandse agenten, klanten en instanties over de aankomst en verdere afhandelingen van importzendingen per luchtvracht. Het verzorgen van administratieve taken en het bijhouden van de klantgegevens.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- de eigen organisatie wat betreft de bij luchtvracht en andere diensten betrokken afdelingen en de agentenorganisatie;
- bijhouden klantenbestand waarin zoveel mogelijk de kenmerkende gegevens (per klant) zijn opgenomen;
- dossiervorming per zending;
- de gang van zaken, regels en mogelijkheden bij transport in het algemeen en inkomend luchttransport in het bijzonder;
- douane- en vrachtdocumenten die bij inklaringen en aftransport noodzakelijk zijn;
- gebruik PC/computernetwerk.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- voor veel werkzaamheden bestaat een geregelde gang van zaken;
- werkt in grote mate zelfstandig; kan bij bijzonderheden terugvallen op de leiding;
- tracht vooral bij zendingen met grote spoed, alle instanties die betrokken zijn tot een voortvarende medewerking te brengen; tijdsdruk vergt een goede organisatie;
- dient oog te houden op een juiste prioriteitsstelling;
- tracht de zendingen vanaf eerste melding tot en met afleveren nauwlettend te volgen en informeert bij onduidelijkheden of twijfel bij de betreffende instanties;
- fouten en onoplettendheden kunnen enige financiële en/of goodwill-schade veroorzaken.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- heeft vele contacten met interne en externe functionarissen;
- dient een servicegerichte werkinstelling tegenover de klant te hebben;
- werkt in teamverband en dient zich zowel intern als extern aan de situatie en gesprekspartners aangepast te gedragen;
- dient, ook wanneer er sprake is van tegenvallers, tijdsdruk en dergelijke, de geldende normen ten aanzien van werkkwaliteit en serviceniveau te handhaven;
- dient zich in woord en geschrift in het Nederlands en het Engels te kunnen uitdrukken (geven/vragen minder eenvoudige inlichtingen, evenals voor het invullen van documenten).

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- concentratievermogen bij het verwerken van een veelheid aan gegevens, samen met afleidende factoren (druk kantoor);
- kleine onoplettendheden of fouten kunnen soms vrij grote consequenties hebben;
- dient met commerciële kennis betrouwbaar om te gaan;
- beschikt over doorzettingsvermogen voor het achterhalen van gegevens.

bezwarende werkomstandigheden:

- ondervindt soms spanning door het werken onder tijdsdruk zoals op piekdagen.

Functieklasse D

functienaam:

Declarant
(13.04)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het verzorgen van de voor in-, door- of uitvoer van goederen noodzakelijke douanehandelingen en papieren; het assisteren bij het verzendklaar maken, uitzetten en inladen van de goederen en het regelen van het afvervoer in Nederland en direct omliggende landen.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- regels, bepalingen en gang van zaken ten aanzien van standaard douaneaangiften; gebruik aangifteprogramma (zoals Sagita);
- verzendklaar maken goederen, bijpakken van (per land verschillende) garnituren, garantiebewijzen en handleidingen;
- transportmogelijkheden, aanbieders en de transportbegeleidende documenten voor vervoer in Nederland en omliggende landen;
- gebruik diverse computerprogramma's; op eigen initiatief op de hoogte blijven van wijzigingen van douanebepalingen.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- voert standaard zaken zelfstandig uit; raadpleegt bij bijzonderheden de leiding;
- maakt op eigen beoordeling binnen vaste marges transportafspraken met vervoerders;
- tracht door enige onderhandeling met douane heffingen te beperken;
- gemaakte fouten of onnodig hoge tarieven blijken meestal pas later en kunnen de relatie met de klant onder druk zetten.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- werkt veel samen met collega's; onderhoudt informerende, afstemmende en beperkt onderhandelende contacten met klanten, douane en vervoerders;
- kan zich mondeling en schriftelijk uitdrukken in de Nederlandse taal voor het regelen, bespreken, en schriftelijk verwerken van vervoers- en douanezaken waarbij een precieze en tactvolle bewoording van belang is; een eenvoudig gebruik van enkele vreemde talen komt voor.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij het controleren van zendinggegevens, het bepalen van de douanestatus, de juiste tarief-toepassing en gegevensregistratie alsook bij de aanmaak van documenten;
- is attent bij het verzendklaar maken van zendingen en het assisteren bij het uitzetten en inladen van de goederen;
- tracht betrouwbaar voor de klant het gunstigst douanetarief te verwerven.

bezwarende werkomstandigheden:

- oefent bij het assisteren in het magazijn en bij het inladen af en toe enige tijd krachten uit tot circa 10 kg;
- ondervindt soms enige last van werkdruk, moet terwijl haast is geboden op beslissing douane wachten.

Functieklasse D

functienaam:

Medewerker klantenservice
(13.05)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het desgevraagd informeren van afzender of ontvanger over de transportstatus van goederen; het onderzoeken van transportproblemen en het vinden van oplossingen; bij vastleggen van gegevens in het informatiesysteem en het bij bijzonderheden aan de leiding uitbrengen van rapportages.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- het dienstenpakket van de transportafdeling (vervoersmogelijkheden, condities, aflevertermijnen, tarieven en dergelijke);
- begeleidende documenten en registraties (betreft ten dele ADR-goed);
- interne gedrags- en commerciële beleidsregels; bedrijfslocaties (circa 10 in Nederland) ten behoeve van tracking en tracing zendingen;
- diverse computerprogramma's om status zendingen te achterhalen en nieuwe gegevens/beslissingen aan zendingen te kunnen toevoegen.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- bepaalt op basis van vragen welke mogelijke routes goederen kunnen zijn gegaan en waar zij nu zijn; zoekt daarbij via de computer naar bevestiging tot de actuele status van de zending gevonden is;
- bedenkt oplossingen voor problemen (adres klopt niet, geadresseerde niet thuis, remboursbedrag verkeerd, zending wordt geweigerd, er is schade aan de zending en dergelijke); raadpleegt voor niet-standaard oplossingen/kosten de leiding;
- een doeltreffende werkaanpak beperkt de wachttijd voor klanten en verhoogt het geboden serviceniveau.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt constant contacten met klanten en met collega's;
- handhaaft tegenover klanten de bedrijfsregels (geen uitzonderingen) maar is tegelijk tactvol en voorkomend; komt met een grote diversiteit aan mensen (publiek) in contact;
- zorgt er voor dat emoties van boze klanten niet te hoog oplopen en tracht door het voorstellen van oplossingen zaken (alsnog) goed te regelen;
- kan zich mondeling en schriftelijk tactvol en zakelijk uitdrukken in de Nederlandse, de Duitse en de Engelse taal.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij het vernemen van en checken en nazoeken van zendinggegevens;
- geeft aanvullende informatie over zendingafhandeling en de daarbij toepasselijke afspraken en documenten in het systeem in;
- is vasthoudend en nauwkeurig bij het uitzoeken van zendinggegevens en het werken met de vele op elkaar lijkende administratieve gegevens.

bezwarende werkomstandigheden:

- het werk is vrij sterk plaatsgebonden (beeldscherm);
- het vinden van zendingen en het onderzoeken van oplossingen voor boze wachtende klanten veroorzaakt enige stress;
- loopt soms op de eigen vestiging in de distributieloods en heeft dan te maken met tocht en het gevaar van manoeuvrerende trucks.

Functieklasse E

functienaam:

Commercieel medewerker binnendienst
(13.06)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het verzamelen van marktgegevens en het ondersteunen van de binnendienst. Het behandelen van prijsaanvragen en het registreren van orders, het behandelen van vragen en klachten en het afhandelen van de correspondentie van vertegenwoordigers en binnendienst.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- de afdelingen van de eigen organisatie, die zich met operationele en commerciële zaken bezighouden, en de eigen depots in binnen- en buitenland;
- de vervoersmogelijkheden die de onderneming te bieden heeft;
- opstellen en uitwerken van offertes;
- administratieve verwerking gegevens potentiële klanten en tariefafspraken;
- afhandelen van de correspondentie ten behoeve van binnendienst en acquisiteurs;
- douanebepalingen;
- gebruik PC/computer netwerk.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- verzamelt op eigen kracht zoveel mogelijk voor het bedrijf in aanmerking komende adressen van opdrachtgevers;
- neemt binnen de gestelde beleidsregels beslissingen inzake het afgeven van prijzen en kortingen;
- lost (eventueel in samenwerking met collega's van andere afdelingen) klachten op over te late of verkeerde afleveringen, prijzen en condities;
- tracht bij potentiële opdrachtgevers een persoonlijk bezoek van de acquisiteurs te arrangeren; weegt commerciële kansen af tegen tijdsinvestering;
- verstuurt informatiemateriaal en archiveert correspondentie;
- kan door het afgeven van foute prijsopgaven het bedrijf financiële schade toebrengen.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- dient zowel tegenover klanten als potentiële opdrachtgevers met tact en overtuiging op te treden;
- handelt klachten vlot en correct af;
- dient een actieve instelling te hebben bij (telefonische) verkoopgesprekken;
- tracht zoveel mogelijk in teamverband mogelijke klanten te interesseren in de door de onderneming aan te bieden diensten;
- dient zich ten behoeve van verkoopgesprekken, bij het oplossen van problemen, het ontwerpen van brieven en dergelijke, in de Nederlandse, Duitse en Engelse taal te kunnen uitdrukken.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- dient over vasthoudendheid en doorzettingsvermogen te beschikken;
- is oplettend bij te voeren telefonische verkoopgesprekken en klantenadministratie;
- dient nauwgezet orders te noteren; gaat voorzichtig om met vertrouwelijke commerciële kennis;
- blijft (ook tegenover geprikkelde) klanten onder alle omstandigheden tactvol.

bezwarende werkomstandigheden:

- niet van toepassing.

Functieklasse E

functienaam:

Service medewerker Europa
(13.07)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het verwerken van problemen in de onderdelenvoorziening en reparatieservice aan particulieren in circa 10 landen in Europa (PC's en randapparatuur); het vinden en doen uitvoeren van oplossingen en het administratief afhandelen daarvan.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- hoofdlijnen van het (steeds evoluerende) leveringspakket (ongeveer 60 producten en hun onderdelen);
- beleidslijnen wat betreft serviceniveaus en tegemoetkoming aan de klant;
- voor de beleving benodigde klant-/situatie- en apparaatgegevens;
- vinden van transport-, bezorg- en reparatiemogelijkheden in circa 10 landen in Europa;
- gebruik diverse computerprogramma's voor het vastleggen van klant- en probleemgegevens, het lokaliseren van de betreffende technische onderdelen, de transportmogelijkheden en de benodigde documenten en administratieve vastleggingen onder meer ten behoeve van de facturering;
- wordt regelmatig geïnformeerd over productontwikkelingen en veranderingen in procedures, transportmogelijkheden en documenten.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- werkt in grote mate zelfstandig bij het uitzoeken van problemen en het vinden van handige oplossingen; verkrijgt fiat wanneer extra kosten moeten worden gemaakt;
- is vindingrijk bij het bedenken van oplossingen en het (doen) realiseren van de uitvoering daarvan;
- de veelheid van gegevens bemoeilijkt het foutloos werken; gemaakte fouten zullen vaak tot afleververtraging en herstelkosten leiden.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- staat voortdurend telefonisch in contact met afnemers (zaken en particulieren); raadpleegt gelijktijdig computergegevens en verheldert zo nodig de vraagstelling; geeft informatie over keuzemogelijkheden en de eventuele kostenverdeling en maakt vervolgens conform afspraken met vervoerders;
- behandelt ook klachten en de herstelling van zaken die in eerste instantie verkeerd zijn gegaan; gaat tactvol met (soms boze) klanten om en realiseert een servicevolle en de-escalerende werkhouding;
- beschikt over een grote uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en in ten minste twee vreemde talen.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij het vernemen van de voorgelegde problemen, het onderzoeken van uitvoerbare oplossingen en het helder, juist en compleet vastleggen en bevestigen hiervan;
- de oplettendheid wordt bemoeilijkt door de veelheid van tegelijk lopende zaken, de vele sterk op elkaar lijkende gegevens en codes en de per land specifieke regels;
- is vasthoudend en nauwkeurig voor het vinden van een oplossing, realiseert het gewenste serviceniveau.

bezwarende werkomstandigheden:

- werkt grotendeels plaatsgebonden met de computer en (hoofd)telefoon;
- het snel oplossen van problemen voor soms geagiteerde klanten brengt enige werkspanning met zich mee.

Functieklasse E

functienaam:

Export medewerker (luchtvracht)
(13.08)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het verstrekken van informatie aan potentiële en vaste klanten inzake te verzenden goederen per luchtvracht. De informatie betreft onder andere: prijsopgave op zendingniveau, vliegroutes en -tijden, standaardtarieven, douanedocumenten en vervoersdocumenten. Neemt exportzendingen aan, verwerkt alle bijzonderheden in een expordossier, reserveert vrachtruimte. Regelt in voorkomende gevallen aanvoer- en/of afvoertransport. Werkt met een agentennetwerk.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- de eigen organisatie wat betreft de bij luchtvracht betrokken afdelingen en de agentenorganisatie;
- dienstenpakket verschillende luchtvaartmaatschappijen;
- voorschriften met betrekking tot verpakking en palletopbouw, tarieven, verzekering;
- begeleidende vervoers-, veiligheids- en douanedocumenten;
- dossiervorming en verwerking gegevens ten behoeve van afwerking door de afdelingen facturatie en boekhouding; gebruik diverse computerprogramma's.

Beschikt over IATA-diploma luchtvrachtvervoer en het diploma vervoer gevaarlijke stoffen. Dient vakkennis actueel te houden.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- voor veel werkzaamheden bestaat een geregelde gang van zaken;
- werkt in grote mate zelfstandig;
- weegt af of een informatievraag zo danig reële kansen op een opdracht biedt, dat deze de investering van tijd en kosten van de beantwoording wettigt;
- beslist zelfstandig over uit te geven prijzen op zendingniveau en over de haalbaarheid hierbij in fysieke en commerciële zin;
- is bevoegd om vervoersverplichtingen aan te gaan;
- voorkomt fouten in prijsafgiften bij het verstrekken van informatie bij exportzendingen.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- heeft vele contacten met interne en externe functionarissen;
- dient een overtuigende, commerciële en servicegerichte instelling jegens de klant te hebben;
- werkt in teamverband en dient zich zowel intern als extern aan de situatie en gesprekspartners aangepast te gedragen;
- dient ook in moeilijke situaties (onder andere tijdsdruk) normen ten aanzien van werkkwaliteit en veiligheidseisen te handhaven;
- dient zich mondeling en schriftelijk in de Nederlandse, Duitse en Engelse taal te kunnen uitdrukken voor het geven en vragen van ook minder eenvoudige inlichtingen en het opstellen van offertes en correspondentie.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- dient ten aanzien van prijsopgaven, de uitvoering van de transporten en de (administratieve) begeleiding daarvan alert te blijven;
- kleine onoplettendheden of fouten kunnen omvangrijke consequenties hebben;
- gaat terughoudend om met vertrouwelijke commerciële kennis;
- beschikt over doorzettingsvermogen en blijft zich ook bij tegenslagen bewust van zijn commerciële taak en de belangen van zijn eigen organisatie.

bezwarende werkomstandigheden:

- ondervindt soms spanning bij het tegen tijdsdruk in proberen zaken te regelen (vertrektijden, en dergelijke).

Functieklasse E

functienaam:

Inkoper-administrateur
(13.09)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het binnen raamcontracten zoeken en bestellen van technische onderdelen en stoffen; het verrichten van marktverkenningen voor eenmalige projecten en leverancier-audits; het verwerken van inkoopopdrachten in het computersysteem en het controleren en afparaferen van facturen.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- de aard en complicaties van het inkooppakket (technische verbruiksgoederen, stoffen, materialen, onderdelen en artikelen in de sfeer van onderhoud van gebouwen en installaties); raadplegen van computerbestanden;
- inkoopmarkt (voornamelijk Nederland) en marktprijzen; zoekmethoden via documenten, telefoon, internet en dergelijke om zich te oriënteren;
- raadplegen van in de onderneming gangbare technische kwaliteitsgegevens in normbladen;
- gespreks- en onderhandelingsstechniek; basis noties inzake overeenkomstenrecht.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- voert eenmalige inkopen en nabestellingen zelfstandig uit op basis van gefiatteerde opdracht of computersignalering;
- evalueert bestaande leveranciers aan de hand van prestatievariabelen;
- onderzoekt de inkoopmarkt van te bestellen artikelen en voert leverancier-audits uit om kwaliteits- en leveringszekerheid te borgen (de leiding beslist);
- heeft enige ruimte om de kwaliteit en tijdsbenutting in het eigen werk te beïnvloeden; beschikt binnen raamafspraken over enige onderhandelingsmarge;
- gemaakte fouten kunnen tot vertraging in het inkoopproces leiden.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt zowel intern (interne klanten) als extern veelvuldig contact, waarbij een combinatie van goede betrekkingen, tactvol en tactisch optreden van belang zijn;
- formuleert offerteaanvragen en voert leverancier-audits uit;
- kan zich in het Nederlands uitdrukken voor het behandelen van soms tamelijk lastige technische onderwerpen en specificaties, waarbij woordkeus en precisie van belang zijn. Gebruik van een vreemde taal komt af en toe voor.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij het bestellen van de juiste goederen en aantallen, bij de productkwalificaties en prijzen in offertes en bij de administratieve handelingen behorend bij het inkoopproces en voorraadbeheer;
- signaleert technische en prijsontwikkelingen in het inkooppakket bij de leiding;
- de oplettendheid wordt bemoeilijkt door de vele tegelijk lopende projecten en uitstaande inkoopopdrachten, alsook door het vergelijkbaar maken van offertes, waarbij onvermelde gegevens achterhaald moeten worden;
- beschikt over doorzettingsvermogen om marktgegevens te verkrijgen en tot een optimale prijs-kwaliteitverhouding te komen;
- beschikt over vertrouwelijke commerciële kennis en gaat daarmee terughoudend om; beoordeelt aanbiedingen onafhankelijk;
- is ontvankelijk voor technische informatie in de sfeer van het inkooppakket.

bezwarende werkomstandigheden:

- spoedorders en procedurevertragingen kunnen soms tot enige werkstress leiden.

Functieklasse F

functienaam:

Account supervisor
(13.10)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het voor enkele klanten doen uitvoeren van logistieke activiteiten zoals inslag, opslag en voorraadbeheer, het plannen en coördineren van assemblagetaken en het volgens opdracht van de klant verzendklaar maken en verzenden van goederen; zorgt voor de geautomatiseerde registratie van goederenstatus en de communicatie van het systeem met dat van de klanten.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- pakketmogelijkheden die werkgever kan aanbieden (magazijnruimte, uit te besteden werkzaamheden zoals in-, op- en uitslag, assemblage labelen, stickeren, voorraadbeheer en de geautomatiseerde registratie- en communicatiemiddelen);
- pakketafspraken met klanten, hun productenreeksen en de specifieke behandelingscondities (temperatuur, ADR-stoffen, voorraadbeheerbeleid zoals bijvoorbeeld FIFO);
- gebruikelijke omzetverwachtingen en variaties per klant (bijvoorbeeld rolling forecast);
- planningsmethode en interne bedrijfsorganisatie ter realisering dienstenpakket;
- werkwijze en gebruik geautomatiseerd voorraadbeheersysteem en klantcommunicatie (EDI); registratie van voor de klant verrichte contractwerkzaamheden en niet-standaard opdrachten ten behoeve van de facturering.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- werkt grotendeels zelfstandig binnen de pakketafspraken met de klanten; overlegt met chef over incidentele of structurele kwesties daarbuiten;
- houdt zich voornamelijk bezig met planning en begeleiding van de uitvoering; lost problemen, fouten, retourzendingen, manco's en overbevindingen op;
- ontvangt dagelijks per fax of EDI de uitleveringsopdrachten van de diverse klanten en verfijnt hiermee de basisplanning; informeert de magazijnleiding en zorgt voor de aanmaak van vrachtbrieven, laad-/loslijsten en leveringsbonnen;
- het niet halen van de contractafspraken kan tot herstelkosten leiden en zet de commerciële samenwerking met de klant onder druk.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt voortdurend contact met klanten en intern uitvoerende collega's; coördineert de werkzaamheden via de magazijnleiding en stemt af met leveranciers (van klanten) en vervoerders;
- vormt verbindende schakel die heldere en strikte informatie verschaft en verlangt; brengt door tactvol en soepel optreden zaken voor elkaar en realiseert het gewenste servicepeil voor de klanten;
- kan zich in de Nederlandse taal uitdrukken ten behoeve van de voortdurende coördinerende en afstemmende contacten en de schriftelijke vastlegging hiervan, alsook de aanmaak van documenten en rapportages;
- dient regelmatig telefonisch Duits- of Engelstalige afnemers te woord te staan.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij de ontvangst en analyse van de leveringsplannen en -opdrachten, bij de opbouw en uitvoering van pakketafspraken, condities en voorwaarden;
- is alert bij de continue ontvangst van uitleveropdrachten en de juiste uitvoering en verwerking hiervan door het magazijnpersoneel;
- oefent via de magazijnleiding een stimulerende invloed uit;
- gaat verstandig met dubbele loyaliteit om; beschikt over vertrouwelijke commerciële- en productkennis.

bezwarende werkomstandigheden:

- het werk brengt een vrij grote plaatsgebondenheid met zich mee;
- het voortdurend ontvangen en inpassen van nieuwe uitleveropdrachten en het alleen indirect kunnen beïnvloeden van de werkelijke realisatie veroorzaakt werksspanning.

Functieklasse F

functienaam:

Expediteur
(13.11)

doel van de functie/werkomschrijving:

Zoeken en accepteren van lading (tankvervoer), regelen van de uitvoering van het vervoer met eigen en andere transportmiddelen.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- het transportbedrijf in al zijn facetten;
- de specifieke aard van de te vervoeren producten, te gebruiken transportmiddelen, plaatselijke laad- en losfaciliteiten;
- globaal het Europese wegennet, routes en benodigde rijtijden;
- uitbrengen offertes met behulp van plannings- en calculatieprogramma;
- wijze van kostenverzameling per rit ten behoeve van de facturering;
- de markt en de marktprijzen wat betreft zijn werkterrein;
- houdt vak kennis op peil door het bijhouden van vakliteratuur.

Beschikt over rijbewijs B.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- verricht op eigen initiatief telefonische acquisitie;
- stelt calculaties en offertes op en maakt bindende afspraken met klanten;
- instrueert chauffeurs en heeft avond- en weekenddiensten (circa eenmaal per maand);
- is verantwoordelijk voor een rendabele uitvoering van opdrachten, lost problemen grotendeels zelfstandig op en accepteert vervoersopdrachten;
- chartert overtollige vervoerscapaciteit uit bij collega-vervoerders;
- controleert inkomende facturen en ritrapporten ten behoeve van nacalculatie en facturering.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt contacten met potentiële en bestaande klanten, met buitenlandse vestigingen en chauffeurs over het verwerven en uitvoeren van transporten;
- onderhandelt over prijzen op basis van de eigen calculaties en de geldende marktprijzen voor bepaalde bestemmingen;
- benadert klanten bij vermindering van ladingaanbod en behandelt eventuele klachten;
- bezoekt (voornamelijk binnen Nederland) klanten met een regelmatig ladingaanbod;
- staat chauffeurs mondeling en telefonisch te woord tijdens avond- en weekenddiensten;
- dient zich in de Nederlandse, Engelse en Duitse taal mondeling te kunnen uitdrukken voor de contacten met klanten;
- stelt offertes, vervoerscontracten en overzichten op.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- rijdt met een personenwagen;
- is zeer nauwkeurig bij calculatie- en nacalculatiewerkzaamheden en geeft offertes af;
- dient ondanks voortdurende drukte op de afdeling en snel op elkaar volgende telefonische contacten geconcentreerd te blijven;
- bereidt facturering voor en dient systematisch te kunnen werken;
- gedraagt zich representatief bij telefonisch en persoonlijk contact met klanten.

bezwarende werkomstandigheden:

- werkt in een vrij rumoerige kantooromgeving met voortdurend telefoongesprekken;
- rijdt 5.000 à 10.000 km per jaar met een personenwagen.

Functieklasse F

functienaam:

Coördinator declaranten
(13.12)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het (met de afdeling) voor de klant voordelig en snel invoeren van goederen, het daarbij (doen) vaststellen van de geldende douanetarieven; het intern en extern verstrekken van inhoudelijke en statusinformatie over de invoer(kosten) van goederen. De afdeling (5 personen) behandelt gemiddeld ongeveer 300 zendingen per werkdag.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- invoerprocedures van zendingen; voor invoer noodzakelijke gegevens, bescheiden en zendingkwalificaties voor het bepalen van invoertarieven;
- bepaling invoertarief aan de hand van douane-informatie; op eigen initiatief actueel houden van deze kennis;
- dienstenpakket eigen onderneming voor wat betreft de invoering van goederen (niet EG), de tariefcategorieën, en de begeleidende voorwaarden;
- gebruik diverse geautomatiseerde informatiesystemen, zowel voor de interne lokalisering en statusbepaling van zendingen als voor de aangiftecommunicatie met de douane;
- begeleiden en coördineren werkzaamheden van de afdeling, periodieke bedrijfsrapportages ten behoeve van de leiding.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- werkt in grote mate zelfstandig; een groot deel van het werk is gebaseerd op bestaande overheidsregels en -bepalingen;
- moet soms bij ruimte voor regelinterpretatie een douanestandpunt forceren;
- begeleidt enkele declaranten; geeft zo nodig vaktechnische instructies;
- heeft invloed op de kwaliteit en efficiency van de werkzaamheden op de afdeling;
- fouten kunnen vrij makkelijk worden gemaakt en kunnen vertraging en (te) hoge kosten met zich meebrengen en zo de relatie met de klant belasten.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt voortdurend interne en externe contacten inzake informatie over zendingen;
- legt tariefstellingen aan klant voor; verdedigt soms tegenvallende kosten tegenover geagiteerde klant;
- overlegt en onderhandelt bij interpretatieruimte met de douane ten voordele van de klant; ontvangt douaniers voor visitaties in het depot;
- onderhoudt goede contacten met diverse douanevestigingen;
- begeleidt collega's-declarant; coördineert en verdeelt de afdelingstaken;
- kan zich mondeling en schriftelijk uitdrukken in de Nederlandse taal voor het behandelen van soms vrij lastige zaken; tactvolle formuleringen kunnen de zaken soms bevorderen.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij het werken met een veelheid van op elkaar lijkende gegevens en bij het op juiste wijze beoordelen van de aard van de zendingen in relatie tot aangifteregels en -tarieven;
- de grote hoeveelheid door elkaar lopende, in een verschillende behandelingsfase verkerende zendingen in combinatie met de doelstellingen als snelheid, kwaliteit en lage kosten bemoeilijken de oplettendheid;
- is vasthoudend en nauwkeurig; moet soms extra moeite doen om gegevens te achterhalen.

bezwarende werkomstandigheden:

- het werk is tamelijk sterk plaatsgebonden;
- heeft enige hinder van veelvuldig telefoongebruik in de kantooromgeving;
- ondervindt soms enige werkdruk, vooral wanneer op de douanebevindingen moet worden gewacht terwijl de klant voort wil.

Functieklasse G

functienaam:

Kantoorleider (office manager) koeriersbedrijf
(13.13)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het beheren en leiden van een vestiging van een koeriersbedrijf (ongeveer 10 à 15 koeriers); het uitvoeren van het personeels- en commercieel beleid; het beheren van het pand, de inrichting en het rijdend materieel (bestelauto's) en het bijhouden van de (geautomatiseerde) administratie.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- wettelijke en bedrijfsregels met betrekking tot het vervoer in binnen- en buitenland;
- commercieel beleid van de moederorganisatie;
- eigen tariefstelsel en de relevante concurrentie;
- gebruik computersysteem voor ritprijfsberekeningen, ingeven van ritopdrachten, registratie van klantgegevens en basisgegevens ten behoeve van verwerking door de boekhouding op het hoofdkantoor en het opstellen van maandrapporten;
- enige technische achtergrond voor het beheren van bedrijfspand en wagenpark;
- personeelsbeleid, aannemen, instrueren en begeleiden van de koeriers.

Beschikt over rijbewijs B.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- werkt als leider van de vestiging in hoge mate zelfstandig; treedt behalve voor reguliere afstemmingen en rapportages alleen voor bijzonderheden in contact met de centrale leiding (bijvoorbeeld personeelsmutaties, investeringen in kantoor of materieel, grote of langerlopende opdrachten);
- is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van ritopdrachten;
- ontplooit initiatieven om opdrachten van bestaande klanten te continueren en mogelijk te ontwikkelen en nieuwe klanten te interesseren;
- beschikt over de vrijheid om binnen het concernbeleid tot zaken te komen en deze zelf te (doen) uitvoeren;
- controle vindt alleen plaats aan de hand van periodieke rapportage.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt vruchtbare contacten met klanten, bouwt een zakelijke relatie op;
- voert de werkzaamheden uit met een ploeg medewerkers; instrueert en begeleidt hen, ziet toe op de werkuitvoering en voert controles uit; corrigeert zo nodig om personeel te laten passen in de bedrijfsgedragsregels;
- voert met klanten en leveranciers onderhandelingen over diensten, producten, prijzen en condities;
- kan zich uitdrukken in de Nederlandse taal voor het bespreken en vastleggen van soms vrij lastige zaken waarbij scherp en tactvol formuleren van betekenis zijn (onderhandelingen, personeelsbegeleiding, contracten).

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- rijdt met auto naar klanten, voert soms koeriersrit uit;
- is attent op commerciële signalen;
- is oplettend bij het beheren van de vestiging, het leiden en controleren van de werkuitvoering en de correcte administratieve begeleiding en verslaggeving;
- oefent een stimulerende invloed uit op de medewerkers;
- beschikt over vertrouwelijke personeelsgegevens en commerciële kennis en gaat daar terughoudend mee om.

bezwarende werkomstandigheden:

- de werkvoortgang realiseren onder hectische omstandigheden kan spanning veroorzaken;
- rijdt zakelijk ongeveer 5.000 km per jaar.

Functieklasse G

functienaam:

Commercieel-technisch adviseur
(13.14)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het behandelen van prijsaanvragen voor de verplaatsing (intern, in Nederland of omliggende landen) van grote productiemachines (drukkers/straten, metaalbewerkingmachines) of van industriële systemen (geautomatiseerde magazijnen, robots en dergelijke), het opstellen van aanneemovereenkomsten en het mede begeleiden van de uitvoering en financiële afwikkeling; commercieel beheer van bestaande relaties en activiteiten om relatienetwerk en omzet uit te breiden.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- diensten en projectmogelijkheden werkgever met betrekking tot machineverplaatsingen;
 - werk- en projectorganisatie, analyse van kwaliteit en kwantiteit ter bepaling van transportplan, kostenopbouw en benodigde personele en materiële inzet;
 - gebruik bedrijfsinformatiesysteem voor het verkrijgen van technische en financiële kengegevens ten behoeve van de kostenopbouw; ingeven van gegevens voor het aanmaken van offertes, contracten en dergelijke en ten behoeve van de planning, verwerking in de boekhouding en nacalculatie;
 - wettelijke en bedrijfsregels met betrekking tot het vervoer, kwaliteits- en veiligheidsnormen;
 - bouwkundige noties en het lezen van tekeningen ter beoordeling van de fysieke omstandigheden waarin de machineverplaatsingen zich zullen afspelen;
 - de belangrijkste aanbieders op de markt, informatiekkanalen over komende machineverplaatsingen.
- Beschikt over rijbewijs B.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- brengt projectaanvragen grotendeels op eigen kracht tot een bedrijfseconomisch en technisch verantwoord realiseringsplan; overlegt over bijzondere situaties met de leiding;
- ziet toe op de planrealisering door de afdeling uitvoering; geeft zo nodig begeleiding en bijsturing, stelt zich op de hoogte van het eindresultaat;
- is bevoegd om offertes uit te brengen en verplichtingen aan te gaan tot € 25.000,- per gebeurtenis (binnen het bedrijfsbeleid);
- is bevoegd om zelf actie te ondernemen voor het onderhouden en uitbreiden van het klantennetwerk;
- pas uit de nacalculatie blijkt of de aanvaarde projecten in technisch en commercieel oogpunt het beoogde doel hebben bereikt.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- onderhoudt intern en extern vele op technische onderwerpen gerichte contacten; verheldert zo nodig de probleemstelling en afspraken daarover;
- onderhandelt over planopzet en uitvoering met klant en afdeling uitvoering;
- komt in contact met personen van wisselend niveau en karakter, in Nederland en in omliggende landen, en past zich daaraan met succes aan;
- kan zich mondeling en schriftelijk uitdrukken in de Nederlandse, Duitse en Engelse taal, waarbij tactische, tactvolle, commercieel en technische precieze formuleringen van belang zijn; stelt offertes en overeenkomsten op en kan voor specialistische facetten (juridische zaken, gebruik vreemde talen) terugvallen op in- of externe specialisten.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- rijdt in het zakelijk verkeer met een auto;
- is zeer oplettend bij de analyse van aanvragen, de complete inventarisatie van alle relevante factoren, de opzet van uitvoeringsplannen, de verwoording hiervan in offertes en contracten en het (op afstand) toezien op de uitvoering;
- de oplettendheid wordt bemoeilijkt door de soms grote diversiteit aan factoren die vooraf moeten worden onderkend en het afperken van risico's en aansprakelijkheid;
- neemt kennis van vertrouwelijke bedrijfsgegevens zowel van de klant als van de eigen organisatie en gaat daar passend mee om;
- beschikt over doorzettingsvermogen om opdrachten te verwerven, ook al kost dit een lange adem.

bezwarende werkomstandigheden:

- rijdt met een auto (circa 30.000 zakelijke kilometers) en bezoekt projectlocaties (buiten lopen, bouwlaawaai, veiligheidshelm dragen).

Functieklasse H

functienaam:

Coördinator serviceafdeling/callcenter
(13.15)

doel van de functie/werkomschrijving:

Het realiseren van de voorwaarden waaronder de afdeling aan haar servicedoelinden kan voldoen zoals het zorgen voor bekwaam personeel (circa 30), het regelen van roosters en vrije dagen. Het begeleiden en controleren van de werkuitvoering en het zelf oplossen van niet standaard vragen en problemen; verzorgt periodieke rapportages naar klant en werkgever en draagt bij aan procesverbeteringen.

kennis/kunde:

heeft kennis van:

- hoofdlijnen van het leveringspakket van de opdrachtgever (circa 60 typen/uitvoeringen kantoorapparatuur); wordt door opdrachtgever geïnformeerd over product- en procedurewijzigingen;
- servicebeleid dat de opdrachtgever hanteert ten aanzien van termijn/snelheid van beleving, garantiebepalingen en kostentoedeling;
- gebruik van diverse computerprogramma's voor het zoeken van productgegevens en codes, van transportmogelijkheden binnen Europa en het administratief verwerken van leveringsopdrachten en transport- en douanegegevens; wordt door manager geïnformeerd over veranderingen;
- werving, selectie, instructie en training via rollenspel van personeel; begeleiden en coachen aan de hand van persoonlijke prestatie-indicatoren;
- periodieke rapportages aan manager en opdrachtgever.

zelfstandigheid, risico's, verantwoordelijkheden en invloed:

- werkt zelfstandig; coördineert personeelsbezetting en functioneren van circa 30 personen; bereidt beslissingen door manager zoals over aanstelling, contractverlening, ontslag volledig voor;
- zorgt voor een voldoende benutting van het personeel, de informatie-infrastructuur en werkruimten; houdt indicatoren bij ter begeleiding en controle van de werkkwaliteit;
- lost problemen op waar de medewerkers op stranden zoals ten aanzien van leveringstermijn, vervoer, kostentoedeling, reclames, klachten en retourgoed; weegt belangen werkgever, opdrachtgever en gebruiker tegen elkaar af;
- fouten in het personeelsbeleid, het verwerken van het informatieverkeer (e-mail, telefoon en computer), de actuele instructie van medewerkers en dergelijke kunnen herstellkosten en imagoschade veroorzaken; het werk wordt alleen via trends in de rapportages gecontroleerd.

sociale vaardigheden, uitdrukkingsvaardigheid:

- coördineert de werkzaamheden en personeelsbezetting, geeft uitleg en begeleiding, treedt sturend en zo nodig corrigerend op; handhaaft gewenst niveau van service en tact;
- onderhoudt veelvuldig (telefonisch) contact met klant, afnemers en vervoerders; verheldert zo nodig vragen, geeft informatie, maakt afspraken, verkrijgt medewerking en kalmeert geagiteerde klagers;
- selecteert sollicitanten, geeft training in gespreksituaties via rollenspellen;
- kan zich in het Nederlands en drie vreemde talen uitdrukken voor het behandelen van soms vrij lastige onderwerpen waarbij technische details, administratieve, transport en procedurele kwesties alsook tact en een helder, afperkend, woordgebruik aan de orde kunnen zijn.

bedieningsvaardigheid, oplettendheid, overige functie-eisen:

- is oplettend bij het toezien op de individuele en groepsgewijze kwantitatieve en kwalitatieve resultaten op de afdeling en de registratie daarvan;
- is attent bij het kennismaken van problemen en het helder stellen hiervan, alsmede bij de afdoening en de vastlegging hierbij;
- de oplettendheid en attentie worden bemoeilijkt door de veelheid van gelijktijdig lopende zaken, de technische diversiteit van de producten, de geografische verspreiding der afnemers (veel landen met enigszins eigen regels) en het werken met meerdere computerprogramma's;
- beschikt over een grote mate van doorzettingsvermogen voor het blijven stimuleren van de medewerkers en het realiseren van het serviceniveau.

bezwarende werkomstandigheden:

- moeilijkheden bij het bereiken van een snelle oplossing van problemen, bijvoorbeeld bij de verkrijging van medewerking van derden, kunnen werkstress veroorzaken.

Functieklasse H