

## Profiel medewerker commerciële binnendienst digitale producten

### I DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker commerciële binnendienst digitale producten heeft als taak:

- informatie verstrekken en bestellingen, vragen, verzoeken en klachten van klanten afhandelen, waarbij wordt gewerkt met vaste procedures en richtlijnen, zodanig dat een bijdrage wordt geleverd aan blije klanten;
- het ondersteunen van de accountmanager bij het uitvoeren van zijn taak. Zoals het maken van een offerte, het voeren van correspondentie en het maken van afspraken;
- het administratief verwerken van alle activiteiten in ons management informatie systeem. Het betreft het hele proces van invoeren van basisgegevens tot het factureren van abonnementen.

### II PLAATS IN DE ORGANISATIE (SAMENWERKING EN BEVOEGDHEDEN)

De medewerker commerciële binnendienst digitale producten maakt onderdeel uit van de afdeling Klantenservice en ontvangt leiding van de algemeen directeur. De medewerker verricht zelfstandig taken in het verkoopproces. De medewerker geeft geen leiding aan anderen.

### III CONTACTEN

De medewerker commerciële binnendienst digitale producten voert regelmatig overleg met het team Onderwijs.

- Interne contacten met:
  - medewerker klantenservice;
  - accountmanager;
  - leden van de uitgeefteams;
  - medewerkers marketing;
  - de leidinggevende.
- Externe contacten met:
  - klanten;
  - helpdesk van ICT partner;
  - externe partijen.

### IV TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De medewerker commerciële binnendienst digitale producten is verantwoordelijk voor de afhandeling van bestellingen, vragen, verzoeken en klachten van klanten en de ondersteuning van de accountmanager.

Taken en werkzaamheden:

- verwerkt telefonische bestellingen van digitale producten in informatiesystemen;
- voert klant- en verkoopgegevens in en verwerkt mutaties in bijbehorende informatiesystemen;
- verzorgt de facturatie van alle abonnementen op digitale producten;
- neemt telefonisch en schriftelijk ontvangen vragen en verzoeken van (potentiële) klanten aan en handelt deze af;
- bepaalt prioriteiten in afhandeling van ontvangen aanvragen en verzoeken;
- neemt klachten aan, zorgt voor opvolging van klachten en koppelt afhandeling en mogelijke gevolgen terug naar klant;
- verstrekt informatie over de organisatie en haar producten op aanvraag;
- stuurt informatiemateriaal toe indien daarom wordt gevraagd;
- voert correspondentie inzake onze digitale producten;
- ondersteunt de accountmanager bij het afhandelen van klantvragen;
- maakt in overleg met de accountmanager afspraken voor demo's en klantbezoeken;
- werkt nauw samen met de collega van klantenservice en vangt bij afwezigheid de belangrijkste taken op.

## V PROFIEL VAN DE FUNCTIE

- MBO commercieel niveau of vergelijkbaar
- Financieel en commercieel inzicht
- Resultaat- en oplossingsgericht
- Initiatiefrijk en proactief
- Klantgericht en flexibel
- Zeer punctueel in het verwerken van data in complexe informatiesystemen
- Goede communicatieve en schriftelijke vaardigheden in het Nederlands en Engels
- Bij voorkeur ervaring in de uitgeverij
- Kennis van het (basis)onderwijs is een pre.