

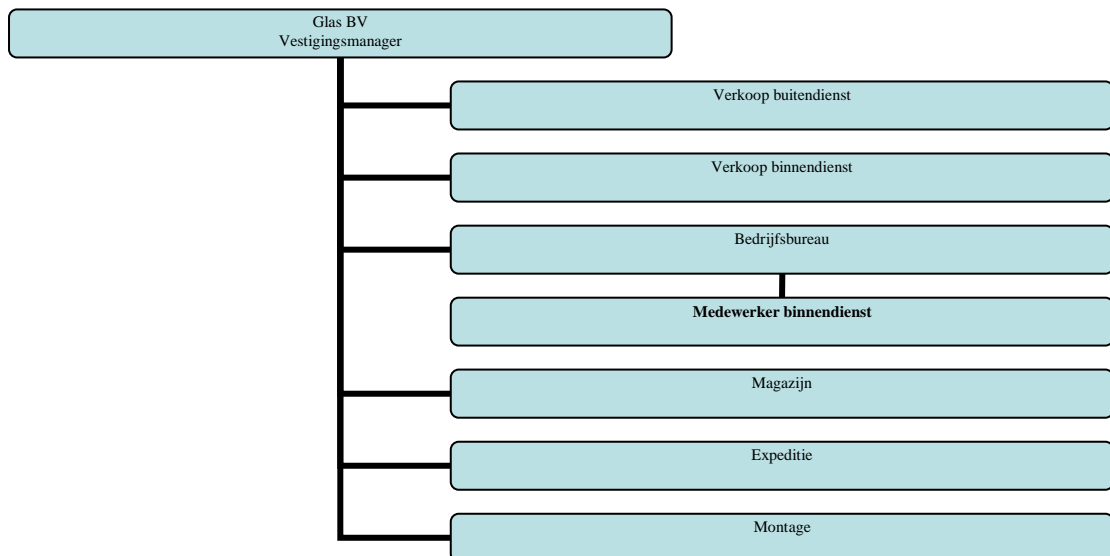
Vragenlijst functiebeeld Vlakglas

Basisgegevens

Organisatie: Glas BV
Afdeling: Bedrijfsbureau
Naam van de functie: Medewerker Binnendienst
Datum: 21 februari 2007

Plaats in de organisatie

1. *Rapporteert aan of werkt onder leiding van:*
De medewerker binnendienst werkt zeer zelfstandig. Valt hiërarchisch onder de vestigingsmanager en wordt functioneel aangestuurd bij offertes voor complexe glazendeuren door de projectmanager hardglazen deuren & installaties.
2. *Geeft leiding aan:*
De medewerker binnendienst geeft zelf geen leiding.
3. *Organogram*



Doel van de functie

4. *Wat is het doel van de functie?*
Klantwensen vertalen in orders (verkoop en inkoop) en het orderproces begeleiden.

Werkzaamheden

- 5a. *Waar komt het werk vandaan of waaruit vloeit het werk voort?*
De medewerker binnendienst in kwestie heeft een specialisatie hardglazen deuren + beslag, speciale glaspanelen, schuifloketten; samengevat glas met onderdelen. Het meeste werk voor de medewerker binnendienst vloeit voort uit directe klantvragen, meestal van bestaande klanten. Verzoeken komen meestal per fax binnen, een enkele keer per telefoon. Nadat een fax is binnen gekomen volgt vaak een telefoongesprek met de klant om bijzonderheden door te nemen. Het werk voor de medewerker binnendienst kan ook voortvloeien uit de tekening van projectmanager hardglazen deuren & installaties.
- 5b. *Welke bewerkingen worden uitgevoerd of welke processen worden begeleid?*

Orders opstellen en het orderproces volgen. Bij het laatste wordt gekeken of alle - en of de juiste materialen binnenkomen en of de order op tijd juist wordt uitgevoerd.

5c. *Waar in moet het werk resulteren?*
Omzet en tevreden klanten.

5d. *Welke hulpmiddelen worden gebruikt?*
PC, fax, tarievenboeken, naslagwerk.

5e. *Welke normen of eisen gelden bij het werk?*
NEN normen, standaard tarieven, algemene kortingspercentages.

5f. *Wat zijn de kernresultaatgebieden?*

Hoofdtak	Neventaken	%
A. Verkooporders	Bestaande uit: 1. Klantverzoeken controleren op compleetheid en technische mogelijkheden (glasdikte, maten). 2. Klantverzoeken uitsplitsen in behoeftes en opstellen van verkooporder. 3. Tarieven, kortingspercentages en condities toevoegen. 4. Verkooporder ter bevestiging aanbieden aan klant, eventuele correcties verwerken.	35
B. Inkooporders	Bestaande uit: 1. Klantorder uitsplitsen naar diverse inkooporders. 2. Inkooporders controleren op tarieven en levertijden, eventueel telefonisch controleren bij diverse leveranciers. 3. Inkoop orders uitzetten bij diverse leveranciers (bestellen van glas en beslag).	35
C. Orders begeleiden	Bestaande uit: 1. Volgen of alle ingekochte materialen op tijd arriveren. 2. Expeditie informeren over bijzonderheden order.	25
D. Neventaken	Bestaande uit: 1. Inkopen van voorraadglas 2. Orders uitwerken voor collega's voor de verkoop en inkoop van glazenpanelen.	5

6. *Hoe frequent moet er worden omgeschakeld tussen taken, inclusief onderbrekingen?*
Veelvuldige interrupties (om de 5 à 10 minuten) worden met name veroorzaakt door telefonische klantvragen en/of vragen van collega's.

7a. *Is "meer dan normale" accuratesse in de functie vereist?*
Ja bij het aanbieden van verkooporders en uitzetten van inkooporders, met name bij het uitwerken van grote orders, het interpreteren van tekeningen en ervoor zorgen dat niets wordt vergeten.

- 7b. *Hoe vaak komt deze “meer dan normale” accuratesse voor?*
Gemiddeld 3 à 4 maal per dag, gemiddeld 20 minuten per keer.
- 7c. *Komt “meer dan normale” tijddwang voor?*
Bij spoedorders, gemiddeld 3 maal per week. Normale orders moeten ook direct besteld worden.
- 7d. *Hoe vaak komt deze “meer dan normale” tijddwang voor?*
Tot 10 uur 's ochtends kunnen spoedorders worden verwerkt die dezelfde dag worden afgeleverd. Dit leidt nagenoeg iedere werkdag tussen 9 en 10 uur tot extra werkdruk.
8. *Welk opleidingsniveau is voor de functie vereist?*
De werkzaamheden zijn op MBO niveau. Er is geen specifieke opleiding vereist. De medewerker kan pas zelfstandig functioneren na langdurige (3 à 4 jr) inwerkperiode binnen de organisatie.
9. *Welke aanvullende kenniseisen worden gesteld aan de functie?*
Om de functie zelfstandig te kunnen uitoefenen is circa 4 jaren ervaring vereist in soortgelijke functie.
- 10a. *Moeten er ontwikkelingen worden bijgehouden op het vakgebied? Zo ja, welke aandachtsgebieden?*
Het is noodzakelijk om bij te blijven. Dit betekent op de hoogte zijn van de actuele prijzen en leveringscondities van de eigen organisatie als van de fabrieken waar materiaal besteld wordt. Deze informatie kan grotendeels zelfstandig worden verkregen. Het is niet noodzakelijk aanvullende opleidingen of trainingen te volgen.
- 10b. *Op welke wijze (vakliteratuur, seminars, publicaties) en in welke mate (tijdsbesteding)?*
Wijze: Ontwikkelingen worden bijgehouden middels training on the job en kritische werkhouding (er niet klakkeloos vanuit gaan dat de informatie nog actueel is).
Mate: Dit gebeurt onder werktijd en neemt geen extra tijd in beslag.
- 10c. *Zijn er andere functies die op precies hetzelfde aandachtsgebied de ontwikkelingen bijhouden? Zo ja, welke?*
Er zijn meerdere collega's. De informatie is ook van belang voor directe collega's. De werkzaamheden zijn verdeeld in specifieke aandachtsgebieden waardoor het belang met name speelt bij vervanging en ondersteuning.
11. *Door wie of waardoor wordt de tijdsindeling tijdens het werk bepaald?*
De tijdsindeling wordt door met name bepaald door de medewerker, rekening houdend met gewenste en verplichte levertijden van klanten en leveranciers.
- 12a. *Beschrijf hoe de aanpak en de vormgeving van het werk bepaald wordt?*
De aanpak van het werk wordt veelal zelfstandig bepaald. Er zijn een beperkt aantal vrijheidsgraden aangezien klanten een gespecificeerde vraag stelt. De Medewerker Binnendienst vertaalt de vraag van klanten in een verkoop- en inkooporders. Er dient rekening gehouden te worden met standaardprijzen en leveringscondities.
- 12b. *Geef aan welke beslissingen in de functie zelfstandig kunnen worden genomen?*
De medewerker neemt zelfstandig beslissingen zolang ze binnen de standaardafspraken en marges voor afwijkingen vallen. Besluiten die afwijken van de standaardlijn moeten worden voorgelegd aan de vestigingsmanager of projectmanager.

13. *Op welke wijze en in welke mate (tijdsbesteding) wordt toezicht op de functie gehouden?*

Er is geen toezicht op de medewerker. Wel is er periodiek overleg waarin naar bijzonderheden wordt geïnformeerd. Het wordt aan de zelfstandigheid en van de medewerker overgelaten om beslissingen zelf te nemen of deze te overleggen met een collega, projectmanager of vestigingsmanager. Indirect toezicht gebeurt via klachten en verkoopresultaten.

14a. *Is voor het oplossen van voorkomende problemen ervaring nodig?*

Met twee à drie jaren ervaring kunnen de bijzonderheden (problemen) zelfstandig worden opgelost.

14b. *In welke situaties wordt teruggevallen op de leiding of op anderen?*

Er wordt op de vestigingsmanager, projectleider of collega teruggevallen, wanneer er afwijkingen zijn die buiten de beslissingsbevoegdheid van de medewerker vallen. Hiervan is sprake bij afwijkingen van de standaardprijzen of wanneer kortingspercentages buiten de marges vallen.

15. *Met wie en hoe vaak worden binnen de organisatie voor het werk noodzakelijke contacten onderhouden? Wat is het onderwerp van deze contacten en wat moet er tijdens die contacten tot stand worden gebracht?*

Met:	Frequentie	Onderwerpen
1. Projectmanager Hardglazen deuren & installaties	Gemiddeld twee maal per dag	Informatie-uitwisseling t.b.v. orders
2. Medewerker Calculatie	Gemiddeld 5 maal per dag	Informatie-uitwisseling t.b.v. orders

Resultaten van de contacten

1. Duidelijkheid over prijzen, technische zaken, levertijden, etc.
2. Duidelijkheid over prijzen, technische zaken, levertijden, etc.

16. *Aan hoeveel personen word hiërarchisch leidinggeven?*

Niet van toepassing.

17. *Met wie en hoe vaak worden buiten de organisatie voor het werk noodzakelijke contacten onderhouden? Wat is het onderwerp van deze contacten en wat moet er tijdens die contacten tot stand worden gebracht?*

Met:	Frequentie	Onderwerpen
1. klanten	Meerdere malen per dag met verschillende klanten. Met eenzelfde klant meerdere keren gedurende de looptijd van de order	Specificaties klantwensen, opdrachtbevestiging
2. Leveranciers	Meerdere malen per dag met verschillende klanten. Met eenzelfde klant meerdere keren gedurende de looptijd van de order	Materialen, prijzen, levertijd, bijzonderheden

Resultaten van de contacten

1. Duidelijkheid over de wensen van de klant en technische mogelijkheden.
2. Duidelijkheid over vragen, de mogelijkheden voor een verkooporder en/ of een verstrekte inkooporder.

18. *Welke schade kan optreden als gevolg van eventuele fouten die gemaakt kunnen worden bij de normale uitoefening van de functie?*
- | Deeltaken van orders | Wat kan er mis gaan? | Gevolg |
|----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| A. Verkooporders | Miscommunicatie | Verkeerde uitvoering, financiële schade en/of imagoschade, mogelijk ontevreden klant |
| B. Inkooporders | Miscommunicatie | Verkeerde levering, financiële schade i.v.m. verkeerde orders |
| C. Orderbegeleiding | Onopgemerkte fouten bij (uit) levering. | Financiële schade, vertraging, imagoschade en mogelijk ontevreden klant. |
19. *Hoe en/ of door wie worden die fouten voorkomen of ontdekt?*
Veelal door de medewerker zelf.
20. *Welke bijzondere geheimhoudingseisen worden aan de functie gesteld?*
Niet van toepassing.
21. *Is er sprake van druk van buiten de organisatie die de integriteit van de functievervuller kan aantasten?*
Niet van toepassing.
22. *In welke omgeving worden de werkzaamheden verricht?*
Binnen in een zgn. kantoortuin waar ca. 12 medewerkers werken.
23. *Is er sprake van hinderlijke omgevingsfactoren?*
Ja, de werkomgeving is hectisch waardoor concentratie moeilijk is.
24. *Zijn er factoren die het werk lichamelijk zwaar maken?*
Nee
25. *Zijn aan het werk risico's verbonden voor lichamelijk letsel?*
Nee.
26. *Is er nog sprake van andere informatie die van belang is het beoordelen van de functie?*
- Veelal herhalingsorders bij bestaande klanten. Opdrachten zijn maatwerk, maar hoofdlijn is hetzelfde.
 - Opdrachten komen ook via van collega die bijzonder opdrachten uitwerkt.
 - Veel papierwerk, veel verschillende nummers per klant/ order, goed archiveren is van belang om bij vragen of klachten de juiste informatie te kunnen achterhalen.
 - Discipline om tijdig te archivering is belangrijk voor het terug kunnen vinden van informatie over een order of klant.