**Functiebeschrijving Medewerker Telesales**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Telesales is een outbound functie en benadert prospects telefonisch, waarbij de functionaris op de hoogte is van de (mogelijke) behoefte van de prospects. Daarnaast heeft de Medewerker Telesales in- en externe contacten met collega’s en klanten om eenduidige informatie te verstrekken door het afhandelen van vragen.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van transactionele verkoopdoelstellingen van eenvoudige producten via het telefonisch proactief benaderen van prospects.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Telesales ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Telesales geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Verkoopdoelstellingen realiseren

* Benadert prospects telefonisch vanaf een vastgestelde lijst.
* Brengt de behoefte/potentie van prospects in kaart ter voorbereiding op het verkoopgesprek.
* Neemt inkomende telefoongesprekken aan en geeft informatie over producten.
* Onderzoekt de behoefte van de klant en doet een passend voorstel voor het afsluiten van orders binnen de daarvoor opgestelde richtlijnen en procedures.
* Draagt, daar waar mogelijk, zorg voor up-selling.
* Volgt ontwikkelingen in de markt, signaleert kansen en bespreekt deze met leidinggevende.
* Rapporteert over de voortgang aan de leidinggevende met betrekking tot de gestelde verkooptargets.

*Resultaat: Verkoopdoelstellingen gerealiseerd, zodanig dat potentiële klanten zijn benaderd, klantwensen en behoeftes zijn vertaald in passende productenvoorstellen en de klanttevredenheid optimaal is.*

1. Gegevens beheren en verwerken

* Verwerkt gevoerde telefoongesprekken in het klantenbestand aan de hand van richtlijnen en procedures.
* Verzorgt de administratieve werkzaamheden omtrent het orderproces (bevestiging, invoer en archivering).
* Neemt contact op met de klant indien er gegevens ontbreken en voert aangegeven veranderingen/toevoegingen van klantgegevens door.
* Heeft interne contacten gericht op het uitwisselen van standaard (klant)gegevens.
* Handelt correspondentie per brief, fax en e-mail af.

*Resultaat: Gegevens beheerd en verwerkt, zodanig dat zij correct en compleet zijn, aan belanghebbenden doorgegeven zijn en nieuwe en gewijzigde gegevens zijn verwerkt volgens richtlijnen.*

1. Dienstverlening optimaliseren

* Houdt kennis van de markt en de betreffende doelgroepen, concurrentie, media, situaties van klanten en producten bij.
* Signaleert knelpunten in de werkprocessen en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

*Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat* *er een bijdrage is geleverd aan efficiëntere, effectievere en meer klantgerichte dienstverlening van het verkoopteam met een zo hoog mogelijke kwaliteit.*

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

*Kennis*

* Mbo werk- en denkniveau.
* Kennis van de administratieve procedures binnen het werkgebied.
* Kennis van geautomatiseerde gegevensverwerking en bestandsbeheer.

*Vaardigheden*

* Klantgerichtheid voor het telefonisch benaderen van prospects en het verstrekken van informatie aan klanten.
* Mondelinge Communicatie voor het benaderen van prospects, het communiceren met klanten en het afstemmen met interne collega’s.
* Nauwkeurigheid voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.