



Functiebeschrijving:
commercieel verantwoordelijke

Functiefamilie: klantenadviserend

Voor akkoord

Naam leidinggevende	Datum + handtekening
---------------------	----------------------

Naam functiehouder	Datum + Handtekening
--------------------	----------------------



1. Context van de functie

1.1. Waarden van de Vlaamse Overheid

De Vlaamse overheid is een **open** en **wendbare** organisatie die **daadkrachtig** anticipeert op de evoluties en behoeften in de samenleving. Samen met alle belanghebbenden werken we aan een duurzame dienstverlening in **vertrouwen** en vanuit het algemeen belang. De Vlaamse Waterweg is een organisatie die bedrijfseconomisch of **ondernemingsgericht** denkt en handelt en als een onderneming functioneert.

1.2. Situering van de functie

Aan welke functie rapporteert de functiehouder?	commercieel verantwoordelijke LG
Aantal medewerkers waaraan wordt leiding gegeven (met vermelding van type medewerker):	/
Bijkomende gegevens:	/

2. Doel van de functie

Adviseren van, onderhandelen met en overeenkomsten afsluiten met bedrijven, particulieren en lokale en bovenlokale besturen met betrekking tot het vervoer via de waterweg en het vermarkten van de watergebonden gronden, dit alles in het bijzonder voor een bepaalde regio **met als doel** mee te werken aan de verdere ontwikkeling van het transport via het water en het multimodaal vervoer als alternatief voor het wegvervoer.

3. Resultaatgebieden

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p>Probleemanalyse</p> <p>Vervolledigen, verhelderen en analyseren van de vraag/problematiek met als doel over de nodige gegevens en inzichten te beschikken om een gepaste dienstverlening te kunnen bieden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opvangen en interpreteren van signalen, specifieke behoeften en noden bij de klant • Intakegesprekken houden met de klanten en de nodige adm. gegevens verzamelen • Beluisteren en doelgericht bevragen van klanten rond specifieke diensten van DVW • Uitvoeren van caseonderzoeken overeenkomstig processen en afgesproken beleidsopties en termijnen (o.a. goederenstromen van bedrijven) • Onderzoeken van haalbaarheidsfactoren
<p>Informatie en advies</p> <p>Verstrekken van informatie, formuleren van een advies en / of opstellen van een plan met als doel de klant een passend antwoord of voorstel te bieden op zijn / haar situatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eerstelijns advies verstrekken en aanspreekpunt zijn voor alle betrokken partijen • Beslissingen aan betrokkenen communiceren • Advisering ruimtelijke planningsmateries van derden • Intern advies verlenen m.b.t. bouwvergunningen • Extern advies inzake planningsmateries • Advies omtrent verwerving en vervreemding van gronden binnen de afdeling • Klanten informeren en adviseren met betrekking tot uitgewerkte concepten zodat ze voor het vervoer van goederen naar de waterweg overschakelen
<p>Begeleiding en opvolging</p> <p>Samen met de betrokkenen het advies, of het commercieel plan en/of opvolgen met als doel de vooropgezette doelstellingen op het gebied van zo goed mogelijk te realiseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen van watergebonden industrieterrein (RUP en MER, PPS kaaimuren, Brownfields) • Beheer en opvolging van PPS projecten voor de bouw van laad-en losinfrastructuur • Vermarkten van gronden die grenzen aan de waterwegen door concessieovereenkomsten en

	<p>vergunningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opvolging van gemaakte afspraken (verkopen) in een contract • Opmaak en update tariefstructuur
<p>Rapportering</p> <p>Registreren en analyseren van gegevens met als doel kwaliteitsvol verslag uit te brengen, optimale dienstverlening te garanderen en input te geven aan het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsvol registreren en archivering van klantgegevens en projectgegevens • Rapportering over de klant naar DVW collega's (projectmanager, districtshoofden, accountmanagers, transportdeskundigen) toe • Optimaliseren van het aanbod via gerichte analyse van gegevens • Opstellen van rapporten en nota's over concessies voor de RvB • Formuleren van concrete voorstellen om een verdere modal shift naar de waterweg te realiseren
<p>Bekendmaking van de dienstverlening en prospectie</p> <p>Bekendheid creëren rond de dienstverlening met als doel mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Product- en dienst gerelateerde presentaties geven • Offertes uitbrengen • Commerciële prospectie van de markt in de toegewezen regio
<p>Kennis m.b.t. het vakgebied</p> <p>Netwerken en actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemen aan vorming, studiedagen, cursussen • Deelnemen aan werkgroepen, interne vergaderingen en overleg • Via het lezen, verzamelen van nieuwe en gewijzigde wetteksten, het bijwonen van studiedagen op de hoogte blijven van diverse nationale en internationale ontwikkelingen • Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's • Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein
<h2>4. Competentieprofiel</h2>	
<h3>4.1. Gedragscompetenties</h3>	
Verantwoordelijkheid nemen – 2	Klantgerichtheid – 2
Communiceren – 2	Netwerken – 2
Inleving – 2	Analyseren – 2
<p>Verantwoordelijkheid nemen – Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie</p> <p>Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie • Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie • Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties • Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen • Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit 	

Communiceren – Informatie en ideeën en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

Niveau 2 – Verzorgt de interactie

- Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek
- Hanteert en stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)
- Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)
- Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)

Inleving – Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren

Niveau 2 – Speelt in op de behoeften en gevoelens van anderen

- Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen
- Gaat actief op zoek naar de achterliggende problemen, redenen en oorzaken voor behoeften, gedragingen en gevoelens van anderen (vraagt door)
- Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen, houdt rekening met hun belangen
- Toont zich bewust van de invloed van zijn handelen op anderen
- Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen

Klantgerichtheid – Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren

Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...)
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)

Netwerken – Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen

Niveau 2 – Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn

- Legt contacten en onderhoudt ze
- Kent de juiste personen om doelen te realiseren en wordt door hen gekend
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds organisatiebelang
- Legt contacten met andere afdelingen als zijn opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact, ...)
- Legt contacten (met andere entiteiten) om de slaagkansen van zijn project te vergroten (informatie, expertise, cocreatie, steun)

Analyseren – Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie

Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten

- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuwe gevonden informatie met bestaande informatie

4.2. Vaktechnische competenties

Functies waarvoor een grondige, theoretische kennis vereist is van verschillende processen, regelgeving, normen en systemen en deze kunnen toepassen, interpreteren en integreren.

Dieptekennis van minstens één expertisegebied of goede kennis van verschillende expertisegebieden.

Expertisegebieden kunnen technisch, gespecialiseerd of wetenschappelijk zijn.

5. Andere functierelevante informatie

De functiebeschrijving biedt een goede weergave van minimum 80% van jouw takenpakket. Deze functiebeschrijving is dus niet beperkend. Het spreekt voor zich dat er van je verwacht wordt dat je de taken uitvoert die in de lijn liggen van je functie. Er wordt ook verwacht dat je alle geldende veiligheidsvoorschriften en procedures die van toepassing zijn voor de functie naleeft.