

Accountmanager

Functiefamilie	Klantadvies & Service
Functienummer	20.05.140
Versie	Maart 2011
Organisatorische context	Rapporteert aan het Hoofd van de afdeling.
Doel van de functie	Onderhoudt relaties met grote zakelijke klanten en andere key accounts en voert klantanalyses, marktanalyses en klanttevredenheidsonderzoeken uit, binnen de kaders van het afdelingsplan en het toegekende budget, om de toegewezen accounts te behouden en te ontwikkelen.

Resultaatgebieden

1. Bijdrage Marketingbeleid en -acties

Adviseert het Hoofd van de afdeling over de ontwikkeling van het marketingbeleid en uitvoering van marketingacties, vanuit kennis van de eigen accounts, op verzoek en op eigen initiatief.

2. Relatiebeheer

Beheert en bouwt relaties uit met toegewezen grote zakelijke klanten en andere key accounts en draagt het bedrijfsimago daarbij uit.

3. Klantanalyse

Analyseert huidige en toekomstige behoeften van klanten, bespreekt deze met hen en stelt prognoses op voor de consequenties voor de watervoorziening.

4. Marktanalyse

Voert marktonderzoek en trendanalyses uit en adviseert het Hoofd van de afdeling over de uitkomsten.

5. Klanttevredenheidsonderzoek

Voert klanttevredenheidsonderzoek uit, signaleert trends en adviseert het Hoofd van de afdeling over de uitkomsten.

6. Voorlichting

Structureert informatie en verzorgt de communicatie tussen de toegewezen klanten en het bedrijf.

7. Procesoptimalisatie

Leverd een bijdrage aan het verbeteren van de interne klantprocessen en adviseert het Hoofd van de afdeling hierover.

Functie-eisen

HBO werk- en denkniveau met circa 2 jaar werkervaring.

Differentiërende factoren voor functie-indeling

- ↑ Indien de functie verkooptargets heeft voor aanvullende diensten in een concurrerende markt, kan deze functie een niveau hoger uitkomen.
- ↓ Indien geen marktanalyses en klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd worden en/of de functie geen relaties met grote zakelijke klanten heeft, kan deze functie een niveau lager uitkomen.