

## E-Commerce Manager

De E-commerce manager is verantwoordelijk voor het gehele e-commercetraject van een bedrijf of voor een productgroep binnen dit traject (afhankelijk van de inhoud van de functie/grootte van het bedrijf). Hij is in staat om media-uitingen vorm te geven en heeft (inhoudelijke) kennis om anderen aan te sturen. Hij kan goed inschatten wat de afdeling en/of het bedrijf zelf wel en niet kan uitvoeren en weet hoe hij, zo nodig, extern deze expertise in kan huren.

De E-commerce manager kan goed functioneren in een omgeving waar de nadruk ligt op het behalen van commerciële doelen. Hij trekt, bindt en boeit klanten vanuit de customer journey (o.a. profileren, aanbieden, verkopen, aftersales, relatiebeheer en webcare) met creativiteit en voorliefde voor ondernemerschap. De E-commerce manager kan goed samenwerken, gemakkelijk contact leggen en onderhouden, vraagstukken vanuit een commercieel oogpunt benaderen, vraagstukken analyseren, problemen oplossen, representatief optreden, onderhandelen, zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken en zorgvuldig werken. Voor de uitoefening van het beroep is goede beheersing van het Engels vereist. De E-commerce manager heeft kennis van alle verschillende disciplines op het gebied van e-commerce. Het gaat hier om softwareontwikkeling (lees: het ontwikkelen van een media-uiting), communicatie (mailings, communicatie via social media en het schrijven van website teksten), design vanuit een oogpunt van promotieactiviteiten en verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking (incl. het (laten) opstellen van mailings en informatie- en promotiemateriaal), online marketing (bijv. mailings/emailmarketing en werking van online zoekmachines), logistiek (verzorgen van het (interne) ordertraject en inkoop van producten), financieel (bijv. omzet- en kostenplan, budgetten, formatie en/of verkoopcijfers), algemeen management (management van klanten = relatie management en aansturen van een team) en is goed in staat deze specialiteiten met elkaar te integreren.

### Kerntaken en werkprocessen

#### B1-K1 Ontwerpt de media-uiting –

- Werkproces B1-K1-W1 Bespreekt de opdracht –
- Werkproces B1-K1-W2 Maakt een planning –
- Werkproces B1-K1-W3 Oriënteert zich op opdrachtgever/doelgroep/onderwerp
- Werkproces B1-K1-W4 Maakt een concept –
- Werkproces B1-K1-W5 Maakt een ontwerp –
- Werkproces B1-K1-W6 Presenteert het concept en/of ontwerp van de media-uiting

#### B1-K2 Realiseert de media-uiting –

- Werkproces B1-K2-W1 Bereidt de realisatie voor –
- Werkproces B1-K2-W2 Bewaakt voortgang en beoordeelt resultaat van uitbesteding of deelproject –
- Werkproces B1-K2-W3 Maakt de media-uiting –
- Werkproces B1-K2-W4 Levert media-uiting op –
- Werkproces B1-K2-W5 Houdt het (digitaal) archief bij

#### B1-K1 Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid –

- Werkproces B1-K1-W1 Verzamelt klant-, product- en marktinformatie –
- Werkproces B1-K1-W2 Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking

#### B1-K2 Voert het verkooptraject uit –

- Werkproces B1-K2-W1 Bereidt het verkooptraject voor –
- Werkproces B1-K2-W3 Voert verkoopgesprekken –
- Werkproces B1-K2-W4 Doet een aanbod met prijsberekening –
- Werkproces B1-K2-W5 Verzorgt het (interne) ordertraject

#### B1-K3 Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice –

- Werkproces B1-K3-W1 Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit –
- Werkproces B1-K3-W2 Behandelt klachten –
- Werkproces B1-K3-W3 Voert promotieactiviteiten uit –
- Werkproces B1-K3-W4 Voert webcare werkzaamheden uit