

Kompetenzmodell Sales Administration

REGIO-Jobfamilie
Vertrieb & Marketing



pro **Weiterbildung** PLUS
systematisch + regional + vernetzt





Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache:

Aus Gründen der besseren Les- und Anwendbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) im Kompetenzmodell verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Kompetenzmodell

Sales Administration

Name:

Datum:

Dieses Dokument beinhaltet die wesentlichen Kompetenzen der Stelle Sales Administration. Diese werden anhand von kurzen Beschreibungen genauer erklärt. Die Führungskraft beurteilt anhand einer 5-stufigen Skala wie gut Sie aus ihrer Sicht diese Kompetenzen am Arbeitsplatz einbringen. Die grau hinterlegte Einschätzung kann als Soll-Zustand verstanden werden.

Seite 1

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

VERBALE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

kommuniziert effektiv (verbal)

- + drückt sich verbal klar und deutlich aus
- + baut effektiv einen Dialog auf
- + kommuniziert wirkungsvoll über das Telefon oder während Konferenzschaltungen
- + erkennt die Informationsbedürfnisse anderer
- + versorgt andere termingerecht mit präzisen Informationen, um die Arbeit zu erleichtern
- + hält die über- und untergeordneten Stellen der Organisation in angemessener Art und Weise über wesentliche Ereignisse und Probleme auf dem Laufenden
- + hört seinem Gegenüber aktiv zu, um die Bedürfnisse und Anliegen der Kunden zu verstehen und so auf Kundenwünsche einzugehen und maßgeschneiderte Lösungen anzubieten



SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATIONSFÄHIGKEITEN

kommuniziert effektiv (schriftlich)

- + schreibt klar, verständlich und nachvollziehbar
- + schreibt in einer Form, die dem Leser und Thema angemessen ist
- + prüft schriftliche Arbeiten noch mal vor der Weitergabe
- + sendet E-Mails grundsätzlich als „CC“ an Kollegen, die an der Lösung mitgearbeitet haben oder die wegen ihrer Funktion über den Inhalt informiert sein müssen
- + beherrscht relevante Fachbegriffe und wendet diese richtig an

1 5

SCHREIBKOMPETENZ

vermittelt mithilfe seiner Texte klare, wirkungsvolle und überzeugende Botschaften

- + befolgt branchenspezifische oder organisationsweite Schreibstilrichtlinien und -standards

1 5

ÜBERZEUGUNGSFÄHIGKEIT

nimmt wirkungsvoll auf Mitarbeiter Einfluss und erhält deren Unterstützung

- + stellt Ideen und Informationen überzeugend dar
- + ist offen für Vorschläge anderer
- + widerspricht konstruktiv

1 5

BESPRECHUNGEN

nimmt aktiv an Besprechungen teil bzw. leitet diese effektiv

- + kommt pünktlich zu Besprechungen
- + bereitet sich auf Besprechungen vor
- + nimmt ergebnisorientiert an Besprechungen teil

1 5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

STRESSMANAGEMENT

besteht unter Arbeitsbedingungen mit hohem Druck

- + passt sich häufigen oder plötzlichen Änderungen von Prioritäten an, um Zielvorgaben zu erreichen
- + ändert Prioritäten und Aktivitäten, um enge Zeitvorgaben zu erfüllen
- + hält sich konsequent an Zeitvorgaben

1
MA bringt dies
kaum ein



5
MA bringt dies
jederzeit ein

IDEEN UND INNOVATION

erkennt Verbesserungsbedarf, schlägt neue oder bessere Methoden zur Arbeitsbewältigung vor und regt andere zu innovativem Denken an

- + stellt Veränderungsbedarf präzise fest
- + vermeidet unnötigen Aufwand

1



5

VERÄNDERUNGSMANAGEMENT

setzt notwendige Veränderungen wirksam um und überwacht den Fortschritt

- + passt sich Veränderungen flexibel an
- + eignet sich neues Fachwissen oder neue Techniken schnell an und nutzt diese
- + unterstützt andere bei der Anpassung an Veränderungen

1

5

ZUSAMMENARBEIT MIT GESCHÄFTSPARTNERN

arbeitet erfolgreich mit Zulieferern, Vertriebs- und Vertragspartnern zusammen

- + prüft nach, ob Vereinbarungen und Verträge eingehalten werden

1



5

KUNDENBEZIEHUNGEN

geht erfolgreich mit Kunden um

- + steht für einen regelmäßigen Kontakt mit Kunden zur Verfügung
- + erkennt die Ansprüche von Kunden
- + informiert sich regelmäßig über die aktuellen Erwartungen von Kunden bezüglich Qualität und Service
- + geht effektiv auf Kundenbeschwerden ein
- + versucht aktiv, den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden

1



5

KOLLEGIALITÄT

hält erfolgreiche Arbeitsbeziehungen mit Kollegen aufrecht

- + arbeitet effektiv mit anderen zusammen
- + baut positive Beziehungen mit anderen auf
- + respektiert unterschiedliche Meinungen und Sichtweisen
- + respektiert unterschiedliche persönliche Hintergründe und Werte
- + unterstützt und hilft anderen, auch abteilungsübergreifend

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

TEAMGEIST

zeigt Teamgeist

- + nimmt wirksam an Teamaktivitäten wie Entscheidung, Planung, Problemlösung und Zielsetzung teil
- + zeigt, dass er sich den Teamzielen verpflichtet fühlt

1
MA bringt dies
kaum ein

5
MA bringt dies
jederzeit ein

UMSETZUNG VON PLÄNEN

setzt Pläne wirkungsvoll in die Tat um

- + setzt Planungen in die Tat um
- + setzt Ziele im definierten zeitlichen Rahmen um

1

5

ARBEITSEINSTELLUNG

zeigt eine professionelle Arbeitseinstellung

- + zeigt eine vorbildliche Arbeitseinstellung
- + erfüllt die eigenen beruflichen Pflichten verantwortungsvoll

1

5

ENTWICKLUNGSBEREITSCHAFT

zeigt persönliche Entwicklungsbereitschaft

- + schätzt den eigenen Entwicklungsbedarf realistisch ein
- + ist offen für Feedback von anderen bezüglich der eigenen Arbeitsleistung
- + nutzt Feedback von Kollegen, um die eigene Leistung zu verbessern

1

1

5

BÜROARBEIT

stellt sicher, dass Bürotätigkeiten sorgfältig erledigt werden

- + beantwortet jeglichen Schriftverkehr sachgemäß
- + achtet auf sorgfältige Aktenführung
- + achtet darauf, dass alle erforderlichen Datenbanken lückenlos verwaltet und ständig aktualisiert werden

1

5

MANAGEMENT VON ARBEITSAUFTRÄGEN

managt Arbeitsaufträge effektiv

- + dokumentiert den Verlauf des Arbeitsauftrags sorgfältig
- + gibt bei Abweichungen und Erledigung des Arbeitsauftrags Rückmeldung

1

5

PRODUKTKENNTNISSE

zeigt Produktkenntnisse

- + besitzt Grundkenntnisse über alle Produkte
- + besitzt spezifische Produktkenntnisse im eigenen Bereich
- + versteht den Zweck des Produkts

1

5

KENNZAHLEN

hat ein ausgeprägtes Kennzahlenverständnis

- + kann einfache Auswertungen erstellen
- + kennt den Zweck von Kennzahlen und deren Zusammenhänge
- + kann mit Dashboards umgehen

1

5

Pro Kriterium bitte 1-5 Punkte vergeben.

MS-OFFICE

nutzt MS-Office Produkte zielführend

- + besitzt grundlegendes Outlook-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt grundlegendes Word-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt grundlegendes Teams-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt erweitertes Excel-Verständnis und wendet dieses an
- + besitzt erweitertes Teams-Verständnis und wendet dieses an

1
MA bringt dies
kaum ein

5
MA bringt dies
jederzeit ein

ENTERPRISE-RESOURCE-PLANNING (ERP)

nutzt Enterprise-Resource-Planning (ERP) zielführend

- + wendet das ERP-System aufgabenspezifisch an
- + besitzt ausgeprägtes Strukturverständnis für das ERP-System

1

5

UNTERNEHMENSSPEZIFISCHE SOFTWARE

nutzt die unternehmensspezifische Software wirksam

- + versteht die unternehmensspezifische Software grundlegend

1

5

DOKUMENTENMANAGEMENT

beherrscht Dokumentenmanagement

- + ruft notwendige Dokumente eigenständig ab
- + erstellt aufgabenspezifische Dokumente eigenständig
- + passt Dokumente eigenständig an
- + pflegt Dokumente des eigenen Bereichs regelmäßig
- + sichert Dokumente standardmäßig ab
- + archiviert Dokumente selbstständig und sicher

1

5

DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT

besitzt fundierte Kenntnisse des Datenschutzes und der Informationssicherheit

- + wendet Vorschriften zum Datenschutz eigenständig an
- + besitzt Verständnis für die Regeln des Datenschutzes und der Informationssicherheit
- + besitzt Selbstdisziplin bei der Anerkennung und Umsetzung von Datenschutz und Informationssicherheit

1

5

AUFFÄLLIGKEITEN UND UNREGELMÄSSIGKEITEN IN IT-SYSTEMEN IM EIGENEN AUFGABENBEREICH

erkennt Auffälligkeiten und Unregelmäßigkeiten in IT-System im eigenen Arbeitsbereich

- + erkennt Auffälligkeiten und Unregelmäßigkeiten in IT-System im eigenen Arbeitsbereich

1

5

DATENKOMPETENZ (DATA LITERACY)

besitzt die Fähigkeit, Daten auf kritische Art und Weise zu sammeln, zu managen, zu bewerten und anzuwenden

- + hält stets die Vorgaben zu Datenschutz und -sicherheit ein
- + interpretiert vorhandene Datenanalysen korrekt
- + interpretiert vorhandene Daten-Visualisierungen korrekt
- + interpretiert vorhandene Daten-Verbalisierungen korrekt

1

5

pro Weiterbildung PLUS

systematisch + regional + vernetzt

KONTAKT

www.proweiterbildungplus.de
E-Mail: post@weiterbildungplus.de

HINWEIS

Dieses Kompetenzmodell wurde im Rahmen des Projekts proWeiterbildung PLUS entwickelt. Es basiert auf dem Talent Index[®] von effecteev[®].

Bildnachweis Titelseite: iStock.com/tomozina



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Bundesprogramm zum Aufbau von
Weiterbildaungsverbänden



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

in Kooperation mit



Die Wirtschaftsförderung Kreis Unna (WFG) realisiert das Projekt proWeiterbildung PLUS in Kooperation mit dem Netzwerk Industrie RuhrOst e.V. (NIRO).