

Graduaat

Sales support

Wil jij van elke klant een koning maken en heb je de juiste dosis commerciële feeling? Dan is deze opleiding tot sales- en customer supportmedewerker iets voor jou. Je bent het interne aanspreekpunt in spé voor klanten, vertegenwoordigers, verdelers en andere bedrijfsafdelingen. Je beantwoordt vragen van klanten via telefoon en e-mails over productinformatie, prijs, bestellingen en levertermijnen. Je denkt mee met de klant en maakt een situatieschets van het probleem. Je maakt de klant wegwijs in nieuwigheden en acties en ondersteunt andere bedrijfsafdelingen van a tot z met hun offertes, bestellingen, verzendingen, vragen, klachten en retours. Met andere woorden een groot, maar interessant takenpakket.

JIJ WIL ...

- De kneepjes van het vak leren met een praktijkgerichte opleiding.
- Zo snel mogelijk het werkveld in om nog meer te leren.
- De wonderde wereld van het commerciële leven verkennen.
- Jouw administratief en organisatorisch talent inzetten om elk product snel af te leveren.
- Elke klant als koning behandelen.
- Nauwkeurig en stipt werken in functie van producten én mensen.

JOUW OPLEIDING

- Duurt 2 jaar (120 SP).
- In het eerste jaar verkrijg je vooral vakinhoudelijke kennis en vaardigheden: o.a. beginselen van marketing, ICT-vaardigheden, verkooptechnieken, commerciële communicatie in meerdere talen, ...
- Kennismaken met de bedrijfswereld en de sales en customersupport dienst. Dat kan door te leren in een echt bedrijf aan de hand van werkpleklers. Twee dagen per week leer je de job op de werkvloer.
- In het tweede jaar ga je dieper in op de verworven kennis door vakken als o.a. hot topics in sales, marktonderzoek en customer targeting, inleiding in supply chain, inleiding in ondernemerschap. Je maakt ook kennis met enkele digitale tools in sales.
- De kers op de taart, dat is je

graduaatsproef. Je werkt een oplossing uit voor een concreet probleem uit de praktijk of je onderzoekt een opportuniteit binnen jouw werkplek.

NET DAT TIKKELTJE MEER

- Leren door te doen: bijna de helft van de opleiding wordt aangeboden via werkpleklers en met het grote PXL-netwerk geeft dat oneindig veel mogelijkheden.
- Onze lectoren hebben een ruime professionele ervaring in de commerciële sector en zijn gedreven lesgevers en studentencoaches.
- Experts in sales verzorgen regelmatig gastcolleges.
- Sterke begeleiding van de student, zowel in de hogeschool als op de werkplek.

JOUW TOEKOMST

- Je brengt gedurende 1,5 jaar twee dagen per week op de werkplek door. Indien de werkplek tevreden is, ben je de ideale toekomstige werknemer. Studeren is dus solliciteren!
- Bijna alle bedrijven hebben een verkoopafdeling. Daarom is de arbeidsmarkt steeds op zoek naar commerciële en administratieve duizendpoten. Ben jij er zo één en heb je de juiste talenkennis en een basis aan technische productkennis? Dan is jouw bijzonder profiel erg gegeerd!
- In de recent door Vacature

gepubliceerde top 10 van meest gevraagde jobs in de verkoop staat 'Sales binnendienst' of 'Customer Service Officer' op plaats 4. Ook VDAB erkent 'Commerciële medewerker binnendienst' als een knelpuntberoep.

- Wil je je verder verdiepen? Dan kan je met een vervolgtraject van 90 studiepunten de Bachelor Bedrijfsmanagement - Marketing behalen.

MOGELIJKE STUDIEVORMEN

⚙ Dagonderwijs (voltijds)

GRAAG MEER WETEN? SCAN DE CODE!



WAT VINDEN
ONZE STUDENTEN,
AMBASSADEURS
EN ALUMNI VAN
DEZE OPLEIDING?



NEILA AZIRAR • COÖRDINATOR

T + 32 11 77 56 83

M + 32 488 57 70 19

E neila.azirar@pxl.be

W www.pxl.be/salessupport



OPLEIDINGSJAAR 2	
SEM 3	SP
Inleiding in supply chain	3
Marktonderzoek en customer targeting	3
Sales Insight	3
Frans	3
Engels	3
Graduaatsproef	2
Werkplekieren 3	10
WERKPLEKLEREN	2 D/W
SEM 4	SP
Events in sales	3
Intercultural skills	3
Consumentenrecht	3
Consumentengedrag	3
Digital tools in sales 2.0	3
Graduaatsproef	3
Werkplekieren 4	15
WERKPLEKLEREN	3 D/W
TOTAAL	60

OPLEIDINGSJAAR 1	
SEM 1	SP
Inleiding tot marketing	3
Communication skills	3
Basic sales skills	3
Inleiding in sales: B2B-B2C	3
Office skills	3
Frans	3
Engels	3
Digital tools in sales: simulatieproject	4
Werkplekieren 1	4
SEM 2	SP
Content marketing	3
Inleiding financieel management	3
E-commerce	3
Frans	3
Engels	3
After-sales service	3
Leiderschap in Sales	3
Werkplekieren 2	10
WERKPLEKLEREN	2 D/W
TOTAAL	60

LEGENDE: SP: studiepunten, 1 studiepoint = 25-30 uren studietijd (contacturen, begeleide zelfstudie, zelfstudie, examen afleggen) • SEM: semester • D/W: dag(en) per week • Tabellen onder voorbehoud van wijzigingen.

ACADEMISCHE KALENDER (Schema onder voorbehoud van wijzigingen)

	SEP	OKT	NOV	DEC	JAN	FEB	MA	APR	MEI	JUN
	15 22 29	6 13 20 27	3 10 17 24	1 8 15 22 29	5 12 19 26	2 9 16 23	2 9 16 23 30	6 13 20 27	4 11 18 25	1 8 15 22 29
OJ1	Les/WPL	V	Les/WPL Ex	Les/WPL V	Les/WPL Ex	LV	Les/WPL	V	Les/WPL	Ex PVI D V
OJ2	Les/WPL/GP	V	Les/WPL/GP Ex	Les/WPL/GP V	Les/WPL/GP Ex	LV	Les/WPL/GP	V	Les/WPL/GP	Ex PVI D V

□ Les/WPL = werkplekieren
 ■ Les/WPL/GP

■ Ex = Examens
 ■ V = Vakantie

■ LV = Lesvrije week
 ■ D = Deliberatieweek

■ PVI = Presentatie/Verdediging/Inhaal
 ■ OJ = Opleidingsjaar