

FUNCTIEBESCHRIJVING VOOR ADMINISTRATIEF MEDEWERKER PLANNING

Doel :

Het doel van deze functiebeschrijving is je een zo concreet mogelijk inzicht te geven in de aard van deze functie, waarvoor je interesse getoond hebt, en in de verantwoordelijkheden die ermee gepaard gaan.

Deze functiebeschrijving is niet perse volledig. Ze zal je informatie geven over het doel van de functie waarvoor je solliciteert en de verwachtingen die ermee gepaard gaan.

Ze werd ontwikkeld onder de vorm van “vragen en antwoorden”, waardoor je tijd zal winnen en waardoor een eventueel gesprek in een tweede fase optimaal zal kunnen verlopen.

Lees deze functiebeschrijving aandachtig. Ze werd uitsluitend ontwikkeld om je te helpen de aard van jouw eventuele toekomstige functie beter te begrijpen.

1. Welke is de exacte naam van deze functie?

De functie wordt ‘administratief medewerker planning’ genoemd. Het gaat hier om een fulltime functie.

2. Tot welke divisie behoort deze functie?

Het Planningsdepartement maakt deel uit van de “**Opleidingsafdeling**”. Deze afdeling is het hart van ons bedrijf: hier leveren we onze diensten effectief aan onze klanten.

De activiteiten in de Opleidingsafdeling kunnen als volgt ingedeeld worden:

1. Adviesverlening bij aanwervingen (bestaande uit opleiding en een online testing-systeem)
2. Trainingsactiviteiten (Business Academy & workshops)
3. Individuele Consultancy opdrachten (op maat voor de klant)

3. Aan wie zal je rapporteren?

Als administratief medewerker planning rapporteer je aan de Opleidingsverantwoordelijke (Delivery Manager).

4. Wat is het belang van deze divisie in de globale activiteiten van het bedrijf en wat zal haar relatief belang zijn in de komende 3 tot 5 jaar?

U-Man is reeds 30 jaar actief in training en coaching voor Vlaamse KMO's. Ons doel is het voor KMO's leefbaarder te maken. We werken vooral aan de Menselijke Factor in het bedrijf, wat resulteert in aangenamer werken en een hoger rendement voor het bedrijf. Van manager tot verkoper. We zijn er van overtuigd dat teamwork cruciaal is in een onderneming. Stress is een factor die de groei van iedereen, en dus ook dat van het bedrijf, afremt. Ons motto is dan ook: "minder stress, meer resultaten".

De Opleidingsafdeling is de draaischijf van ons bedrijf. De kwaliteit van de diensten die we leveren is bepalend voor ons huidig en toekomstig succes. Een optimale werking van deze afdeling is dus cruciaal voor het verdere voortbestaan van ons bedrijf.

5. Welke is de specifieke uitdaging die in deze functie aangegaan moet worden?

Ervoor zorgen dat de klanten de training waarvoor ze zijn ingeschreven, daadwerkelijk volgen. Bedrijfsleiders hebben het druk, het vraagt dus soms wat doorzettingsvermogen om ze op de rails van hun opleidingstraject te houden.

6. Wat is de markt voor deze diensten en welke zijn onze potentiële klanten?

We richten ons op KMO's en op grote bedrijven met een KMO-mentaliteit.

Onze opleidingen worden gebruikt door een brede waaier van ondernemingen in alle sectoren en voor uiteenlopende functies, gaande van gespecialiseerde arbeider tot topmanager.

7. Welk is het doel (de verwachte resultaten) van deze functie en hoe draagt dit bij tot de resultaten van het bedrijf?

Het doel is ervoor te zorgen dat de klanten hun trainingsschema effectief volgen, volgens de voorziene planning, met een minimaal tijdverlies voor de trainers én klanten.

De exponentiële groei van ons bedrijf kan tot stand komen indien de resultaten in de Opleidingsafdeling behaald worden. Een tevreden klant vertelt dit verder aan zijn collega-zaakvoerders en wekt bij hen de interesse op om ook een opleiding bij U-Man te volgen.

8. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van de functie?

- Je maakt een **planning** op voor de levering van de opleidingen:

Aan de hand van ons ESTA software systeem maak je de planning, zowel op korte als langer termijn, op. Je brengt de klant op de hoogte wanneer hij verwacht wordt voor zijn cursus.

- Je voert een **professionele communicatie** met de klanten dit face to face, telefonisch of via e-mail.

- Je **belt de klant op** en spreekt met hem af wanneer hij zijn (volgende) cursus zal starten. Je hebt ook telefonisch overleg met de klant over zijn planning wanneer hij niet is komen opdagen voor de opleiding. Je doet dit op een klantvriendelijke manier.
- Je zorgt voor **voldoende voorraad cursusmaterialen**.
- Je **maakt de cursusruimtes klaar** zodat de Trainers zich kunnen focussen op hun klanten en opleiding.
- Je voert andere **administratieve taken** eigen aan de job punctueel en correct uit. Bv: klassement.

9. Welke technische bekwaamheden zijn er vereist om succes te hebben in deze functie?

Om deze functie te kunnen vervullen is er een minimum aan kennis vereist, namelijk:

- minstens een Secundair Onderwijs diploma hebben;
- eventueel een eerste werkervaring in een KMO, niet noodzakelijk in de opleidingssector;
- vertrouwd zijn met de bedrijfswereld: inzicht hebben in wat er in een bedrijf zoal aan functies bestaat en hoe die met mekaar in verband staan is een pluspunt;
- taalvaardigheid in het vlot spreken en het foutloos schrijven van het Nederlands. Basiskennis van het Frans en Engels is een pluspunt;
- Vlot overweg kunnen met Office365.

10. Welke ervaring is er gewenst of vereist voor deze functie?

Er is geen specifieke of technische ervaring vereist voor deze functie. Enige administratieve ervaring is zeker een pluspunt.

11. Hoe belangrijk zijn in deze functie teamwork en interne coördinatie?

Teamwork is van cruciaal belang omdat het succes van onze opleidingen en van ons bedrijf sterk afhangt van de samenwerking tussen alle betrokkenen d.w.z. de verkopers (Service Consultants), alle trainers, de kwaliteitsverantwoordelijke, en natuurlijk de klanten zelf.

De samenwerking met de verkopers is van heel groot belang omdat de feedback in beide richtingen vaak leidt tot nieuwe verkopen en zo tot nieuwe diensten die zullen geleverd worden in de toekomst. Samenwerking/coördinatie maakt deel uit van de dagdagelijkse realiteit.

12. Welke zijn de professionele, persoonlijke en gedragskenmerken vereist om succes te hebben in deze functie?

- a. Professionele kwaliteiten:
 - Je streeft naar hoge kwaliteitsstandaarden en naar professionaliteit;
 - Je hebt kennis van en waardering voor de Belgische KMO's;

- Je hebt een goede zin voor organisatie, planning, time management en administratie;
- Je bent stipt en nauwkeurig in het uitvoeren van je taken.

b. Persoonlijkheds- en gedragskwaliteiten:

- Je hebt een natuurlijke affiniteit voor de telefoon en hebt de nodige “leef” om bedrijfsleiders te contacteren en te motiveren om hun opleiding te volgen;
- Je bent eerlijk, open van geest en open in je communicatie;
- Je hebt een positieve houding ten opzichte van het leven;
- Je denkt oplossingsgericht en ziet problemen als opportuniteiten;
- Je bent zeer klant- en servicegericht;
- Je neemt initiatief;
- Je bent leergierig en vindt het belangrijk om jezelf verder te kunnen ontplooiën binnen je functie;

13. Welke impact kan een goede of een slechte beslissing, genomen in deze functie, hebben op het geheel van de divisie of het bedrijf?

Een slechte beslissing leidt tot een ontevreden klant die geen gebruik meer wilt maken van onze diensten. Een verloren klant komt zelden terug op zijn beslissing om niet meer samen te werken.

Een ontevreden klant die zich onheus behandeld voelt, is slechte reclame voor het bedrijf.

Een goede beslissing zorgt voor een tevreden klant die kan beslissen om zijn medewerkers ook voor een U-Man opleiding in te schrijven.

Onze intentie om op het vlak van trainingen een referentie te zijn op nationaal vlak, kan niet zonder een sterk ontwikkelde verantwoordelijkheidszin vanwege alle medewerkers in de Opleidingsafdeling.

14. Welke methode wordt er gebruikt om de resultaten van deze functie te “meten” en te “sturen”?

Voor elke functie in het bedrijf worden er productiestatistieken bijgehouden zodat de vooruitgang van elke medewerker permanent kan opgevolgd en bijgestuurd worden.

Op maandagmorgen bij de start van de week is er een ‘staffmeeting’. Tijdens deze meeting komen alle medewerkers samen en worden de resultaten van de afgelopen week en de acties voor de komende week besproken alsook succesverhalen verteld. Het doel is om een goede samenwerking tussen de verschillende teamleden te verhogen.

Jaarlijks organiseren we functioneringsgesprekken. Het doel van dit gesprek is de verhoging van de kwaliteit van het werk en het optimaliseren van de onderlinge samenwerking binnen de afdeling. Daarnaast is het de bedoeling dat eventuele knelpunten aan het licht komen en worden aangepakt. We wachten echter niet tot het functioneringsgesprek om eventuele aandachtspunten aan te kaarten. Er is een sterke coaching doorheen het hele jaar.

15. Wat is er voorzien om voor een vlotte integratie te zorgen in het kader van deze aanwerving?

We hechten veel belang aan het menselijk potentieel dat in ieder van ons zit. Je krijgt steeds de kans om jezelf verder te ontplooien en verder te bekwamen binnen je functie.

Je krijgt een degelijke interne opleiding waarbij je stap voor stap de job leert. Je wordt hierin begeleid door de Opleidingsverantwoordelijke.

Je opleidingstraject ziet er (ongeveer) als volgt uit:

- Je volgt de 2 daagse communicatie workshop;
- Je doet een korte oriënteringscursus zodat je snel je weg in het bedrijf vindt;
- Je wordt stap voor stap wegwijs gemaakt in het reilen en zeilen van het Planningsdepartement. Geleidelijk aan zal je meer verantwoordelijkheden krijgen zodat je de Planning na verloop van tijd helemaal zelf onder de knie hebt en kan organiseren.
- Indien je interesse hebt, kan je ook de opleidingen volgen die onze klanten volgen.

16. Wat is ons verloningsysteem en andere voordelen?

We volgen de barema's van PC 200. Bij aanvang is er een automatische aansluiting bij een groepsverzekering. Na 6 maanden en bij een gunstige evaluatie krijg je maaltijdcheques.

17. Biedt de vacante betrekking de mogelijkheid om verder te evolueren binnen het bedrijf?

We hebben momenteel een team van een 20-tal medewerkers en focussen ons op de toekomst waarin we verder willen groeien, zowel in omzet als in teamleden.

In principe zijn er steeds mogelijkheden om door te groeien binnen het bedrijf. We willen je de kans geven om jezelf te ontplooien binnen een aangename werkomgeving.

Doorgroeien betekent voor ons niet noodzakelijk 'hiërarchisch' groeien, maar ook groeien in je job, in jezelf, in het team. We houden van initiatiefnemers en van mensen die verantwoordelijkheid durven nemen binnen hun zone en het bedrijf.

EINDE VAN DE FUNCTIEBESCHRIJVING