



## 1. BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (NL)

**Diploma Beroepsonderwijs**  
**Kwalificatie: Commercieel medewerker binnendienst**  
**Kwalificatiedossier: Commercieel medewerker**

In der Originalsprache

## 2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (DE)

**Zeugnis über eine Berufsausbildung**  
**Qualifikation: Kaufmännischer Angestellter Innendienst**  
**Qualifikationsdossier: Kaufmännischer Angestellter**

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

## 3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Die wichtigsten Aufgaben eines Kaufmännischen Angestellten Innendienst sind:

Kernaufgabe 1: Untersucht den Markt und erstellt Pläne

- 1.1 Sammelt Kunden-, Produkt- und Marktinformationen
- 1.2 Erstellt einen Aktivitätenplan

Kernaufgabe 2: Handelt den gesamten Verkaufsprozess ab

- 2.1 Bereitet die gesamte Verkaufsabwicklung/das Verkaufsgespräch vor
- 2.2 Akquiriert Kunden und/oder Aufträge
- 2.3 Verkauft produktbezogen
- 2.4 Schreibt Angebote und macht diese
- 2.5 Verhandelt mit dem Kunden/Partner
- 2.6 Kümmert sich um den (internen) Bestellverlauf

Kernaufgabe 3: Baut Geschäftskontakte auf und pflegt diese

- 3.1 Signalisiert und bearbeitet Reklamationen
- 3.2 Führt Werbeaktivitäten durch
- 3.3 Unterhält aktiv Kundenkontakte

## 4. BERUFLICHE TÄTIGKEITSFELDER

Der Kaufmännische Angestellte Innendienst arbeitet sowohl für klein- und mittelständische Unternehmen (KMU) wie auch in Großunternehmen und er arbeitet vom Büro aus. Der Mitarbeiter ist in der Regel in der Verkaufsabteilung tätig. Der Kaufmännische Angestellte Innendienst pflegt vor allem telefonischen Kontakt zu Kunden und ist in diesem Kontext häufig der Ansprechpartner von Kunden und Kollegen. Abgesehen von den Verkaufsaufgaben spielt er auch eine wichtige Rolle bei der verwaltungstechnischen Abwicklung der Angebots- und Auftragsphase.

### \* Erläuterung

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsseungen 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise, sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://europass.cedefop.eu.int>

© Europäische Gemeinschaften 2002 - Version 2010

### 5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSES

|  |   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
|--|---|----|---------------|---|----------|---|-----|---|--------------|---|-------------|---|------------|---|------------|---|-----------------|---|----------|---|---------------|
| <p><b>Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle</b><br/>Das Zeugnis über den Abschluss der Ausbildung ist von der Examenskommission der Ausbildungseinrichtung, an der die Ausbildung gemacht wurde, unterzeichnet.</p>  | <p><b>Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist</b><br/>Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft</p>  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| <p><b>Niveau des Zeugnisses (national oder international)</b><br/>Qualifikationsniveau 3 der niederländischen Qualifikationsstruktur BVE<br/>Merkmale: beschäftigt sich nicht mehr ausschließlich mit der Ausführung eines eigenen Aufgabenpakets. Die Fachkraft kann sich vor Kollegen selbst verantworten und kontrolliert und begleitet die Arbeit anderer. Auch die Entwicklung von Vorgehensweisen in der Arbeitsvorbereitung gehört dazu.<br/>NLQF-Niveau 3 - EQF-Niveau 3 - ISCED 3C</p>  | <p><b>Bewertungsskala/Bestehensregeln</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 5%;">10</td><td>ausgezeichnet</td></tr> <tr><td>9</td><td>sehr gut</td></tr> <tr><td>8</td><td>gut</td></tr> <tr><td>7</td><td>befriedigend</td></tr> <tr><td>6</td><td>ausreichend</td></tr> <tr><td>5</td><td>mangelhaft</td></tr> <tr><td>4</td><td>ungenügend</td></tr> <tr><td>3</td><td>sehr ungenügend</td></tr> <tr><td>2</td><td>schlecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>sehr schlecht</td></tr> </table> | 10 | ausgezeichnet | 9 | sehr gut | 8 | gut | 7 | befriedigend | 6 | ausreichend | 5 | mangelhaft | 4 | ungenügend | 3 | sehr ungenügend | 2 | schlecht | 1 | sehr schlecht |
| 10   | ausgezeichnet   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 9  | sehr gut  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 8  | gut   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 7  | befriedigend  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 6  | ausreichend   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 5  | mangelhaft  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 4  | ungenügend  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 3  | sehr ungenügend   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 2  | schlecht  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| 1  | sehr schlecht   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| <p><b>Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe/Berufen</b><br/>Mit dem Abschluss Kaufmännischer Angestellter Innendienst gibt es Aufstiegsmöglichkeiten zu Ausbildungen als Mittlere Führungskraft oder Spezialist (Qualifikationsniveau 4). Der Beruf Kaufmännischer Angestellter Innendienst kann auf dem Arbeitsmarkt als Ausgangspunkt dienen für eine höhere Verkaufsfunktion, wie Verkaufsleiter oder (Junior-)Accountmanager und manchmal auch für (kaufmännische) Funktionen im Bereich von Marketing, Kommunikation und/oder innerhalb des Bank- und Versicherungswesens. Eine andere vertikale Aufstiegsmöglichkeit ist der Beruf des Exportmitarbeiters Innendienst und des Niederlassungsmanagers Großhandel (innerhalb des Großhandels und des internationalen Handels). Eine horizontale Aufstiegsmöglichkeit ist die Funktion der Fachkraft im Ein- und Verkauf im Außendienst.</p> | <p><b>Internationale Abkommen</b><br/>Der Beruf Kaufmännischer Angestellter Innendienst ist in den Niederlanden nicht reglementiert. Die Ausbildung zu diesem Beruf auf Qualifikationsniveau 3 ist jedoch in der europäischen Richtlinie 2005/36/EG, geändert durch Richtlinie 2013/55/EU, geregelt. Die reglementierten Ausbildungen bieten Zugang zu reglementierten Berufen auf dem Niveau eines Diploms nach Artikel 11 dieser Richtlinie.</p>  |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |
| <p><b>Rechtsgrundlage</b><br/>Gesetz über Erwachsenenbildung und Berufsbildenden Unterricht (WEB), Code Zentralregister Berufsausbildungen (crebo): 90111<br/>Die Ausbildung für diese Qualifikation wird ab dem 1. August 2008 angeboten.</p>   |   |    |               |   |          |   |     |   |              |   |             |   |            |   |            |   |                 |   |          |   |               |

### 6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

|   |   |
|---|---|
| <p>Die sekundäre Berufsausbildung (mbo) hat zwei Lehrwege: den berufsausbildenden Lehrweg (bol) und den berufsbegleitenden Lehrweg (bbi).<br/>Im berufsausbildenden Lehrweg besteht der Unterricht hauptsächlich aus Theorie in der Schule. Der Umfang des Praxisteils (Berufspraxisausbildung) liegt zwischen 20 % und 60 %. Im berufsbegleitenden Lehrweg liegt der Umfang der berufspraktischen Ausbildung bei über 60 %. Der Auszubildende arbeitet vier Tage in der Woche in einem Lehrbetrieb und geht für die Theoriefächer einen Tag pro Woche zur Schule.<br/>Im Prinzip können beide Lehrwege eingeschlagen werden, es hängt aber von der Ausbildungsstelle ab, welcher Lehrweg angeboten wird.</p> |   |
| <p><b>Durchschnittliche Dauer des Unterrichts/der Ausbildung bis zum Abschlusszeugnis</b></p>   | <p><b>3 Jahre (4800 Stunden Studienaufwand) (je nach Vorausbildung)</b></p> |
| <p><b>Zugang</b><br/>Das Abschlusszeugnis des berufsvorbereitenden Sekundarunterrichts (vmbo) für den Lehrweg <i>kaderberoepsgericht</i>, <i>gemengd</i> oder <i>theoretisch</i>, oder eine Ausbildung mit vergleichbarem Niveau.</p>   |   |

## 7. ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

Die sekundäre Berufsausbildung in den Niederlanden basiert auf Qualifikationsdossiers, die eine oder mehrere Qualifikationen enthalten. Die in Teil 3 und 4 aufgenommenen Informationen stammen direkt aus dem vom Kenntniszentrum erstellten Qualifikationsdossier. Das vollständige Qualifikationsdossier ist unter [www.kwalificatiesmbo.nl](http://www.kwalificatiesmbo.nl) einsehbar, nur auf Niederländisch.

Ergänzende Informationen, einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifikationssystems, ist beim National Reference Point (NRP) für Berufsausbildung für die Niederlande erhältlich: [www.nlgrp.nl](http://www.nlgrp.nl).

SBB ist vom Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft als NRP anerkannt.