

Beroepscompetentieprofiel Aankomend Expediteur

Regie: VTL
Datum wijzigen: 1 februari 2004
Versie definitief

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inhoudsopgave

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel	3
Beroepscompetentieprofiel Aankomend Expediteur	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden	6
Beroepsbeschrijving	6
Trends / Innovaties	7
Kerntaken van het beroep	8
Kerntaak 1 Verricht administratieve werkzaamheden	8
Kerntaak 2 Verricht operationele werkzaamheden	9
Kerntaak 3 Onderhoudt externe contacten.....	10
Kernopgaven van het beroep	10
Overzichtschaam beroepscompetenties en kerntaken	11
Overzichtschaam beroepscompetenties en kernopgave	11
Beroepscompetenties met succescriteria	12
Nr. 1 Toepassen talenkennis.....	12
Nr. 2 Effectief communiceren	12
Nr. 3 Informeren	12
Nr. 4 Zelfstandig afwegingen maken.....	12
Nr. 5 Onderhoudt externe contacten	13
Nr. 6 Onderhouden van vakkennis.....	13
Nr. 7 Invoeren gegevens	13
Nr. 8 Klantgericht handelen	13
Nr. 9 Adequaaf handelen bij verstoringen in het proces	14
Nr. 10 Samenwerken in een team.....	14
Nr. 11 Nauwkeurig werken	14
Nr. 12 Overzicht bewaren.....	15
Nr. 13 Operationele activiteiten verrichten	15
Nr. 14 Flexibel werken.....	15

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

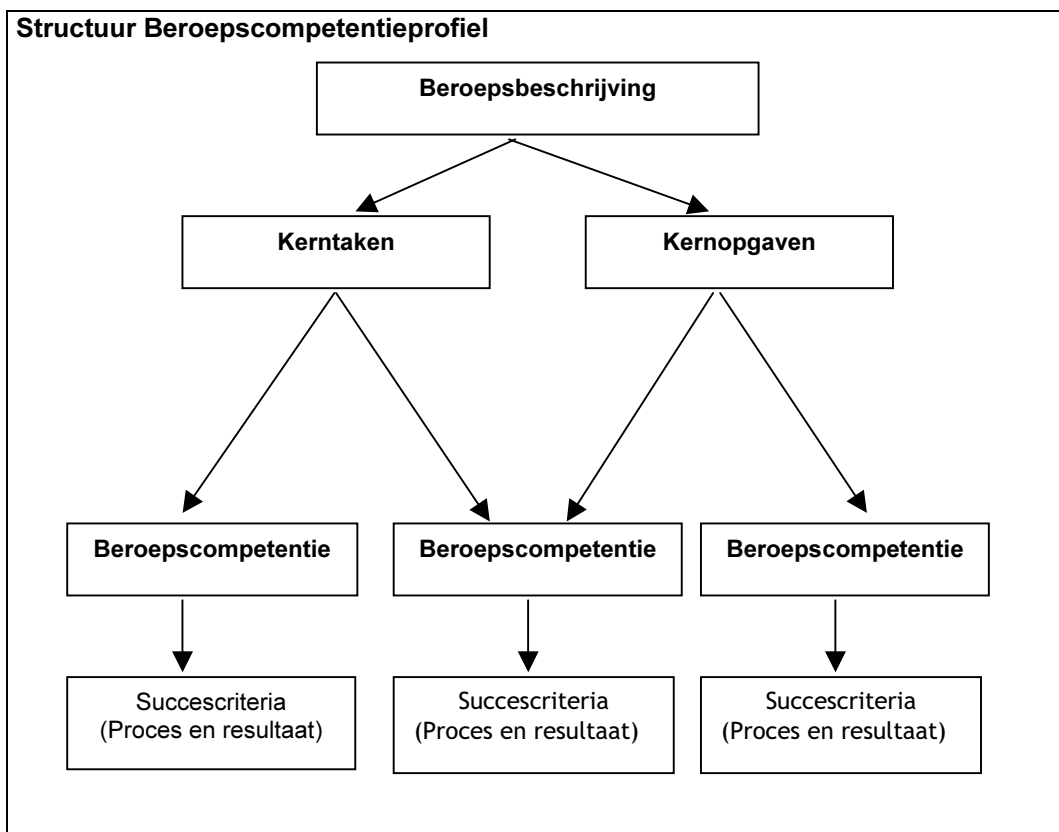
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Aankomend Expediteur. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen (o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie:** een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving:** hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken:** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix:** hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, tnv afdeling Ontwikkeling & Innovatie..

Beroepscompetentieprofiel Aankomend Expediteur

Algemene informatie	Datum: 1 februari 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	Sijn van Santvoort	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Eindternemendocument assistent expediteur; KBB VTL (1996); • Verslagen van interviews met verschillende expediteursbedrijven; VTL; • Functiebeschrijvingen uit de branche; VTL (2003). 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 1 februari 2004
- op inhoud door	Sociale partners	d.d. 1 februari 2004

Mogelijke functiebenamingen

- Aankomend cargadoor.
- Assistent cargadoor.

Loopbaanmogelijkheden

De aankomend expediteur kan doorgroeien naar de functie van expediteur.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext
/werkzaamheden

De aankomend expediteur is een all-round medewerker bij een expediteursbedrijf. Hij assisteert de expediteur bij diens werkzaamheden.

De aankomend expediteur verricht werkzaamheden die te maken hebben met het organiseren van internationaal vervoer van goederen voor opdrachtgevers. De aankomend expediteur regelt dat de goederen van verkoper naar koper op de meest efficiënte wijze getransporteerd worden. Voor het vervoer van de goederen maakt de expediteur gebruik van verschillende vervoersmodaliteiten. Dit maakt dat de expediteur een spilfunctie heeft in het transporteren van goederen voor klanten en hij krijgt daarbij te maken met verschillende partijen (nautische dienstverleners, douane, klanten en interne medewerkers).

Het takenpakket van de aankomend expediteur bestaat uit het toepassen van een groot aantal standaardprocedures (verzorgen van documenten en administreren van gegevens) met een relatief complex karakter op verschillende terreinen. Hiervoor maakt de aankomend expediteur veelvuldig gebruik van moderne communicatiemiddelen en de pc.

In veel voorkomende gevallen moet de aankomend expediteur controlerend en probleemoplossend handelen. Bij de uitvoering van het beroep spelen ook flexibiliteit, bemiddeling, teamwerk en het spreken, lezen en schrijven van de meest gangbare vreemde talen een grote rol.

Rol en
verantwoordelijkheden

De aankomend expediteur werkt veel samen met collega's, maar is ook verantwoordelijk voor een eigen takenpakket. Daarbij is het belangrijk dat de aankomend expediteur voor de klant altijd het aanspreekpunt is ten aanzien van het transport van de goederen. Dit betekent dat de aankomend expediteur (mede)verantwoordelijk is voor een tijdige en correcte levering van het transport van de goederen aan de klant.

De aankomend expediteur functioneert onder verantwoordelijkheid en begeleiding van de expediteur.

Complexiteit

De aankomend expediteur werkt in een omgeving waar routinematige en specifieke procedures door elkaar lopen. Omdat een expediteur moet kunnen afwijken van gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk gaan.

Daarnaast moet een aankomend expediteur verschillende talen spreken, kunnen omgaan met stress en flexibel zijn (geen 9 tot 5 mentaliteit).

Typerende beroepshouding	<p>De aankomend expediteur werkt zelfstandig en in een team. De werkzaamheden vragen een groot verantwoordelijkheidsbesef en probleemoplossend vermogen. De aankomend expediteur heeft een klant- en servicegerichte instelling en beschikt over de daarmee samenhangende sociale vaardigheden. Bovendien heeft hij een zakelijke instelling; hij is voortdurend met 'handel' bezig.</p> <p>Binnen de hektiek van het werk gaat de aankomend expediteur stressbestendig en flexibel te werk en kan anticiperen op onverwachte situaties. In onverwachte situaties kan de aankomend expediteur terugvallen op inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen.</p> <p>Ten aanzien van ladingadministratie en ladingtransport werkt de aankomend expediteur accuraat en zorgvuldig.</p>
--------------------------	---

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	<p>Binnen het expediteursvak is er sprake van een uitsplitsing naar specialisten en generalisten.</p> <p>De expediteur ontwikkelt zich steeds verder tot een logistiek dienstverlener of cargadoor. Het totale logistieke proces van de supply chain (met alle vervoersmodaliteiten) is steeds meer het werkgebied van de expediteur.</p>
Wetgeving	<p>Voortdurend ontwikkelende Europese wetgeving betreft douane, vervoer en gevaarlijke stoffen.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>Dit zijn voornamelijk ontwikkelingen die te maken hebben met verdergaande automatisering. Binnen het vak wordt steeds meer gebruik gemaakt van de computer en geïntegreerde (internationale)systemen.</p> <p>De mogelijkheden om via tracking & tracing goederen en hun status te kunnen traceren.</p>
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<p>Expediteursbedrijven ontwikkelen eigen bedrijfsspecifieke computersystemen. Ontwikkeling van websites voor tracking & tracing van goederen voor de klanten.</p> <p>Expediteursbedrijven zetten eigen callcenters op.</p> <p>Vanwege de ontwikkeling naar logistiek dienstverlener worden marketing en commercie steeds belangrijker.</p>
Internationale ontwikkelingen	<p>Toename van Europese wetgeving.</p> <p>Geïntegreerde internationale computersystemen.</p> <p>Internationale wetgeving met betrekking tot de veiligheid in de supply chain.</p>

Kerntaken van het beroep

- 1 Verricht administratieve werkzaamheden.
- 2 Verricht operationele werkzaamheden.
- 3 Onderhoudt externe contacten.

Kerntaak 1 Verricht administratieve werkzaamheden	
Proces	<p>De aankomend expediteur verzorgt de administratieve verwerking van de gegevens die betrekking hebben op het transport, het vervoer en de opslag van de goederen. Dit doet de aankomend expediteur met behulp van het transportdossier van de klant. Ter voorbereiding hierop legt de aankomend expediteur een dossieradministratie (archief) aan. Voor het dossier verzorgt de aankomend expediteur de documenten die noodzakelijk zijn voor het transport van de goederen, zoals douanedocumenten en de verschepingsinstructie. Naast het vervaardigen van documenten voert de aankomend expediteur de logistieke administratie in de computer in.</p> <p>Bij inkomende en uitgaande lading beoordeelt de aankomend expediteur de documenten van het dossier op correctheid en volledigheid.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	De aankomend expediteur is verantwoordelijk voor een compleet en juist transportdossier. Echter, werkzaamheden worden altijd onder supervisie van de expediteur gedaan.
Complexiteit	<p>Voor een succesvol goederentransport past de aankomend expediteur zijn vakkennis over douane, logistiek, in- & uitklaren van schepen, wettelijke voorschriften en bedrijfseconomie toe.</p> <p>De werkzaamheden van de aankomend expediteur worden voortdurend verstoord door telefoon, fax en dergelijke. De aankomend expediteur moet vaak veel dingen tegelijk doen en mag daarbij niets over het hoofd zien.</p> <p>De aankomend expediteur begrijpt gesproken of geschreven opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. De aankomend expediteur interpreteert deze en communiceert hierover in de meest gangbare buitenlandse talen.</p>
Betrokkenen	Medewerkers en team binnen het bedrijf, expediteur, opdrachtgevers, nautische dienstverleners, vervoerders en andere externe organisaties.
(Hulp-)middelen	Om zijn werkzaamheden correct uit te voeren, maakt de aankomend expediteur gebruik van gangbare communicatiemiddelen (telefoon, fax, pc), een logistiek besturingssysteem en transportdossier.
Kwaliteit van proces en resultaat	Correcte documenten en een volledig transportdossier.
Keuzes en dilemma's	Snel versus nauwkeurig werken. Voor de uitvoering van de taak is het van belang dat de aankomend expediteur nauwkeurig en accuraat werkt. Deze nauwkeurigheid en accuratesse mogen niet in het geding komen wanneer de hectiek op de afdeling toeneemt. Ondanks de tijdsdruk moet hij zijn documenten op fouten controleren.

Kerntaak 2 Verricht operationele werkzaamheden	
Proces	De aankomend expediteur assisteert de expediteur tijdens het verrichten van operationele werkzaamheden. De aankomend expediteur regelt het transport van de goederen van de klant 'van deur tot deur'. Daarvoor moet hij zowel de procedures bij op & overslag van goederen kennen en de werkwijze van verschillende soorten transportbedrijven (weg, water en rail). Tevens moet hij combinaties kunnen maken tussen de verschillende transportmodaliteiten.
Rol / verantwoordelijkheden	De aankomend expediteur is (mede)verantwoordelijk voor een tijdige en juiste levering van de goederen aan de klant.
Complexiteit	Tijdens het transport van goederen kunnen acute problemen voorkomen. De aankomend expediteur lost deze problemen op en stelt de opdrachtgever daarvan op de hoogte. De werkzaamheden van de aankomend expediteur worden voortdurend verstoord door telefoon, fax en dergelijke. De aankomend expediteur moet vaak veel dingen tegelijk doen en mag daarbij niets over het hoofd zien. De aankomend expediteur begrijpt gesproken of geschreven opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. De aankomend expediteur interpreteert deze en communiceert hierover in de meest gangbare buitenlandse talen.
Betrokkenen	Medewerkers binnen het bedrijf, expediteur, opdrachtgevers, nautische dienstverleners, douane, vervoerders.
(Hulp-)middelen	De aankomend expediteur verricht zijn operationele werkzaamheden met behulp van diverse gangbare communicatiemiddelen (telefoon, fax, e-mail, pc).
Kwaliteit van proces en resultaat	De aankomend expediteur is medeverantwoordelijk voor een correct verlopend transport van de goederen. Daarbij streeft hij ernaar dat een storing in de vervoersafwikkeling voor de klant zo min mogelijk nadelige gevolgen heeft. Als onvolkomenheden niet goed opgelost worden, kan dit het verlies van opdrachten betekenen.
Keuzes en dilemma's	De aankomend expediteur handelt adequaat wanneer hij geconfronteerd wordt met verstoringen in het proces. De aankomend expediteur stelt prioriteiten tijdens het oplossen van de problemen; welk probleem eerst?, wanneer de klant op de hoogte stellen? Daarbij maakt hij een afweging of hij doorgaat met de uitvoering van zijn overige taken of het probleem direct oplost.

Kerntaak 3 Onderhoudt externe contacten	
Proces	De aankomend expediteur onderhoudt tijdens het uitvoeren van de opdracht (op beheersmatig niveau) contacten met klanten en nautische dienstverleners. De aankomend expediteur informeert externe contacten omtrent het transport van de goederen. Daarnaast rapporteert de aankomend expediteur aan de expediteur omtrent concurrentie bewegingen en informatie over de markt. De aankomend expediteur vraagt statistieken op, zoekt informatie en raadpleegt collega's. Vervolgens analyseert hij deze informatie en verwerkt dit tot een rapport voor expediteur.
Rol / verantwoordelijkheden	De aankomend expediteur is intermediair tussen de opdrachtgever en vervoerder. Op een beheersmatig niveau is hij er verantwoordelijk voor dat de afstemming op correcte wijze plaatsvindt.
Complexiteit	De aankomend expediteur moet voldoende informatie over zijn werkgebied kunnen genereren, daarbij heeft hij te maken met klanten over de hele wereld. Het is belangrijk dat hij deze in de meest gangbare buitenlandse talen te woord kan staan en geschreven opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen kan hanteren.
Betrokkenen	Bestaande en potentiële klanten, verschillende vervoerders, nautische dienstverleners, douane, verzekeringsmaatschappij, interne afdelingen binnen het expediteursbedrijf.
(Hulp-)middelen	De aankomend expediteur maakt voor het onderhouden van externe contacten gebruik van diverse gangbare communicatiemiddelen (telefoon, fax, e-mail, pc).
Kwaliteit van proces en resultaat	De externe contacten worden op correcte wijze geïnformeerd omtrent het transport van de goederen.
Keuzes en dilemma's	

Kernopgaven van het beroep

1. De aankomend expediteur staat voor de opgave om te anticiperen op verstoringen in het transportproces van de goederen van de klant.
2. De aankomend expediteur staat voor de opgave om prioriteiten aan te brengen in zijn werkzaamheden, rekening houden met verschillende factoren (vragen van klanten, anticiperen op verstoringen).
3. Snel versus nauwkeurig werken. De aankomend expediteur staat voor de opgave om nauwkeurig en accuraat te werken. Eventuele fouten kunnen namelijk hoge afbreukrisico's tot gevolg hebben.

Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	toepassen talenkennis	X	X	X							
7	invoeren gegevens	X	X								
11	nauwkeurig werken	X	X								
13	operationele activiteiten verrichten	X	X								
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
9	adequaat handelen bij verstoringen in het proces	X	X								
12	overzicht bewaren	X	X								
14	flexibel werken	X	X								
sociaal-communicatieve (SC)											
2	effectief communiceren	X	X	X							
4	zelfstandig afwegingen maken	X	X	X							
5	onderhoudt externe contacten	X	X	X							
8	klantgericht handelen	X	X								
10	samenwerken in een team	X	X	X							
ontwikkelings (ON)											
3	informereren	X	X	X							
6	onderhouden van vakkennis	X	X								

Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
vakmatig-methodisch (VM)												
1	toepassen talenkennis	X										
7	invoeren gegevens			X								
11	nauwkeurig werken			X								
13	operationele activiteiten verrichten			X								
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)												
9	adequaat handelen bij verstoringen in het proces	X	X	X								
14	flexibel werken	X	X									
sociaal-communicatieve (SC)												
2	effectief communiceren	X	X									
4	zelfstandig afwegingen maken	X	X									
5	onderhoudt externe contacten	X										
10	samenwerken in een team	X	X									

Beroepcompetenties met succescriteria

Nr. 1 Toepassen talenkennis	
Beroepscompetentie VM	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze op een beheersmatig niveau zijn kennis van de meest gangbare vreemde talen toe te passen, zodat de communicatie en het bedrijfsproces efficiënt verlopen.
Succescriteria	
Proces	<p>Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen.</p> <p>Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen.</p> <p>Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen.</p> <p>Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen.</p>
Resultaat	<p>Efficiënt bedrijfsproces.</p> <p>Efficiënte communicatie.</p>

Nr. 2 Effectief communiceren	
Beroepscompetentie SC	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze op beheersniveau te communiceren met zowel interne als externe relaties.
Succescriteria	
Proces	<p>Communiqueert helder, tactvol en 'to the point'.</p> <p>Staat alle interne en externe contacten op correcte en beleefde wijze te woord.</p> <p>Gaat bewust om met feedback geven en ontvangen.</p>
Resultaat	<p>Tevreden en goed geïnformeerde klanten en collega's.</p> <p>Een goede werksfeer.</p>

Nr. 3 Informeren	
Beroepscompetentie ON	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze informatie te rapporteren aan de afdelingen en management zodat de bedrijfsoperatie succesvol verloopt
Succescriteria	
Proces	<p>Verzamelt gegevens (over verkoop, schade, beschikbaarheid equipment, niveau van dienstverlening).</p> <p>Analyseert gegevens.</p> <p>Trekt conclusies t.a.v. de analyse.</p> <p>Rapporteert aan betrokkenen over de voortgang van de dienstverlening.</p>
Resultaat	Informatie die correct, volledig, begrijpelijk en op tijd beschikbaar zijn voor de beschikbaarheid van gegevens t.a.v. verkoop, schade en equipment.

Nr. 4 Zelfstandig afwegingen maken	
Beroepscompetentie SC	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze zelfstandig afwegingen te maken en gevolgen in te schatten zodat de opdracht succesvol wordt afgehandeld.
Succescriteria	
Proces	<p>Inventariseert mogelijke oplossingen.</p> <p>Analyseert bij verstoringen in het proces het probleem.</p> <p>Stelt prioriteiten.</p>
Resultaat	<p>Communiqueert met betrokkenen over de gemaakte afweging.</p> <p>Minimale verstoring van het proces.</p>

Nr. 5 Onderhoudt externe contacten	
Beroepscompetentie SC	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze op een beheersmatig niveau contacten te onderhouden met externe organisaties, klanten en afdelingen binnen het bedrijf teneinde afspraken na te komen.
Succescriteria	
Proces	Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Legt contact met klanten om informatie op te vragen, afspraken te maken en klachten af te handelen. Communiqueert met klanten en opdrachtgevers in de meest gangbare Europese talen.
Resultaat	Netwerk van externe contacten. Tevreden klanten.

Nr. 6 Onderhouden van vakkennis	
Beroepscompetentie ON	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.
Succescriteria	
Proces	Past kennis over verpakkingen en stuwageinstructies toe, kennis over logistiek, kennis over opslag en distributie, gevaarlijke stoffen en milieu (veiligheid). Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van vervoersecconomie, vervoersrecht, marketing, gevaarlijke stoffen, veiligheidsmaatregelen en milieu. Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
Resultaat	Ontwikkeling van het bedrijf. Medewerker die aan de bijscholingseisen voldoet.

Nr. 7 Invoeren gegevens	
Beroepscompetentie VM	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze gegevens in te voeren teneinde een volledig en correct transportdossier te krijgen.
Succescriteria	
Proces	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Beoordeelt informatie. Bedient de computer. Voert gegevens in. Controleert gegevens op juistheid.
Resultaat	Een volledig en correct transportdossier.

Nr. 8 Klantgericht handelen	
Beroepscompetentie SC	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een vriendelijke, vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten zodat deze tevreden zijn.
Succescriteria	
Proces	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Informeert klanten. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. Beantwoordt vragen. Schept een stemming door gedrag en uitstraling.
Resultaat	Klanten zijn tevreden over de wijze waarop ze door de medewerker worden benaderd.

Nr. 9 Adequat handelen bij verstoringen in het proces	
Beroepscompetentie BOS	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze te handelen bij verstoringen van het proces, zodat eventuele schade beperkt wordt.
Succescriteria	
Proces	Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).
	Anticipeert op de ontwikkeling van verstoringen in het proces.
	Neemt maatregelen om de gevolgen te beperken.
	Communiqueert met instanties en personen.
Resultaat	Problemen worden zo optimaal mogelijk opgelost.
	Een minimale verstoring van het proces.

Nr. 10 Samenwerken in een team	
Beroepscompetentie SC	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	Maakt werkafspraken met collega's.
	Komt gemaakte werkafspraken na.
	Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie boven water te krijgen.
	Luistert naar collega's en houdt rekening met wat door hen gezegd wordt.
	Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken.
	Gaat bewust om met feedback geven aan collega's en feedback krijgen van collega's.
	Vraagt om feedback van collega's .
	Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback.
	Verstrekt relevante informatie aan alle belanghebbenden.
	Vraagt collega's om hulp als hij er zelf niet uitkomt.
	Helpt collega's als ze daarom vragen.
	Is alert op eigen werkdruk.
	Zoekt, als eigen taken afgerond zijn, naar een andere klus of vraagt hiernaar bij zijn .
	Collega's of leidinggevende.
Neemt actief deel aan werkbesprekingen.	
Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.	
Resultaat	Aankomend expediteur functioneert effectief binnen een team.

Nr. 11 Nauwkeurig werken	
Beroepscompetentie VM	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze nauwkeurig te werken zodat fouten worden vermeden.
Succescriteria	
Proces	Werkt geconcentreerd.
	Controleert ingevoerde gegevens.
	Bewaart overzicht.
	Voert gegevens in de computer in.
Resultaat	Minimale hoeveelheid fouten.
	Correcte gegevens in transportdossiers.

Nr. 12 Overzicht bewaren	
Beroepscompetentie BOS	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze het overzicht te bewaren zodat de benodigde werkzaamheden uitgevoerd worden.
Succescriteria	
Proces	Controleert gegevens in het transportdossier. Weet welke werkzaamheden van hem verwacht worden. Administreert wijzigingen in het transportdossier. Werkt volgens instructie.
Resultaat	Een volledig en correct transportdossier.

Nr. 13 Operationele activiteiten verrichten	
Beroepscompetentie VM	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze operationele werkzaamheden te verrichten zodat deze correct en volgens planning verloopt.
Succescriteria	
Proces	Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. Begeleidt vanuit zijn kantoor de ladingbehandeling. Lost verstoringen in het proces op. Houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van zendingen. Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen.
Resultaat	Juist en tijdig geïnformeerde klanten. Uitvoering van de ladingbehandeling volgens planning.

Nr. 14 Flexibel werken	
Beroepscompetentie BOS	De aankomend expediteur is in staat om op adequate wijze flexibel te werken teneinde de continuïteit van het logistieke proces te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Presteert onder hoge werkdruk. Doet snel parate kennis op. Switcht gemakkelijk naar andersoortige taken. Werkt indien nodig op onregelmatige tijdstippen.
Resultaat	Efficiënt uitgevoerde werkzaamheden.

