

## ACCOUNTMANAGER BIJ POOLSTOK

### PLAATS IN DE ORGANISATIE

- Je maakt deel uit van het **accountteam** van Poolstok en wordt aangestuurd door een **teammanager**. Je bepaalt in samenspraak en in lijn met de operationele doelstellingen van het team jouw jaarlijkse individuele doelstellingen.
- Je werkt samen met een **senior accountmanager**:
  - Jullie beheren samen een klantenportefeuille. Dat betekent dat jullie, in afstemming met de teammanager, de rol die jullie opnemen naar klanten afspreken. Soms ben je in de lead en in bepaalde gevallen benader je klanten in tandem.
  - Je kan rekenen op coaching van de senior accountmanager. Dat betekent dat je kan rekenen op advies en ondersteuning omtrent inhoudelijke vragen en hoe je de relatie met klanten en partners kan aanpakken.
  - Je overlegt structureel en op regelmatige basis met je senior accountmanager.
- Je draagt actief bij aan het sterker worden van het accountteam.
  - Je deelt relevante kennis en ervaringen met het team.
  - Je kan inschatten wanneer en vraag of issue urgent, impactvol en/of complex genoeg is om terug te koppelen aan het team of je manager.
  - Je maakt constructieve en oplossingsgerichte voorstellen aan het team die de werking optimaliseren. Je waakt erover dat alle leden van het team dergelijke voorstellen kunnen maken.
- Je werkt nauw samen met andere teams binnen Poolstok: het R&D-team, team Strategie en Beleid en het HR- en Support team.

### JE TAKENPAKKET

#### RELATIEBEHEER

- Je zorgt voor een professionele en warme relatie met de betrokken klanten en partners.
- **Accountmanagement:**
  - Als accountmanager focus je je vooral op een mix van standaard en een aantal grotere klanten.
  - Voor je klanten ben je het aanspreekpunt voor hun P&O-vragen. Je geeft hen professioneel advies, begeleiding en ondersteuning op basis van het volledige P&O-productportfolio van Poolstok.
  - Je analyseert vragen van klanten kritisch zodat je tot de meest passende match kan komen tussen de vraag van de klant en het aanbod van onze private partners.



Springt hoger  
voor personeel  
en organisatie

Vaartdijk 3/101  
3018 Wijgmaal  
+32 (0)16 38 10 00  
info@poolstok.be  
www.poolstok.be  
BE0466540504  
RPR Leuven

- Je neemt initiatief om de klant en haar organisatie te leren kennen. Je bouwt duurzame relaties op met strategische contactpersonen (e.g. Algemeen Directeur, diensthoofden van specifieke diensten, ...).
- Los van concrete opdrachten ga je in dialoog met klanten over P&O-thema's, je begrijpt hun behoeften en noden.
- Samen met de senior accountmanager zorg je voor een accountplan:
  - Daarin plannen jullie hoe je jullie klanten benaderen.
  - Jullie volgen het plan regelmatig op en sturen bij waar zinvol.
  - De focus van een accountplan ligt niet op uitkomst in de zin van het binnenhalen van opdrachten. De doelstelling is een bewust en proactief relatiemanagement, i.e. regelmatig contact met de juiste contactpersonen bij de verschillende klanten.
  - Het plan laat ruimte om in te gaan op opportuniteiten, zoals het werven van nieuwe klanten of het verbreden van de activiteiten bij bestaande klanten.
- **Partnerschap:**
  - Je neemt initiatief om de private partner te leren kennen. Jullie wisselen kennis uit over klanten en opdrachten.
  - Je zorgt ervoor dat de private partner de opdracht goed begrijpt. Je volgt de opdracht op, hebt aandacht voor kwalitatieve dienstverlening en stuur proactief bij wanneer nodig (zie ook opdrachtenbeheer).
  - Je organiseert en begeleidt evaluatiegesprekken tussen klanten en private partners.
  - Je ziet toe op een uniforme werking over klanten en opdrachten heen.
- **Ambassadeur:**
  - Je vertegenwoordigt Poolstok op relevante seminaries, events en congressen. Je leert actief ons klanten- en partnernetwerk kennen.

## DIENSTVERLENING

- **Opdrachtbeheer:**
  - Je beheert opdrachten op een professionele en klantvriendelijke manier.
  - Je bent verantwoordelijk voor een vlot verloop en afhandeling van het procedurele en administratieve luik van de P&O-opdrachten bij klanten.
  - Je gaat na of samenwerkingsvoorstellen die werden opgemaakt door de private partner overeenstemmen met de verwachtingen van de klant, de afspraken in de raamovereenkomst en de kwaliteitsstandaarden van Poolstok.
  - Je registreert alle noodzakelijke en nuttige informatie in het CRM-systeem.
- **Productbeheer:**
  - Als accountmanager ben je verantwoordelijk voor het beheer van één of meerdere producten uit het productportfolio van Poolstok.
    - Voor bepaalde producten deel je die verantwoordelijkheid met een senior accountmanager. In dat geval bepaal je in overleg



Springt hoger  
voor personeel  
en organisatie

Vaartdijk 3/101  
3018 Wijgmaal  
+32 (0)16 38 10 00  
info@poolstok.be  
www.poolstok.be  
BE0466540504  
RPR Leuven

met de teammanager jullie rolverdeling. Duo rollen zijn er vooral in het geval van kerndienstverlening, zodat de continuïteit gegarandeerd kan worden en het contact met partners gespreid kan worden.

- Je bent als productbeheerder het aanspreekpunt binnen Poolstok en tegenover private partners. Je vormt hierbij een brugfunctie tussen de private partners en Poolstok.
- Je begrijpt hoe het product onze klanten ondersteunt, volgt op of het product dat ook effectief doet en deelt deze kennis met je collega's van het account- en R&D-team. Dit houdt onder meer volgende taken in:
  - Je deelt kennis over het product binnen Poolstok:
    - Collega's uit het tenderteam (R&D-team) zorgen ervoor dat alle relevante administratieve en inhoudelijke informatie raadpleegbaar is voor alle accountmanagers. Als productbeheerder volg je op dat deze informatie up-to-date is.
  - Je deelt actief de kennis over het product met je collega's in het accountteam zodat zij het product kunnen aanbieden aan klanten. Het gaat o.a. over:
    - Hoe zit de overheidsopdracht en de finale offerte in elkaar?
    - Wie zijn de gegunde partners – en wat zijn hun eventuele specialisaties?
    - Voor welke vragen kan het product ingezet worden?
- Gedurende de looptijd van het contract ben je eveneens het aanspreekpunt voor vragen van private partners en collega's i.v.m. overkoepelende afspraken.
- Collega's uit het R&D-team zorgen ervoor dat de cijfergegevens achter de afname van de dienstverlening gemonitord worden. Je zorgt ervoor dat hierover regelmatig naar het accountteam wordt gerapporteerd.
- Samen met een collega van het R&D-team voer je periodieke feedbackgesprekken met de private partners.
- De informatie en actiepunten die uit de periodieke feedbackgesprekken voortvloeien koppel je terug naar het accountteam.

## EXPERTISEONTWIKKELING

- **Kwaliteitsvisie:**
  - Je kent en begrijpt [onze kwaliteitsvisie](#).
  - Je kan uitleggen waarom we voor duurzame en effectieve oplossingen kiezen in ons productaanbod.
  - Je begrijpt dat het aanbieden van kwalitatieve producten een groeiproces vraagt. Adviseren op basis van evidence-based praktijk vraagt een continu leertraject voor jou, de klant, de private partner en Poolstok. P&O-praktijken en wetenschap zijn continu in evolutie. Je bent in staat en bereid om je blijvend te ontwikkelen.



Springt hoger  
voor personeel  
en organisatie

- Je begrijpt dat er geen perfecte oplossingen uitgevoerd door perfecte partners bestaan. Je weet wel dat we streven naar het beste dat de markt en de wetenschap te bieden hebben. Realistisch en pragmatisch, daar sta je voor.
- **Verdiepen kennis dienstverlening:**
  - Je neemt initiatief om kennis over onze dienstverlening te verwerven. Je neemt deel aan het interne opleidingsaanbod. Je zoekt actief naar bijkomende manieren om die kennis up-to-date te houden.
- **Je maakt Poolstok sterker:**
  - Je maakt, in functie van je opgebouwde expertise of interesse, deel uit van interne, team overschrijdende projecten.
  - Je deelt kennis, vaardigheden en ervaring met Poolstok.



Springt hoger  
voor personeel  
en organisatie