

COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST VAN 9 JUNI 2016 GESLOTEN BINNEN HET AANVULLEND PARITAIR COMITÉ VOOR DE BEDIENDEN BETREFFENDE DE BEROEPSINDELING	CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL DU 9 JUIN 2016 CONCLUE AU SEIN DE LA COMMISSION PARITAIRE AUXILIAIRE POUR EMPLOYES CONCERNANT LA CLASSIFICATION DE FONCTIONS
Preambule De cao's gesloten op het niveau van het PC 218, zoals toepasselijk en in werking aan de vooravond van de inwerkingtreding van het besluit houdende de benoeming van de leden van het PC 200, werden bij cao van 1.04.2015 (registratienr. 126638) overgedragen naar het PC 200. Deze cao's werden bijgevolg integraal van toepassing op het niveau van het PC 200 en binden de werkgevers en werknemers die ressorteren onder het PC 200. De sluiting van onderhavige cao heeft tot doel om in het kader van de continuïteit de coördinatie van deze overgedragen cao's te optimaliseren.	Préambule Les CCT conclues au niveau de la CP 218, telles qu'applicables et en vigueur à la veille de l'entrée en vigueur de l'arrêté portant nomination des membres de la CP 200, ont été transférées à la CP 200 par la CCT du 1.04.2015 (numéro d'enregistrement 126638). Ces CCT sont donc intégralement d'application au niveau de la CP 200 et elles lient les employeurs et les travailleurs qui relèvent de celle-ci. La conclusion de la présente CCT a pour objectif, dans le cadre de la continuité, d'optimiser la coordination des CCT transférées.
Hoofdstuk I: Toepassingsgebied Artikel 1 Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en bedienden van de ondernemingen, welke tot de bevoegdheid behoren van het Aanvullend Paritair Comité voor de Bedienden. Onder "bedienden" wordt verstaan, de mannelijke en de vrouwelijke bedienden.	Chapitre I : Champ d'application Article 1 La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et employés des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire pour employés. On entend par "employés", les employés et les employées.
Hoofdstuk II: Beroepsindeling Artikel 2 De functies van de bedienden worden in vier klassen ingedeeld welke door de hierna vermelde algemene maatstaven worden bepaald: <i>Klasse A</i> Uitvoerend: functies gekenmerkt door het verrichten van een beperkt aantal zich herhalende eenvoudige taken.	Chapitre II : classification professionnelle Article 2 Les fonctions des employés sont classées en quatre classes que définissent les critères généraux suivants : <i>Classe A</i> Fonctions exécutives : fonctions caractérisées par la réalisation d'un nombre limité de tâches simples et répétitives. <i>Classe B</i>

<i>Klasse B</i> Ondersteunend: welke een bijdrage levert tot de realisatie van een grotere opdracht <i>Klasse C</i> Beherend: functies gekenmerkt door het realiseren van een afgerond geheel van taken die samen één opdracht vormen <i>Klasse D</i> Adviseur: functies gekenmerkt door het bewaken en ontwikkelen van één bedrijfsproces in het kader van een bepaalde doelstelling De niveau-onderscheidende criteria per klasse evenals de lijst van voorbeeldfuncties per klasse zijn bovendien opgenomen in bijlage aan deze cao. Deze bijlage maakt integraal deel uit van de cao. De specifieke inhoud van de voorbeeldfuncties opgenomen in de lijst van functies per klasse, opgenomen in bijlage van deze cao, zullen ter kennis van de werkgevers en de werknemersvertegenwoordigers worden gesteld via het Sociaal Fonds.	Fonctions de support : fonctions apportant une contribution à la réalisation d'une mission plus vaste. <i>Classe C</i> Fonctions de gestion : fonctions caractérisées par la réalisation d'un ensemble complet de tâches qui, ensemble, constituent une seule et même mission. <i>Classe D</i> Fonctions consultatives : fonctions caractérisées par la surveillance et le développement d'un même processus professionnel dans le cadre d'un objectif déterminé. Les critères de distinction de niveau par classe ainsi que la liste des fonctions exemplatives par classe sont annexés à la présente CCT. Cette annexe fait partie intégrante de la CCT. Le contenu spécifique des fonctions exemplatives reprises dans la liste des fonctions par classe figurant en annexe de la présente CCT sera porté à la connaissance des employeurs et des représentants des travailleurs via le Fonds social.
Artikel 3 § 1 Deze indeling van de bedienden functies in klassen heeft tot doel, de ondernemingen een richtlijn mee te geven om de toepassing te vergemakkelijken van de in deze collectieve arbeidsovereenkomst bepaalde beloningsminima. Daarom steunt deze functieclassificatie op niveau-onderscheidende criteria, zoals complexiteit, probleemoplossing, impact van fouten, bijdrage, autonomie, werkindeling, toezicht, kennis, opleiding, informatieoverdracht, contacten en kennis van vreemde talen. § 2 De werkgever draagt de verantwoordelijkheid voor de indeling in klassen van de functies op basis van de	Article 3 § 1 Cette classification des fonctions d'employé en classes a pour but de donner aux entreprises des directives visant à faciliter l'application des minimums de rémunération définis dans la présente convention collective de travail. C'est pourquoi cette classification de fonctions se base sur des critères de distinction de niveau comme la complexité, la résolution des problèmes, l'impact des erreurs, la contribution, l'autonomie, la répartition du travail, la surveillance, la connaissance, la formation, la transmission d'informations, les contacts et la connaissance de langues étrangères. § 2 L'employeur est responsable de la classification des fonctions sur la base de leur contenu fonctionnel réel dans l'entreprise.

reële functie-inhoud in de onderneming.

§ 3 De functies die in elke klasse zijn aangegeven gelden uitsluitend als voorbeeld. De benaming van de functie geldt slechts als indicatie voor de inhoud ervan.

§ 4 Inschaling van de concrete functies
Elke functie dient beoordeeld te worden op basis van de concrete functie-inhoud in de onderneming in vergelijking met de niveau-onderscheidende criteria en de functie-inhoud van de voorbeeldfunctie.

Bij de vergelijking van de functie-inhoud zijn verschillende hypothesen mogelijk:

a) De functie in de onderneming stemt volledig overeen met de functie-inhoud en de niveau-onderscheidende criteria van de voorbeeldfunctie: indeling in de sectoraal voorziene klasse.

b) De functie in de onderneming wijkt minimaal af van de functie-inhoud en de niveau-onderscheidende criteria van de voorbeeldfunctie: indeling in de sectoraal voorziene klasse.

Het gaat hier om volgende gevallen:

> de uitoefening van de functie in de onderneming omvat minder of meer activiteiten zonder dat daardoor de algemene doelstelling van de functie, zoals beschreven in de voorbeeldfunctie, wordt aangetast;

> de afwijkingen bij één of meerdere beoordelingscriteria (kennis, verantwoordelijkheid, leidinggeven enz.) zijn op zichzelf niet niveaubepalend voor de functie.

c) De functie in de onderneming wijkt in ernstige mate af van de functie-inhoud en de niveau-onderscheidende criteria van de voorbeeldfunctie:

Het gaat hier om de situatie waarbij de essentie van de functie wordt aangetast en de doelstelling, opgenomen in de voorbeeldfunctie, niet overeenstemt met de concrete ondernemingsfunctie.

In dit geval moet de werkgever ofwel:

> de intrinsieke waarde van de functie zoals

§ 3 Les fonctions citées dans chaque classe le sont uniquement à titre d'exemple. La dénomination de la fonction ne constitue qu'une indication de son contenu.

§ 4 Classification des fonctions concrètes
Chaque fonction doit être classifiée sur la base de son contenu fonctionnel concret dans l'entreprise, en la comparant avec les critères de distinction de niveau et le contenu fonctionnel de la fonction exemplative. Lors de la comparaison du contenu fonctionnel de la fonction, plusieurs hypothèses peuvent se présenter :

a) La fonction dans l'entreprise correspond entièrement au contenu fonctionnel et aux critères de distinction de niveau de la fonction exemplative : classification dans la classe prévue au niveau sectoriel.

b) La fonction dans l'entreprise diffère de façon minimale du contenu fonctionnel et des critères de distinction de niveau de la fonction exemplative : classification dans la classe prévue au niveau sectoriel.

Il s'agit ici des cas suivants :

> L'exercice de la fonction dans l'entreprise contient moins ou plus d'activités, sans que l'objectif général de la fonction, tel que décrit dans la fonction exemplative, soit altéré.

> Les différences dans un ou plusieurs des critères d'appréciation (connaissances, responsabilité, direction, etc.) ne sont pas en soi déterminantes du niveau de la fonction.

c) La fonction dans l'entreprise diffère sérieusement du contenu fonctionnel et des critères de distinction au niveau de la fonction exemplative :

Il s'agit ici de la situation dans laquelle l'essence de la fonction est altérée et l'objectif, mentionné dans la fonction exemplative, ne correspond pas à la fonction concrète dans l'entreprise.

Dans ce cas, l'employeur doit soit :

> comparer la valeur intrinsèque de la

uitgeoefend in de onderneming vergelijken respectievelijk met een andere referentiefunctie in dezelfde klasse, van een lagere klasse en van een hogere klasse. Indien overeenstemming wordt gevonden met een andere voorbeeldfunctie, dan geldt het resultaat van deze vergelijking als inschaling voor de afwijkende functie. > de intrinsieke waarde van de functie zoals uitgeoefend in de onderneming vergelijken met alle niveau-onderscheidende criteria. Is de overeenkomst met deze criteria voor het grootste deel gerealiseerd t.a.v. een bepaalde voorbeeldfunctie, dan geldt deze laatste als referentiepunt. d) De functie in de onderneming werd niet opgenomen in de sectorale functieclassificatie; In dit geval moet de werkgever ofwel: > in de bestaande sectorale functiebeschrijvingen een functie zoeken waarvan de intrinsieke waarde overeenstemt met de niet-opgenomen functie. Bestaat een dergelijke functie dan wordt de nieuwe functie in dezelfde klasse ondergebracht > zich uitsluitend baseren op de niveau-onderscheidende criteria. § 5 Wanneer een gebaremiseerde bediende de bekwaamheid bezit om een hogere functie uit te oefenen, houdt dit niet in dat hij in de overeenstemmende weddecategorie wordt geplaatst. Dit kan enkel gebeuren indien de betreffende functie effectief ook wordt uitgeoefend. § 6 Wanneer een gebaremiseerde bediende gelijktijdig en bestendig meerdere functies van diverse klassen vervult dient hiermee rekening te worden gehouden bij de vaststelling van zijn loon. § 7 De verwezenlijking van deze classificatie mag geen aanleiding geven tot een herziening van de classificaties die op ondernemingsvlak zijn overeengekomen en	functie telle qu'elle est exercée dans l'entreprise respectivement avec une autre fonction de référence de la même classe, d'une classe inférieure et d'une classe supérieure. S'il y a concordance avec une autre fonction exemplative, le résultat de cette comparaison vaut comme classification pour la fonction déviante. > comparer la valeur intrinsèque de la fonction telle qu'elle est exercée dans « l'entreprise » avec tous les critères de distinction de niveau. S'il y a adéquation avec la plupart des critères d'une fonction exemplative définie, cette dernière vaut comme point de référence. d) La fonction dans l'entreprise n'a pas été reprise dans la classification de fonctions sectorielle : Dans ce cas, l'employeur doit soit : > chercher une fonction parmi les descriptions de fonction sectorielles existantes dont la valeur intrinsèque correspond avec la fonction non reprise. Si une telle fonction existe, la nouvelle fonction est classée dans la même classe. > se fonder exclusivement sur les critères de distinction de niveau. § 5 Lorsqu'un employé barémisé possède les capacités requises pour exercer une fonction supérieure, cela n'implique pas qu'il doive être rangé dans la classe d'appointements correspondante. Il ne peut en être question que s'il exerce effectivement la fonction en question. § 6 Lorsqu'un employé barémisé exerce simultanément et d'une façon permanente plusieurs fonctions classées dans différentes classes, il convient d'en tenir compte dans la fixation de sa rémunération. § 7 L'actualisation de cette classification ne pourra entraîner une révision des classifications convenues au niveau de l'entreprise et élaborées selon d'autres critères. § 8 L'employeur est tenu de communiquer par
---	---

opgesteld volgens andere normen. § 8 De werkgever is ertoe gehouden elke gebaremiseerde bediende schriftelijk mee te delen in welke klasse zijn functie werd ondergebracht. § 9 In geval de functie van een bediende, in dienst op het ogenblik van de overgang naar de nieuwe functieclassificatie, in een lagere klasse zou vallen, behoudt deze bediende zijn bestaande loon en de voorziene baremastappen van de vroegere loonklasse. § 10 De toepassing van deze cao in de onderneming maakt het voorwerp uit van een informatie en overleg met de syndicale delegatie. Bij ontstentenis, met de werknemers zelf. De gebruikelijke overlegkanalen en -procedures zijn van toepassing.	écrit à chaque employé barémisé la classe à laquelle appartient sa fonction. § 9 Dans l'hypothèse où la fonction d'un employé, en service au moment du passage à la nouvelle classification de fonctions, serait classée dans une classe inférieure, cet employé conserve son salaire existant et l'évolution barémique de la classe salariale à laquelle il appartenait avant la transition. § 10 L'application de la présente CCT dans l'entreprise fait l'objet d'une information et d'une concertation avec la délégation syndicale ou, à défaut de délégation syndicale, avec les travailleurs eux-mêmes. Les canaux et procédures de concertation habituels sont d'application.
Hoofdstuk III: Duur Artikel 4 Deze collectieve arbeidsovereenkomst is gesloten voor onbepaalde duur vanaf 1 juli 2016 en kan door één der partijen opgezegd worden mits een opzegging van 3 maanden, gericht bij aangetekende brief aan de Voorzitter van het Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden en aan de ondertekenende organisaties. Deze cao heft art 2 en 3 op van de cao van 29.05.1989 gesloten binnen het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden betreffende de loon-en arbeidsvoorwaarden (geregistreerd onder het nr 23740), zoals integraal overgenomen door de cao van 1.04.2015 gesloten in de schoot van het PC 200 m.b.t. de continuïteit van de collectieve arbeidsovereenkomsten en akkoorden gesloten op het niveau van het paritair comité nr.218 (geregistreerd onder het nr. 126638), en zoals opgenomen in de inventaris in bijlage van deze laatste	Chapitre III : Durée Article 4 La présente convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée à partir du 1 juillet 2016 et peut être dénoncée par une des parties moyennant un préavis de trois mois notifié par lettre recommandée à la poste adressée au président de la Commission Auxiliaire pour Employés et aux organisations signataires. La présente CCT abroge l'art 2 et 3 de la CCT du 29.05.1989 conclue au sein de la Commission Paritaire Nationale Auxiliaire pour Employés concernant les conditions de travail et de rémunération (enregistrée sous le n°23740), telle que reprise intégralement par la CCT du 1.04.2015, conclue au sein de la CP 200, relative à la continuité des conventions collectives de travail et des accords conclus au niveau de commission paritaire 218 (enregistrée sous le n° 126638), et telle qu'elle figure à l'inventaire en annexe à cette dernière CCT.

cao.	
------	--

Bijlage 1 : niveau-onderscheidende criteria en lijst van voorbeeldfuncties per klasse

Annexe 1 : Critère de distinction de niveau par classe et la liste des fonctions exemplatives.

Bijlage 2 : specifieke inhoud van de voorbeeldfuncties – zie www.sfonds200.be

Annexe 2 : contenu spécifique des fonctions exemplatives – voir www.sfonds200.be

APCB
PC 200

Klassegrenzen	Klasse A	Klasse B	Klasse C	Klasse D
	0 – 89,5 ORBA-punten	90,0 – 119,5 ORBA-punten	120,0 – 149,5 ORBA-punten	150,0 – 179,5 ORBA-punten
Voorbeeldfuncties	Aanvuller Administratief medewerker redactie Chauffeur bestelwagen Facturencontroleur Huisbewaarder Kassamedewerker Medewerker verzending/post Typist/ gegevensinbrenger	Administratief medewerker Administratief medewerker aankoop Bediende economaat Bediende gegevensverwerking Huylaborant Kassier Kwaliteitsassistent Medewerker logistiek Merchandiser Telefonist/receptionist Technicus buitendienst Tele-operator (call center)	Baliemedewerker verkoop Bediende boekhouding Bediende debiteuren-crediteurenadministratie Bediende expeditie Bediende personeelsadministratie Commercieel administratief medewerker binnendienst Dispatcher Documentalist Helpdesk operator Kwaliteitscontroleur Laborant Magazijnchef Medewerker dienst na verkoop Medewerker lay-out Meet-en regeltechnicus Magazijnier Operator ICT PC technicus Reisbegeleider Reisconsulent Search assistant Secretariaatsmedewerker Technisch bediende werkplaats Tele-adviseur Verantwoordelijke gebouwen	Aankoper Analist labo Assistent personeelszaken Bediende planning en voorbereiding (bouw) Boekhouder Calculator Communicatiemedewerker Consultant werving en selectie (selectiebureau) Databasebeheerder Diensthooft Kostprijsanalist Marketing analist Medewerker directiesecretariaat Meestergast Ontwerptekenaar Preventieadviseur Programmeur Redacteur Systeembeheerder Team leader (call center) Technisch-commercieel medewerker Vertaler Vertegenwoordiger Webmaster

Generieke typering	Functionies gekenmerkt door het verrichten van een beperkt aantal zich herhalende eenvoudige taken.	Functionies gekenmerkt door het vervullen van duidelijk omsluitend takenpakket welke een bijdrage levert tot de realisatie van een grotere opdracht.	Functionies gekenmerkt door het realiseren van een afgerond geheel van taken die samen één opdracht vormen.	Functionies gekenmerkt door het bewaken en ontwikkelen van één bedrijfsproces in het kader van een bepaalde doelstelling.
	<i>Uitvoerend</i>	<i>Ondersteunend</i>	<i>Beherend</i>	<i>Adviserend</i>
Niveau-onderscheidende criteria:				
Complexiteit	a. Behandelt concrete, steeds terugkerende routineproblemen en.	a. Behandelt concrete, gelijkaardige problemen en vragen binnen een duidelijk afgelijnd takenpakket.	a. Behandelt minder concrete en regelmatig wisselende problemen en vragen binnen een afgelijnde opdracht.	a. Behandelt concrete en abstracte problemen en vragen binnen een ruim gestelde doelstelling.
	b. Routinematige probleembehandeling: lost problemen op door gebruik te maken van strikte instructies en regels.	b. Vergelijkende probleembehandeling: lost problemen op a.d.h.v. uitvoerende voorschriften en maakt keuzes uit gekende reeds gehanteerde oplossingsaanpak.	b. Interpolerende probleembehandeling: behandelt problemen vanuit de beheersing van een vakgebied en op grond van door ervaring verkregen inzichten.	b. Afwegende probleembehandeling: behandelt problemen d.m.v. het analyseren, interpreteren van situaties en het ontwikkelen (binnen gestelde normen) van oplossingen.
	c. Fouten in de taakvervulling verstoren beperkt de werkprocessen van anderen (intern).	c. Fouten worden niet onmiddellijk bemerkt en kunnen leiden tot beperkt tijdsverlies, geldverlies of imagooverlies (extern).	c. Fouten hebben duidelijke consequenties op vlak van tijds-, geld- en/of imagooverlies.	c. Foutieve beslissingen en adviezen kunnen leiden tot aanzienlijk tijds-, geld- en/of imagooverlies.
Bijdrage	d. De bijdrage zit hem in het werkverlichtend karakter van de functie t.b.v. andere werknemers.	d. De bijdrage van de functie is te situeren in het voorbereiden van werkzaamheden en het partiel realiseren van een resultaatgebied.	d. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich in de interne en (beperkt) externe klantverdediging dank zij het op kwalitatieve en creatieve wijze afhandelen van opdrachten.	d. De toegevoegde waarde van de functie situeert zich op het nemen van beslissingen of verstrekken van adviezen (intern/extern) die op langere termijn een positief effect hebben.
	e. Taken zijn duidelijk gesteld. Er is geen tot weinig vrijheid inzake de wijze van uitvoering.	e. Opdrachten zijn duidelijk gesteld. Maakt keuzes binnen duidelijke normen.	e. Doelstellingen zijn duidelijk gesteld. Neemt op creatieve wijze beslissingen binnen een duidelijk kader.	e. Doelstellingen zijn mede voorbereid en vastgesteld. Neemt innoverende beslissingen binnen een ruim kader (budget).
Autonomie	f. Voert de taken uit overeenkomstig de opgedragen werkprocedure.	f. Voert opdrachten uit in de aangegeven volgorde. Kan per opdracht de taakvolgorde bepalen. Bepaalt zelf de volgorde van de uitvoering van de taken binnen de opgegeven tijdslimiet.	f. Bepaalt mede de werkprioriteiten in overleg met de chef.	f. Bepaalt, in functie van de opgedragen doelstelling, naast de eigen werkprioriteiten ook deze van andere werknemers.
Werkindeling				

Toezicht	g. De werkzaamheden worden door een chef gecontroleerd en beoordeeld op basis van vooraf gedefinieerde taakelementen.	g. Controle van de eigen werkzaamheden is ingebouwd in de werkprocedures. Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van tussenresultaten.	g. Controle van de eigen werkzaamheden is ingebouwd in de werkprocedures. Wordt gecontroleerd en beoordeeld op basis van het eindresultaat van de opdracht	g. Wordt voornamelijk gecontroleerd en beoordeeld op grond van de realisatie van vooraf gestelde doelstellingen.
	h. Bezit praktische basiskennis m.b.t. een beperkt aantal de toe te passen procedures en technieken.	h. Bezit praktische kennis m.b.t. de diverse toe te passen procedures en technieken.	h. Bezit praktische en theoretische kennis m.b.t. het eigen vakgebied. Moet inzicht hebben inzake de raakvlakken met andere disciplines.	h. Bezit grondige praktische en theoretische kennis van het eigen vakgebied en van de aanverwante vakgebieden.
Opleiding	Ervaringskennis.	Geschoolde en ervaringskennis.	Vaktechnische kennis.	Specialistische of multidisciplinaire professionele kennis.
	i. Er is geen specifieke vakopleiding vereist. Opleiding in de reële bedrijfssituatie volstaat.	i. Een specifieke beroepsscholing is noodzakelijk. Via ervaring wordt de bedrijfsspecifieke kennis opgebouwd.	i. Een specifieke technische opleiding is vereist. Periodieke bijscholing in de veranderende wetgevingen en/of technologieën is noodzakelijk.	i. Gespecialiseerde disciplinaire voortgezette hogere opleiding. Constante bijkomende vorming en zelfstudie is noodzakelijk
Informatieoverdracht	j. Signaleert voornamelijk concrete vaststellingen en problemen aan collegae en chef.	j. Informeert betrokkenen en belanghebbenden inzake de stand van zaken en eventuele problemen.	j. Informeert en overlegt met betrokkenen en belanghebbenden inzake stand van zaken en eventuele (concrete) problemen. Tracht via luisteren en informatieverstrekking tot een gezamenlijke zienswijze te komen.	j. Informeert, overlegt en onderhandelt met contactpersonen met het oog op het veranderen van opinies. Moet ingewikkelde en vaak abstracte materie verklaren.
Contacten	k. Heeft voornamelijk mondelinge contacten met interne medewerkers. Contacten met externen blijven oppervlakkig.	k. Heeft mondelinge en (routinematig) schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.	k. Heeft mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.	k. Heeft diepgaande mondelinge en schriftelijke contacten met interne en externe contactpersonen.
Vreemde talen	l. Communiqueert (mondeling) in de eigen taal. Hanteert in een vreemde taal standaardzinnen.	l. Communiqueert (mondeling en schriftelijk) in de eigen taal. Communiqueert in een vreemde taal m.b.v. standaardzinnen	l. Communiqueert (mondeling en schriftelijk) in de eigen taal en een vreemde taal.	l. Communiqueert (mondeling en schriftelijk) in de eigen taal en in één of meerdere talen.

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Fonctions type	Réassortisseur Collaborateur administratif rédaction Chauffeur camionnette Contrôleur de factures Conciergerie Collaborateur caisse Collaborateur expédition/courrier Dactylo/traitement de données	Collaborateur administratif Collaborateur administratif achats Employé économat Employé traitement de données Assistant laborantin Caissier Assistant de qualité Collaborateur logistique Merchandiser Téléphoniste/réceptionniste Technicien service extérieur Télé-opérateur (call center)	Collaborateur de comptoir Employé comptabilité Employé administration débiteurs- créditeurs Employé expédition Employé administration du personnel Collaborateur commercial administratif Dispatcher Documentaliste Helpdesk operator (call center) Contrôleur de qualité Laborantin Chef magasinier Collaborateur service après-vente Collaborateur lay-out Régleur numérique et technicien de mesure Magasinier Opérateur ICT Technicien PC Accompagnateur de voyage Consultant voyage Search assistant (bureau de sélection) Collaborateur secrétariat Employé technique atelier Télé-conseil (call center) Responsable biens immobiliers	Acheteur Analyste labo Assistant ressources humaines Employé planning et préparation de travail Comptable Deviseur (construction) Collaborateur communications Consultant recrutement et sélection Gestionnaire base de données Chef de service Analyste coût de revient Analyste marketing Collaborateur secrétariat de direction Contremaître Dessinateur de projet Conseiller prévention Programmeur Rédacteur Opérateur de système Chef d'équipe (call center) Employé technico-commercial Traducteur Représentant Webmaster
Caractérisation générique	Fonctions caractérisées par l'exécution d'un nombre déterminé de tâches simples et répétitives. Exécution	Fonctions caractérisées par l'accomplissement d'un ensemble de tâches clairement définies lesquelles apportent une contribution à la réalisation d'une mission globale. Soutien	Fonctions caractérisées par la réalisation de tâches liées entre elles formant ensemble une mission. Gestion	Fonctions caractérisées par la supervision et le développement d'un domaine d'activité dans le cadre d'un objectif défini. Conseil

**CPAE
CP 200**

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Limites de classes	0 – 89,5 points ORBA	90,0 – 119,5 points ORBA	120,0 – 149,5 points ORBA	150,0 – 179,5 points ORBA
Critères différenciants – Niveau :				
Complexité	a. Traitement des problèmes concrets, souvent routiniers et répétitifs.	a. Traitement des problèmes et questions concrets et similaires à l'intérieur d'un ensemble de tâches bien définies.	a. Traitement des problèmes et questions moins concrets et régulièrement changeant dans le cadre d'une mission déterminée.	a. Traitement des problèmes et questions concrètes et abstraites dans le cadre d'un objectif donné (large).
	b. Traitement des problèmes : résolution des problèmes sur base d'instructions et de règles strictes.	b. Traitement des problèmes par similitude : résolution des problèmes sur base de règles d'exécution et d'un choix parmi un ensemble de solutions connues.	b. Traitement des problèmes par interpolation : résolution des problèmes à partir de la maîtrise d'un domaine professionnel et des notions acquises par l'expérience.	b. Traitement des problèmes par la réflexion : résolution des problèmes à partir de l'analyse et de l'interprétation des situations et par le développement de solutions (à l'intérieur de normes déterminées).
Impact des fautes	c. Les fautes dans l'exécution des tâches concernent directement le processus de travail d'autrui.	c. Les fautes ne sont pas immédiatement remarquées et peuvent conduire à des pertes de temps, d'argent ou d'image de marque.	c. Les fautes ont des conséquences claires en matière de perte de temps, d'argent et d'image de marque.	c. Les décisions et avis fautifs peuvent conduire à des pertes considérables en matière de temps, d'argent et/ou d'image de marque.
	d. La contribution se situe dans le caractère de soutien de la fonction par rapport aux autres travailleurs.	d. La contribution de la fonction se situe dans la préparation de prestations et la réalisation partielle dans un domaine de résultat.	d. La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la satisfaction d'un client interne ou externe grâce à l'apport qualitatif et créatif dans la réalisation de la mission.	d. La valeur ajoutée de la fonction se situe dans la prise de décisions ou dans les conseils (internes ou externes) qui auront un effet positif à long terme.
Autonomie	e. Les tâches sont clairement définies; il n'y a pas ou peu de liberté en ce qui concerne la méthode d'exécution.	e. Les missions sont clairement définies. Les choix sont faits à l'intérieur de normes claires.	e. Les objectifs sont clairement établis. Prend des décisions, sur un plan créatif, à l'intérieur d'un cadre défini.	e. Participation à la préparation et à la fixation d'objectifs. Prend des décisions innovantes à l'intérieur d'un cadre large (budget).
	f. Exécute des tâches sur base d'une procédure de travail définie.	f. Conduit des tâches dans un ordre donné. Peut, pour chaque mission, fixer l'ordre. Détermine lui-même l'ordre d'exécution des tâches dans une limite de temps fixée.	f. Détermine les ordres de priorité du travail en concertation avec le chef.	f. Détermine, en fonction de l'objectif déterminé, à côté de ses propres priorités de travail, également celles des autres travailleurs.
Répartition du travail				

**CPAE
CP 200**

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Limites de classes	0 – 89,5 points ORBA	90,0 – 119,5 points ORBA	120,0 – 149,5 points ORBA	150,0 – 179,5 points ORBA
Contrôle	g. Les prestations sont contrôlées par un chef et évaluées sur base d'éléments définis préalablement.	g. Le contrôle des prestations propres est basé sur des procédures de travail. Est contrôlé et évalué sur base de résultats intermédiaires.	g. Le contrôle des prestations propres est basé sur des procédures de travail. Est contrôlé et évalué sur base du résultat final de la mission.	g. Est principalement contrôlé et évalué sur base de la réalisation d'objectifs préalablement fixés.
Connaissances	i. Consiste en une connaissance pratique de base en rapport avec un nombre déterminé de procédures et de techniques à appliquer.	h. Consiste en une connaissance pratique en rapport avec les diverses procédures et techniques à appliquer.	i. Consiste en une connaissance pratique et théorique en rapport avec son propre domaine. Doit avoir des notions des domaines voisins d'autres disciplines.	h. Consiste en une connaissance théorique et pratique approfondie de son propre domaine et des domaines apparentés.
Formation	<i>Expérience.</i> i. Pas de formation spécifique exigée. La formation en situation réelle (en entreprise) suffit.	Connaissances scolaires et expérience. i. Une formation professionnelle scolaire spécifique est nécessaire. Les connaissances professionnelles peuvent être acquises par l'expérience.	<i>Connaissance d'un domaine technique.</i> i. Une formation technique spécifique est exigée. Une formation continuée périodique est nécessaire en matière de l'évolution des lois et des techniques.	<i>Connaissances spécialisées ou professionnelles multidisciplinaires.</i> i. Formation supérieure continuée spécialisée dans la discipline en cause. Une formation constante et continue ainsi qu'une auto formation sont nécessaires.
Transmission d'information	j. Signale principalement des situations et problèmes concrets à des collègues et au chef.	j. Informe les intéressés sur l'état des affaires et les éventuels problèmes.	j. Informe et se consulte avec les intéressés sur l'état des affaires et d'éventuels problèmes (concrets). Tente d'arriver à une position commune par l'écoute et la distribution de l'information.	j. Informe, se consulte et négocie avec des personnes de contact en vue de modifier leur opinion. Doit expliquer des matières complexes et souvent abstraites.
Contacts	k. A principalement des contacts verbaux avec des collaborateurs internes. Les contacts avec l'extérieur restent superficiels.	k. A des contacts verbaux et écrits (routiniers) avec des personnes internes et externes.	k. A des contacts verbaux et écrits avec des personnes internes et externes.	k. A des contacts verbaux approfondis et écrits, avec des personnes internes et externes.
Langues étrangères	l. Communique (oralement) dans sa propre langue. Utilise des phrases standards dans une langue étrangère.	l. Communique (oralement et par écrit) dans sa propre langue. Communique dans une langue étrangère avec des phrases standards.	l. Communique (oralement et par écrit) dans sa propre langue et dans une langue étrangère.	l. Communique (oralement et par écrit) dans sa propre langue et dans une ou plusieurs langues étrangères.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Administratief medewerker aankoop (m/v)	Functiereeks : Aankoop																
Functiecode : 01.01.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd aankoop. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Opmaken van bestellingen en bijhouden van klassement en informatie teneinde de werkzaamheden van de aankoopdienst administratief te ondersteunen.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Opvragen en bijhouden van informatie over leveranciers en aan te kopen goederen of diensten. ▪ Plaatsen en opvolgen van bestellingen op basis van goedgekeurde specificaties en offertes. ▪ Verzorgen van de administratieve afhandeling van de geplaatste en uitgevoerde orders. ▪ Uitvoeren van aantal algemene administratieve taken ter ondersteuning van de afdeling.																
Sociale interactie	▪ Opvragen van informatie aan leveranciers. Bespreken van bijzonderheden met de aankoper. Uitwisselen van informatie met verschillende interne afdelingen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <th></th> <th>kantoorsoftware</th> <th>database</th> <th>specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig opmaken van bestelorders.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x		x	diepgaand		x		professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x		x														
diepgaand		x															
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Opvragen en bijhouden van informatie over leveranciers en aan te kopen goederen of diensten zodat steeds de juiste, actuele informatie beschikbaar is voor het plaatsen van bestellingen. Hiertoe o.m.:
 - controleren en vervolledigen van gegevens i.v.m. goederen en diensten die regelmatig worden aangekocht in een manueel of geautomatiseerd artikelenbestand;
 - opzoeken van mogelijke leveranciers en opvragen van documentatie bij bestellingen bij éénmalige aankopen;
 - opvragen op regelmatige basis van fluctuerende prijzen van grondstoffen.
- Plaatsen en opvolgen van bestellingen op basis van goedgekeurde specificaties en offertes zodat deze goederen of diensten tijdig en volgens de verlangde specificaties geleverd worden. E.e.a. houdt in:
 - bespreken van de specificaties met de betrokken afdelingen;
 - aanvragen van offertes en opstellen van vergelijkingen tussen de verschillende offertes;
 - voorleggen ter goedkeuring aan de aankoper van bestelling en offerte;
 - opmaken van bestelbon volgens de formele regels van de onderneming met vermelding cq. aanvulling van specifieke betalings- en leveringsvoorwaarden in samenspraak met de aankoper;
 - bewaken van de uitvoering en de vooruitgang van de uitvoering van de bestelling;
 - controleren van de juistheid van de geleverde goederen in samenwerking met interne opdrachtgever en op basis van de opgemaakte bestelbons;
 - regelen van retour zendingen van defecte en niet conforme goederen.
- Verzorgen van de administratieve afhandeling van de geplaatste en uitgevoerde orders zodat alle uitgevoerde orders op een juiste boekhoudkundige manier kunnen verwerkt worden. Hiertoe o.m.:
 - controleren van de boekingsposten van de geplaatste orders;
 - goedkeuren van facturen op basis van vergelijkingen van bestelbonnen, leveringsbonnen en facturen;
 - vragen van rechtzettingen van verkeerde facturatie, controleren van creditnota's;
 - signaleren van blijvende problemen met leveringen en facturatie aan de leidinggevende.
- Uitvoeren van aantal algemene administratieve taken ter ondersteuning van de afdeling zoals o.a.:
 - beantwoorden van telefoons voor de afdeling aankoop en doorverbinden na ruggespraak;
 - behandelen van afdelingspost en faxen;
 - instaan voor het centraal klasement van de afdeling o.a. contracten, documentatie leveranciers, bestelbons, leveringsbons enz.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Aankoper (m/v)	Functiereeks : Aankoop																
Functiecode : 01.02.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Aankoop. Onder : 2 administratieve medewerkers dienst aankoop.																
Doel van de functie	▪ Aankopen van algemene of courante goederen voor de onderneming, zodat tijdig de benodigde kwalitatief en kwantitatief verantwoorde producten aanwezig zijn.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Actueel houden van de informaticasystemen, procedures en klantenbestanden. ▪ Volgen van de marktontwikkelingen en benaderen en beoordelen van leveranciers. ▪ Bestellen van goederen of aanvragen van offertes conform de raamovereenkomsten. ▪ Overeenstemming bereiken met de leveranciers en afsluiten van overeenkomsten volgens de procedures. ▪ Zorgen dat de benodigde goederen tijdig en aan de beste voorwaarden aanwezig zijn. ▪ Toezien op de naleving van de overeenkomsten door de leveranciers (leveringstermijnen, prijzen en kwaliteit).																
Sociale interactie	▪ Geven van werkinstructies aan de administratieve medewerkers aankoop. ▪ Uitwisselen van informatie met betrekking tot aankopen, leveranciers, de markt, het aanbod, specificaties en/of pronostieken met de chef en de afdeling die de bestelling geplaatst heeft. Overleggen met (potentiële) leveranciers over de leveringsvoorwaarden en voeren van onderhandelingen, daarbij rekening houdend met de belangen van de onderneming. Bespreken van problemen en klachten met leveranciers en de desbetreffende personen in de onderneming. Opstellen van offertes, overeenkomsten en brieven. E.e.a. in het Nederlands en twee vreemde talen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>kantoorsoftware</th> <th>database</th> <th>specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Oplettendheid en concentratie tijdens administratieve en controlewerkzaamheden.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis		x		diepgaand	x		x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis		x															
diepgaand	x		x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Actueel houden van de informaticasystemen, procedures en klantenbestanden teneinde een actueel overzicht te hebben van de benodigde goederen. Dit houdt o.a. in:
 - beoordelen van informatie m.b.t. de benodigde goederen op de korte en middellange termijn;
 - analyseren van de wijze en het moment waarop de bestellingen uitgevoerd dienen te worden in functie van de voorraadontwikkelingen;
 - informeren van de chef over vastgestelde onregelmatigheden.
- Volgen van de marktontwikkelingen en benaderen en beoordelen van leveranciers teneinde de leveranciers met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kiezen. Dit houdt o.a. in:
 - analyseren van de markt in eigen land en in het buitenland en opsporen van nieuwe producten en ontwikkelingen;
 - bepalen van de criteria waaraan de leveranciers moeten voldoen op basis van instructies van de chef;
 - contacteren van de gekozen leveranciers;
 - beoordelen van de kwaliteit en betrouwbaarheid van de leveranciers;
 - selecteren van de meest geschikte leveranciers.
- Bestellen van goederen of aanvragen van offertes conform de raamovereenkomsten teneinde tijdig te beschikken over de gevraagde goederen. Dit houdt o.a. in:
 - inventariseren (intern) van de behoeften;
 - bepalen van de optimale bestelhoeveelheden en het ideale moment om de bestelling te plaatsen;
 - selecteren van de offertes conform de strategie;
 - opstellen van bestelbonnen;
 - tijdig informeren van interne partners in geval van laattijdige levering of andere wijzigingen;
 - onderhouden van regelmatig contact met de leveranciers;
 - tekenen van de bestelbonnen met toestemming van de chef.
- Overeenstemming bereiken met de leveranciers en afsluiten van overeenkomsten volgens de procedures, teneinde de procedures te respecteren en de best mogelijke voorwaarden te verkrijgen. Dit houdt o.a. in:
 - voeren van zakelijke onderhandelingen (voorwaarden, kortingen, ...);
 - afsluiten van (kader)overeenkomsten met leveranciers (na overleg met de chef).
- Zorgen dat de benodigde goederen tijdig en aan de beste voorwaarden aanwezig zijn teneinde de aankopen te optimaliseren.
- Toezien op de naleving van de overeenkomsten door de leveranciers (leveringstermijnen, prijzen en kwaliteit), zodat tijdig geleverd wordt conform de gestelde procedures. Dit houdt o.a. in:
 - aandachtig zijn voor opmerkingen/klachten van de aankoopadministratie;
 - zorgen dat de levertermijnen gerespecteerd worden en zo nodig klagen bij de leveranciers;
 - oplossen van problemen rond de levering;
 - onmiddellijk verwittigen van directe chef bij conflicten met de leverancier; overdragen van het desbetreffende dossier.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk (gedurende een deel van de dag).

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende gegevensverwerking (m/v)	Functiereeks : Administratie								
Functiecode : 02.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd administratie. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Verzamelen, controleren en verwerken van relevante gegevens (hoeveelheden, rendementen, verliezen, verkopen) zodat de gevraagde overzichten tijdig beschikbaar zijn.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Registreren van diverse relevante gegevens. ▪ Uitvoeren van controles op de diverse gegevens. ▪ Uitvoeren van allerlei ad-hoc analyses i.v.m. cijfers. ▪ Voorbereiden en opmaken van rapporteringfiles.								
Sociale interactie	▪ Opvragen van documenten bij diverse interne medewerkers. Uitwisselen van informatie over relevante gegevens met bedrijfsmedewerkers. Rapporteren aan de leidinggevende en diverse interne belanghebbenden.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">x</td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig controleren van gegevens. Aandachtig opstellen van rapporten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

▪ **Kerntaken**

- Registreren van diverse relevante gegevens, om de benodigde informatie tijdig en correct aan te leveren.
E.e.a. houdt in:
 - voorbereiden en opmaken van werkbestanden;
 - sorteren van formulieren en documenten;
 - opvragen en verzamelen van alle relevante gegevens nodig voor de verwerking;
 - ordenen en ingeven van cijfers en andere gegevens in geautomatiseerd systeem;
 - vergelijken van diverse gegevensbestanden en bevragen van onduidelijkheden.
- Uitvoeren van controles op de diverse gegevens, teneinde de juistheid van de informatie te garanderen.
Hiertoe o.m.:
 - controleren en corrigeren van gegevenslijsten;
 - uitvoeren van dagelijkse controles op correctheid van ingevoerde gegevens.
- Uitvoeren van allerlei ad-hoc analyses i.v.m. cijfers ten behoeve van diverse interne medewerkers, teneinde een antwoord te formuleren op acute vragen over de te verwerken gegevens.
- Voorbereiden en opmaken van overzichten, om correcte informatie ter beschikking te stellen:
 - opmaken en afdrukken van diverse overzichten;
 - invullen van gegevens in berekeningsmodellen;
 - opstellen van ad-hoc overzichten en samenvattingen;
 - verdelen van periodieke rapporten aan de diverse belanghebbenden;
 - beantwoorden van vragen over de te verwerken gegevens aan interne medewerkers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Medewerker directiesecretariaat (m/v)	Functiereeks : Administratie								
Functiecode : 02.02.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Algemeen directeur of divisiedirecteur. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van secretariële, coördinerende en organiserende werkzaamheden ten behoeve van een directielid teneinde deze een optimale ondersteuning te bieden.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Ondersteunen van het directielid in het afhandelen van de dagelijkse activiteiten. ▪ Ontvangen en selecteren van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoon van het directielid. ▪ Verzorgen van de correspondentie, op basis van summiere instructies van het directielid. ▪ Voorbereiden en organiseren van vergaderingen. ▪ Zorg dragen voor het tijdsbeheer van het directielid.								
Sociale interactie	▪ Toezien op de interne naleving van bepaalde normen/regelgeving en op de met de directie gemaakte afspraken. Inwinnen, verstrekken, bespreken, toelichten/motiveren van informatie zowel intern als extern en te woord staan van relaties en bezoekers. Samenstellen van rapporten en uitwerken van presentaties ter voorbereiding van vergaderingen op aanwijzingen van de directie. Verzorgen van de correspondentie en de verslagen van vergaderingen. Onderhouden van contacten met andere directieleden, directe medewerkers directie en externe relaties. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal (mondeling en schriftelijk).								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td><td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td><td style="width: 33%;">database</td><td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td></tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td></td></tr> </table> ▪ Aandacht hebben voor het tijdig nakomen van alle voor en door de directie gemaakte afspraken. Oplettend zijn bij gelijktijdig verrichten van verschillende opdrachten en taken. Omzichtig omspringen met vertrouwelijke gegevens.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

▪ **Kerntaken**

- Ondersteunen van het directielid bij het afhandelen van de dagdagelijkse activiteiten zodat de voortgang gegarandeerd wordt ook bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van het directielid. Dit houdt o.m. in:
 - afhandelen van routinematige zaken en het directielid op de hoogte brengen van bijzonderheden;
 - verzamelen, interpreteren en doorgronden van bedoelingen van de meest diverse vragen van bedrijfs-medewerkers en aandragen van oplossingen binnen de beleidskaders van de organisatie;
 - uitwisselen van informatie en voeren van besprekingen met externen;
 - synthetiseren van de gestelde vragen en problemen, overleggen over complexe vragen vooraleer een antwoord te formuleren;
 - opstellen van bedrijfsinterne nota's en deze ter ondertekening voorleggen;
 - ontvangen en te woord staan van bezoekers;
 - zorgen voor attenties, verzorgen van recepties.
- Ontvangen en selecteren van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoon van het directielid zodat hij/zij op de hoogte wordt gesteld van alle zaken die van belang zijn. Dit impliceert onder meer:
 - aannemen van binnenkomende telefoons in verschillende talen, openen en sorteren van binnenkomende post;
 - beoordelen van de aard en doel van de verzoeken en op basis hiervan beslissen over het al of niet doorgeven; zelf afhandelen of doorverwijzen naar andere functionaris.
- Verzorgen van de correspondentie van het directielid zodanig dat die tijdig, foutloos en met minimale interventie van het directielid wordt afgehandeld. Hetgeen in hoofdzaak inhoudt:
 - opzoeken van de gevraagde bedrijfsinterne informatie om op bepaalde verzoeken te kunnen antwoorden;
 - uitwerken van brieven op basis van korte mondelinge of schriftelijke instructies;
 - maken van ontwerpen van schriftelijke antwoorden en deze ter ondertekening voorleggen;
 - afhandelen van routine correspondentie.
- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen zodat er efficiënt vergaderd kan worden en een juiste verslaggeving plaats vindt, hetgeen onder andere inhoudt:
 - bestuderen en bespreken van agendapunten en vastleggen van de agenda, zorg dragen voor een tijdige verdeling van de agenda met de nodige documenten;
 - toelichten van bepaalde agendapunten op de vergadering;
 - opmaken van presentaties met behulp van een grafisch softwareprogramma;
 - notuleren van de vergadering, opmaken van verslagen;
 - controleren van de naleving van op de vergadering genomen besluiten.
- Zorg dragen voor het tijdsbeheer van het directielid zodat een efficiënte tijdsbesteding kan gerealiseerd worden. E.e.a. houdt in:
 - bijhouden van afsprakenagenda en taakplanning;
 - maken van afspraken en plannen van vergaderingen met het oog op een doelmatige tijdsbesteding;
 - de aandacht vestigen op conflicterende planning, dringende afspraken en naderende deadlines;
 - organiseren van verplaatsingen, maken van hotel en restaurant reservaties.
- Beheren en opvolgen van specifieke dossiers gedelegeerd door het directielid en treffen van de vereiste coördinerende en corrigerende maatregelen met het oog op het tijdig en binnen budget afhandelen van de toegewezen dossiers. E.e.a. houdt in:
 - kennis nemen van het dossier en de beschikbare middelen (budgetten, manuren, ed);
 - bepalen van een plan van aanpak en dit voorleggen ter goedkeuring aan de leidinggevende;
 - concretiseren en realiseren van het plan van aanpak;
 - informeren van alle betrokkenen aangaande hun bijdrage tot realisatie;
 - opvolgen van de realisatie, de aandacht van betrokkenen vestigen op het respecteren van oplevertermijnen;
 - informeren van de leidinggevende m.b.t. de voortgang, bespreken van problemen;
 - opmaken van het eindrapport bij afsluiting van het dossier.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Secretariaatsmedewerker (m/v)	Functiereeks : Administratie								
Functiecode : 02.03.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Afdelingshoofd. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van secretariaatswerkzaamheden om een optimale ondersteuning te bieden aan de afdeling.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Ontvangen en ordenen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling. ▪ Opmaken van de correspondentie van de afdeling. ▪ Bijhouden van de agenda van leidinggevende en medewerkers. ▪ Voorbereiden en organiseren van vergaderingen ▪ Instaan voor de goede uitvoering van een aantal administratieve taken.								
Sociale interactie	▪ Verzorgen van de correspondentie en de verslagen van vergaderingen. Telefonisch te woord staan van zowel interne als externe contacten, informatie geven en opvragen. Goede contacten onderhouden met medewerkers van de eigen afdeling, medewerkers van andere afdelingen en leidinggevendenden voor het inwinnen en geven van informatie E.e.a. in beide landstalen (mondeling).								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig zijn voor taalkundige fouten in het uitwerken van ontwerpen van medewerkers. Attent zijn bij het behandelen van vertrouwelijke informatie.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

▪ **Kerntaken**

- Ontvangen en ordenen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling zodat een vlotte afhandeling verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in:
 - aannemen van binnenkomende telefoons;
 - openen en sorteren van binnenkomende post;
 - beantwoorden van routinevragen van interne medewerkers;
 - informeren van het afdelingshoofd van binnenkomende vragen, in functie van de belangrijkheid, met de daaraan gegeven reactie;
 - voorleggen van alle niet routine zaken en deze eventueel zelf afhandelen na overleg;
 - noteren van alle binnenkomende vragen in het bijzonder bij afwezigheid of onbeschikbaarheid van de leidinggevende en hier beknopt verslag van uit brengen;
 - bewaken dat alle verzoeken tijdig worden beantwoord.
- Opmaken van de correspondentie van de afdeling, zodanig dat die tijdig en foutloos wordt afgehandeld, hetgeen in hoofdzaak inhoudt:
 - opzoeken van aanvullende informatie om op bepaalde verzoeken te kunnen antwoorden;
 - vormgeven en corrigeren van de door de leidinggevende opgestelde brieven en nota's met behulp van een tekstverwerkingsprogramma;
 - opstellen van brieven en nota's op basis van summiere informatie;
 - bewaken dat alle noodzakelijke correspondentie wordt afgehandeld en zonodig hierop aandacht vestigen.
- Bijhouden van de agenda van leidinggevende en medewerkers zodat men een goed inzicht heeft in de geplande afspraken. E.e.a. houdt onder meer in:
 - maken van afspraken volgens opdracht;
 - plannen van vergaderingen, na overleg, met derden in functie van de beschikbare tijd;
 - herinneren aan gemaakte afspraken;
 - verzamelen en klaar leggen van de nodige documenten in functie de gemaakte afspraken;
 - organiseren van verplaatsingen, maken van restaurant- en hotelreserveringen.
- Voorbereiden en organiseren van vergaderingen zodat er efficiënt vergaderd kan worden, hiertoe ook:
 - verzamelen van de agendapunten en zorgen voor de tijdige verdeling van de agenda met de nodige documenten;
 - reserveren van de vergaderzalen;
 - notuleren van de vergadering en opmaken van een verslag, zorg dragen voor verdeling van het verslag;
 - vormgeven van presentaties met behulp van een grafisch softwareprogramma op basis van een ontwerp.
- Instaan voor de goede uitvoering van een aantal administratieve taken van de afdeling zodat men steeds kan beschikken over de juiste informatie voor het nemen van operationele beslissingen. Hiertoe ook:
 - verwerken van allerlei cijfermatige gegevens volgens vooraf bepaalde schema's;
 - uitwerken en actueel houden van de klasseer- of archiveringssystemen;
 - verzamelen en ordenen in beknopte overzichten van de voor werking van de afdeling relevante gegevens;
 - bijhouden van verlofaanvragen en verlofplanning medewerkers afdeling;
 - vorm geven aan allerlei rapporten volgens vooraf bepaalde regels of modellen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Administratief medewerker (m/v)	Functiereeks : Administratie																
Functiecode : 02.04.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Afdelingshoofd. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van administratieve werkzaamheden t.b.v. een afdeling, zodanig dat een optimale ondersteuning wordt verleend.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Ontvangen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons. ▪ Opstellen van de correspondentie van de afdeling. ▪ Meehelpen aan de voorbereiding van vergaderingen. ▪ Meewerken aan de uitvoering van een aantal algemene administratieve taken van de afdeling.																
Sociale interactie	▪ Opmaken van brieven volgens standaardmodellen. Aannemen van binnenkomende telefoons. Informatie doorgeven en opvragen van informatie. E.e.a. in beide landstalen (mondeling en schriftelijk).																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Attent zijn op een foutloze afwerking van brieven en nota's.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand																	
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Ontvangen van briefwisseling, e-mails, faxen en telefoons van de afdeling zodanig dat een vlotte afhandeling verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in:
 - aannemen van binnenkomende telefoons en doorverbinden na ruggespraak;
 - noteren van belangrijke telefonische boodschappen;
 - openen van post en deze geklasseerd volgens vooraf afgesproken categorieën overhandigen.
- Opstellen van de correspondentie van de afdeling zodanig dat aan brieven en nota's een correcte afwerking wordt gegeven en deze tijdig wordt opgestuurd. Dit houdt onder meer in:
 - opmaken van routine brieven op basis van duidelijke instructies;
 - typen en vorm geven aan ontwerpen met behulp van tekstverwerkingsprogramma;
 - verzendingsklaar maken van documenten;
 - kopiëren, klasseren van de opgemaakte documenten;
 - verzorgen interne verdeling van nota's en rapporten.
- Meehelpen aan de voorbereiding van vergaderingen zodat er efficiënt vergaderd kan worden. Hiertoe om:
 - voorbereiden van documentatiemappen op basis van duidelijke richtlijnen;
 - zorgen voor de logistieke organisatie van interne vergaderingen, reserveren vergaderzaal, projectiemateriaal, koffie, broodjes enz.
- Meewerken aan de uitvoering van een aantal algemene administratieve taken van de afdeling zodat men steeds kan beschikken over de juiste informatie voor het nemen van operationele beslissingen zoals:
 - zorgen voor de reproductie van documenten en deze laten circuleren;
 - klasseren van allerlei documenten volgens afgesproken procedures;
 - opvragen en verzamelen van een aantal voor de werking van de afdeling relevante gegevens;
 - ingeven van gegevens volgens duidelijke instructies;
 - vormgeven aan allerlei interne rapporten volgens vooraf bepaalde regels of modellen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende het grootste gedeelte van de dag.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Typist – gegevensinbrenger (m/v)	Functiereeks : Administratie										
Functiecode : 02.05.01											
Datum : 01/07/2006											
Plaats in de organisatie	Directe chef : (Directie)secretaresse. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Typen van stukken en inbrengen van gegevens in beide landstalen, zodanig dat aan de normen t.a.v. kwaliteit en kwantiteit wordt voldaan.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Typen van teksten m.b.v. tekstverwerkingsprogramma. ▪ Invoeren van diverse gegevens in de PC volgens ontvangen opdrachten.										
Sociale interactie	▪ Signaleren van vermeende fouten bij opdrachtgevers. Verstrekken van informatie en navragen van onduidelijkheden. Uitwisselen van informatie met collega's. E.e.a. in beide landstalen (schriftelijk).										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig en geconcentreerd uittypen (foutloos en in de juiste vorm) van documenten.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x			
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software							
basis diepgaand professioneel	x										

▪ **Kerntaken**

- Typen van teksten m.b.v. tekstverwerkingsprogramma, zodanig dat documenten foutloos, tijdig en volgens geldende voorschriften tot stand komen. Hiertoe o.m.:
 - typen van stukken (brieven, rapporten, formulieren, tabellen, e.d.) in beide landstalen aan de hand van ontvangen concepten en aanwijzingen;
 - verbeteren van spellingsfouten in concepten, na ruggespraak met opsteller;
 - indelen van stukken en verzorgen van de lay-out volgens de geldende voorschriften;
 - voorleggen van getypte stukken ter controle door de leidinggevende;
 - opslaan van gegevens en overzichtelijk houden van bestanden volgens de geldende regels/afspraken.
- Invoeren van diverse gegevens in de PC volgens ontvangen opdrachten, teneinde specifieke ondersteuning te leveren op administratief vlak. E.e.a. houdt in:
 - invoeren van gegevens in standaard tabellen, documenten, etc.;
 - controleren van de documenten op volledigheid en juistheid;
 - bevragen van onduidelijkheden / onderlinge afwijkingen bij de opdrachtgever;
 - voorleggen van de ingevoerde gegevens aan de opdrachtgever ter controle.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van ogen en rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Diensthoofd (m/v)	Functiereeks : Administratie																
Functiecode : 02.06.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Afdelingshoofd. Onder : Direct: 6 medewerkers, waaronder 1 secretaresse en 5 administratieve bedienden.																
Doel van de functie	▪ Superviseren en coördineren van de door administratieve medewerkers uitgevoerde activiteiten en zelf meewerken aan de activiteiten van de dienst, om te zorgen voor het goed dagelijks beheer van de administratieve cel (bijvoorbeeld salarisadministratie, crediteurenadministratie, expeditie, ...).																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Plannen, organiseren en beheren van de dagelijkse activiteiten van de administratieve cel. ▪ Aansturen van een team van administratieve medewerkers. ▪ Meewerken aan de binnen de administratieve cel uitgevoerde administratieve en secretariële werkzaamheden. ▪ Verrichten van diverse ondersteunende werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Aansturen van een team van administratieve en secretariële medewerkers. Geven van aanwijzingen en instructies. Motiveren van de medewerkers. ▪ Rapporteren aan het hoofd administratie. Bespreken van opdrachten met de aanvragers. Overleggen met (interne) opdrachtgevers over planning, problemen, e.d.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig opvolgen van de werkzaamheden.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand				professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand																	
professioneel	x		x														

▪ **Kerntaken**

- Plannen, organiseren en beheren van de dagelijkse activiteiten van de administratieve cel, naargelang de behoeften van de organisatie, om een optimale werking van de dienst te garanderen. Hiertoe o.m.:
 - bepalen van de prioriteiten;
 - opstellen van een werkplanning en verdelen onder de medewerkers; verstrekken van opdrachten en regelen van de gang van zaken;
 - rapporteren aan het hoofd administratie over de werking van de administratieve cel;
 - ontwikkelen of verbeteren van werkmethodes.
- Aansturen van een team van administratieve medewerkers, teneinde de ondersteuning die door deze medewerkers aan de organisatie wordt gebonden te coördineren. E.e.a. houdt in:
 - superviseren en controleren van de door de administratieve medewerkers te verrichten activiteiten;
 - motiveren en animeren van het team; bevorderen van de goede werksfeer;
 - stimuleren van ondergeschikten ten aanzien van teamvorming, persoonlijke ontplooiing en betrokkenheid bij het bedrijfsgebeuren;
 - toezien op de uit te voeren werkzaamheden en zich op de hoogte houden van de vordering van de werken; controleren of alle taken naar behoren worden uitgevoerd;
 - opsporen van en ingrijpen bij problemen en moeilijkheden; beoordelen van informatie, resultaten, ...;
 - behandelen van aanvragen die afwijken van de routine.
- Meewerken aan de binnen de administratieve cel uitgevoerde administratieve en secretariële werkzaamheden, teneinde de continuïteit van de dienst te garanderen.
- Verrichten van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - deelnemen aan de selectie en aanwerving van nieuwe personeelsleden van de administratieve cel (eventueel in overleg met Human Resources);
 - behartigen van personele aangelegenheden zoals beoordelen van medewerkers in hun werk, onthalen en introduceren van nieuwe medewerkers, goedkeuren van verloven, e.d.

Bezwarende omstandigheden:

- Inspannende houding bij beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van tijdsdruk bij deadlines en opeenstapeling van werkzaamheden.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Medewerker lay-out (m/v)	Functiereeks : Administratie								
Functiecode : 02.07.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Direct chef : Hoofd lay-out. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Vormgeven aan tekst en beeld, rekening houdend met het concept en de stijl van het eindproduct, zodanig dat artikels boeiend en duidelijk overkomen en uitnodigen om te lezen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Opmaken op creatieve wijze van het eindproduct (artikels, advertenties, pagina's, ...) volgens de stijl en de boodschap van de opdrachtgever en rekening houdend met de technische mogelijkheden. ▪ Uitprinten van gerealiseerde pagina's en doorgeven aan eindredactie (ter nalezing en ter goedkeuring) en doorsturen van de definitieve pagina's, beelden en specifieke opmerkingen.								
Sociale interactie	▪ Aanbrengen van ideeën en deelnemen aan de redactie- en vormgevingsvergadering. Uitwisselen van informatie en ideeën met de collega's vormgeving en collega's redactie. Overleggen met het diensthoofd en eindredactie bij problemen.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Accuraat zijn bij het vormgeven, de keuze, scanning en plaatsing van beelden. Zorgvuldig verzorgen van de vormgeving in de stijl van het blad. Aandachtig selecteren van beeldmateriaal en nauwlettend toezien op de typografie. Secuur opvolgen van de continuïteit van de werkzaamheden. ▪ Bijzonder gevoel voor creatief omspringen met beeld, kleur en vormgeving.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

. Kerntaken

- Opmaken op creatieve wijze van het eindproduct (artikels, advertenties, pagina's, ...) volgens de stijl en de boodschap van de opdrachtgever en rekening houdend met de technische mogelijkheden, opdat deze reflecteert in de vormgeving. Hiertoe o.m.:
 - . vormgeven aan de pagina's op basis van de gegevens ontvangen van de opdrachtgever;
 - . selecteren en kiezen van foto's; controleren van foto's op kleur, kwaliteit en houding; zonodig doorgeven van correcties of manipulaties;
 - . maken van de nodige illustraties om aan een creatief ontwerp een meerwaarde te geven of te verduidelijken;
 - . scannen van beeldmateriaal voor positionering;
 - . importeren van teksten;
 - . positioneren van foto's bij artikels, verzorgen van typografie zodanig dat tekst en beeld inhoudelijk overeenstemmen;
 - . bepalen van de kleurenkeuze in functie van het artikel;
 - . opzoeken en aanvragen van bijkomende beelden rekening houdend met het beschikbare budget;
 - . informeren van de boekhouding i.v.m. de bestede werktijd, materiaalkosten, gebruik fotomateriaal, auteursrechten, ...;
 - . adviseren tot het aanpassen (schrappen / toevoegen) van tekst en/of beeldkeuze, aangeleverd door de redactie;
 - . aanbrengen van ideeën inzake vormgeving/typografie en/of concepten.
- Uitprinten van gerealiseerde pagina's en doorgeven aan de eindredactie (ter nalezing en ter goedkeuring) en doorsturen van de definitieve pagina's, beelden en specifieke opmerkingen opdat alles correct gepubliceerd kan worden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag, met extra belasting bij het vormgeven van bijlagen.
- Hinder van piekmomenten bij het werken met strikte afsluitdata en hinder van tempodruk door het laattijdig ontvangen van tekst en beeldmateriaal en bij vervroegde afleveringstermijn.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Administratief medewerker redactie (m/v)	Functiereeks : Administratie								
Functiecode : 02.08.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofdredacteur. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Aanbrengen van verbeteringen aan reportages, artikels of producties van journalisten en externe medewerkers op basis van aanwijzingen van de redacteurs teneinde bij te dragen tot foutloze eindproducten.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Aanbrengen van verbeteringen in de werkstukken van de journalisten en externe medewerkers m.b.v. een geautomatiseerd systeem. ▪ Verzamelen en klasseren van werkstukken.								
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie over aan te brengen correcties met de journalisten en de redacteurs.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Aandachtig aanbrengen van correcties in de reportages, artikels of producties. Nauwkeurig klasseren van de verschillende werkstukken.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x							

▪ **Kerntaken**

- Aanbrengen van verbeteringen in de werkstukken van de journalisten en externe medewerkers m.b.v. een geautomatiseerd systeem, zodanig dat deze foutloos overgedragen worden. Hiertoe o.m.:
 - volgen van richtlijnen van de leidinggevende m.b.t. prioriteiten in de te corrigeren reportages, artikels of producties;
 - nakijken van de werkstukken (inhoudelijk en visueel);
 - ontcijferen van de wijzigingen aangebracht door de redacteurs;
 - bewerken van de teksten i.f.v. de aangebrachte wijzigingen; verbeteren van fouten die niet door de redacteursesignaleerd werden; opzoeken en/of bevragen van onleesbare of taalkundig niet correcte woorden;
 - aanpassen en corrigeren van de lay-out volgens opgelegde normen;
 - laten nakijken van gecorrigeerde reportages, artikels of producties door de journalisten; voorstellen van verbeteringen.
- Verzamelen en klasseren van werkstukken van journalisten en externe medewerkers zodat deze beschikbaar gesteld kunnen worden voor publicatie. Dit houdt o.a. in:
 - klasseren van alle reportages, artikels of producties in dossiers in een geautomatiseerd systeem;
 - maken van back-ups op regelmatige tijdstippen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van werkdruk door krappe deadlines bij de laattijdige aanlevering van werkstukken.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Redacteur (m/v)	Functiereeks : Administratie								
Functiecode : 02.09.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofredacteur. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Verzamelen van (actuele) informatie teneinde deze te controleren en te verwerken tot reportages, artikels of producties die bruikbaar zijn in het kader van het publicatiebeleid van de uitgeverij.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Voorbereiden van het werkstuk. ▪ Redigeren van een reportage, artikel of productie met respect voor de juridische en deontologische rechten en plichten die samen hangen met de persvrijheid en het recht op informatie. ▪ Begeleiden van de afwerking van het werkstuk. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.								
Sociale interactie	▪ Bespreken en motiveren van voorstellen tot eventuele onderwerpen met de hoofredacteur. Schrijven van reportages, artikelen of producties. Verduidelijken van opdrachten aan externen. Inwinnen van informatie en/of afnemen van interviews bij betrokkenen/deskundigen. Onderhouden van contacten met collega's binnen en buiten het persbedrijf (andere redacteurs, fotografen, vormgevers, redactiebedienden, hoofredactie en andere redactieleiding, directie, ...). Geven van informatie aan het publiek, de afnemers.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van alle informatie- en communicatietechnologie op het vlak van tekst- en beeldverwerking. <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig verrichten van research. Zorgvuldig opvolgen van maatschappelijke trends en/of ontwikkelingen in het vakgebied. Nauwgezet uitschrijven van teksten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

▪ **Kerntaken**

- Voorbereiden van het werkstuk, teneinde het te redigeren stuk van voldoende gefundeerde achtergrondinformatie te voorzien. Hiertoe o.m.:
 - aanbrengen van ideeën over concepten en formats bij de hoofdredacteur; mede bepalen van de geschikte invalshoek; mede beslissen over het inschakelen van externen;
 - verzamelen van achtergrondinformatie; raadplegen van diverse schriftelijke bronnen en collega's binnen en buiten het persbedrijf of actief bevragen van onderwerpen bij betrokkenen (o.b.v. interviews, getuigenissen, ...);
 - eventueel aankopen van teksten;
 - controleren en verifiëren van bronnen en specifieke informatie;
 - treffen van de nodige voorbereidingen en begeleiden van producties.
- Redigeren van een reportage, artikel of productie met respect voor de juridische en deontologische rechten en plichten die samen hangen met de persvrijheid en het recht op informatie, om bij te dragen tot een voor de doelgroep aantrekkelijk eindproduct. E.e.a. houdt in:
 - selecteren van informatie; structureren van gegevens en bepalen van de opbouw van het artikel, de reportage of de te publiceren productie;
 - uitwerken en bewerken van teksten, rekening houdend met de vooropgestelde invalshoek, bladstijl, deadline en tekstlengte; voorleggen van het concept aan de geïnterviewde personen of informatieverschaffers.
- Begeleiden van de afwerking van het werkstuk opdat de reportage, het artikel of productie een correcte eenheid zou kunnen vormen qua woord en beeld. Hiertoe o.m.:
 - voorstellen van koppen, tussenkoppen en inleiding; eventueel geven van aanwijzingen/suggesties voor lay out en beeldmateriaal;
 - harmoniseren van de artikels naar lay-out toe in samenwerking met lay-outmedewerkers, fotografen, eindredacteur, ...;
 - nalezen van drukproeven van eigen artikels voor publicatie.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - zich op de hoogte houden van maatschappelijke trends en/of ontwikkelingen in het vakgebied (volgen van actualiteit, lezen van vakliteratuur, bijwonen van persconferenties, ...);
 - verlenen van nazorg door contacten met lezers, beantwoorden van vragen, ...; rechtzetten van eventuele fouten;
 - versturen van bewijsexemplaren naar de betrokkenen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Hinder van piekbelasting als gevolg van vastgelegde afgiftedata of strakke deadlines.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Documentalist (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten								
Functiecode : 03.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd interne diensten. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Beheren en onderhouden van een geautomatiseerd documentatiesysteem, als instrument om efficiënt en overzichtelijk informatie (documenten, afbeeldingen, gegevensdragers, ...) te beheren en ter beschikking te stellen aan de verschillende afdelingen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Registreren van informatie volgens de geldende documentatieregels. ▪ Actueel houden van de inhoud van het geautomatiseerd documentatiesysteem. ▪ Beschikbaar stellen van informatie aan gebruikers.								
Sociale interactie	▪ Afstemmen met de leidinggevende en medewerkers over te archiveren documenten, afbeeldingen, gegevensdragers, Bespreken van informatiebehoeften met medewerkers. Adviseren m.b.t. de raadpleging van het documentatiesysteem. Melden van technische problemen aan de informatica-afdeling.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Bedienen van een scanner. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Aandachtig verwerken en registreren van informatie.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel		x	
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel		x							

▪ **Kerntaken**

- Registreren van informatie volgens de geldende documentatieregels, zodat de voor de onderneming relevante documentatie effectief en eenduidig bewaard wordt. Hiertoe o.m.:
 - kennis nemen van of zelf opzoeken en verzamelen van informatie;
 - ordenen en selecteren van gegevens;
 - verzorgen van de catalogisering volgens de geldende documentatieregels; inhoudelijk beoordelen van de informatie en in functie daarvan schrijven van een korte samenvatting, toekennen van trefwoorden, dateren, toekennen van registratienummer, e.d.;
 - registreren (o.a. scannen) van gegevens in het geautomatiseerde systeem.
- Actueel houden van de inhoud van het geautomatiseerd documentatiesysteem, zodanig dat de bestanden die bewaard worden in het documentatiesysteem actueel en compleet blijven. Regelmatig 'opkuisen' van de bestanden volgens de bestaande regels.
- Beschikbaar stellen van informatie aan gebruikers, zodanig dat voor de onderneming belangrijke informatie toegankelijk is. Dit betekent ondermeer:
 - zorg dragen voor het nemen van back-ups en het (extern) bewaren van documentatie; overleggen met het diensthoofd hieromtrent;
 - aanduiden volgens richtlijnen wie toegang heeft tot de inhoud;
 - bespreken van vraagstelling met medewerkers;
 - opzoeken van informatie in het geautomatiseerd documentatiesysteem; verrichten van gericht onderzoek en selecteren van informatie;
 - samenvatten, structureren en verstrekken van gegevens;
 - samenstellen van dossiers op verzoek;
 - adviseren en ondersteunen bij het raadplegen van bestanden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Communicatiemedewerker (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten										
Functiecode : 03.02.01											
Datum : 01/07/2006											
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd communicatie. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Verzamelen en verwerken van actuele bedrijfsinformatie tot artikels, mailings, webpagina's en verslagen en verrichten van administratieve werkzaamheden ten einde het hoofd communicatie bij te staan.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Uitwerken van artikels, verslagen, presentaties, brochures en officiële persmededelingen, volgens de door het diensthoofd vastgelegde hoofdlijnen. ▪ Meewerken aan de organisatie van conferenties, personeelsmeetings, beurzen of andere communicatieactiviteiten. ▪ Bewaken van de uitvoering van bij externe dienstverleners geplaatste bestellingen. ▪ Uitvoeren van de administratie van de afdeling.										
Sociale interactie	▪ Inwinnen van informatie bij internen en externen, verstrekken van informatie aan en instrueren van externe dienstverleners en onderhandelen bij uitvoeringsproblemen. Opmaken van artikels. Deelnemen aan interne en externe werkvergaderingen. Overleggen met de communicatiemanager. E.e.a. in beide landstalen (mondeling en schriftelijk).										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Bijzonder oplettend zijn bij het nazien van drukproeven en vertalingen.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x			x
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software							
basis diepgaand professioneel	x			x							

. Kerntaken

- Uitwerken van artikels, verslagen, presentaties, brochures en officiële persmededelingen, volgens de door het diensthoofd vastgelegde hoofdlijnen, om bij te dragen tot het imago van de onderneming. Hiertoe o.m.:
 - . verzamelen van informatie door het afnemen van interviews, bijwonen van meetings en interne besprekingen;
 - . opstellen van artikels en officiële persmededelingen en deze ter goedkeuring voorleggen;
 - . voorbereiden van algemene bedrijfsbrochures en bewaken van de huisstijl van door andere afdelingen opgemaakte brochures;
 - . voorbereiden van presentaties met behulp van grafische software.
- Meewerken aan de organisatie van conferenties, personeelsmeetings, beurzen of andere communicatie-activiteiten om een goed verloop te verzekeren. Dit impliceert o.a.:
 - . opmaken en verzorgen van uitnodigingen;
 - . ontvangen en begeleiden van gastsprekers of genodigden;
 - . verzekeren van de logistieke organisatie zoals huur zaal, opbouw standen en catering;
 - . toezien op praktische regelingen op het evenement zelf.
- Bewaken van de uitvoering van bij externe dienstverleners geplaatste bestellingen zodat de productie en leveringstijden gerespecteerd worden binnen de overeengekomen kwaliteitseisen. Dit houdt o.m. in :
 - . controleren van drukproeven en goedkeuren voor druk;
 - . nazien van vertalingen in beide landstalen;
 - . opvolgen en controleren van leveringen en uitvoering van alle drukwerken;
 - . opvolgen van de uitvoering van de afgesproken publiciteitscampagne in de verschillende media;
 - . opvolgen van allerlei lopende contracten i.v.m PR activiteiten.
- Uitvoeren van de administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt. E.e.a. betekent ook:
 - . plaatsen van bestellingen in opdracht van het diensthoofd bij externe dienstverleners
 - . controleren van facturen en toewijzen aan de juiste kostenplaatsen;
 - . opvolgen van communicatiebudget en signaleren van dreigende overschrijdingen aan leidinggevende;
 - . beantwoorden van de algemene correspondentie van de afdeling op basis van summier informatie van het diensthoofd.

Bezwarende omstandigheden/

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van soms enerverende situaties ten gevolge van piekbelasting.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Huisbewaarder (m/v)	Functiereeks	: Algemene diensten
Functiecode	: 03.03.01		
Datum	: 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd algemene diensten. Onder : geen.		
Doel van de functie	▪ Toezicht houden op de bedrijfsterreinen en –infrastructuur door inspectierondes en beantwoorden van telefoons en ontvangen van bezoekers buiten de daguren, teneinde de permanentie in het bedrijf te verzekeren.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Toezien op de gebouwen en toegangswegen na de diensturen. ▪ Beantwoorden van telefoons en ontvangen van bezoekers voor en na de werkuren en tijdens het weekend. ▪ Controleren van de bedrijfsterreinen en –installaties.		
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met de technische dienst en het personeel. Beantwoorden van telefoons en te woord staan van bezoekers.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van telefooncentrale en oproepsysteem. ▪ Oplettend uitvoeren van de controlerondes. Aandachtig afhandelen van telefoongesprekken.		

▪ **Kerntaken**

- Toezien, na de dagdiensturen, op de gebouwen en toegangswegen, teneinde de veiligheid te garanderen. Hiertoe o.m.:
 - bedienen van alle ingangen (hefbomen, poorten, deuren);
 - binnenlaten of tegenhouden van bezoekers en verwittigen van bestemming;
 - wisselen van videocassettes van de bewakingscamera's.
- Beantwoorden van telefoons en ontvangen van bezoekers na de diensturen en tijdens het weekend om zo de continuïteit te garanderen. Hiertoe o.m.:
 - aannemen van inkomende telefoongesprekken en zorgen voor juiste doorverbinding;
 - tot stand brengen van uitgaande gesprekken;
 - ontvangen van bezoekers en verwittigen van de gevraagde interne personeelsleden;
 - oproepen van medewerkers;
 - registreren van bezoekers.
- Controleren van de bedrijfsterreinen en -installaties teneinde de veiligheid en de continuïteit te garanderen. Dit houdt o.a. in:
 - uitvoeren van inspectierondes;
 - controleren van verlichting, verwarming, e.d.;
 - contacteren van de technische dienst in geval van stroomonderbrekingen of andere storingen;
 - optreden als centrale meldpunt in geval van brand.

Bezwarende omstandigheden:

- Kans op letsel tijdens confrontatie met inbrekers gedurende nachtelijke inspectierondes.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Medewerker verzending /post (m/v)	Functiereeks	: Algemene diensten
Functiecode	: 03.04.01		
Datum	: 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd algemene diensten. Onder : geen.		
Doel van de functie	▪ Verwerken van de interne en externe inkomende en uitgaande post (brieven, aangetekende zendingen, faxen, pakjes van koerierdiensten, kleine leveringen van leveranciers, ...) zodat voorzien wordt in een adequate service en efficiënte informatiedoorstroming.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Sorteren en verdelen van de inkomende interne en externe post (brieven, dagbladen, tijdschriften, pakjes, ...). ▪ Verzamelen en verwerken van de te verzenden post. ▪ Opvolgen van de stand van de frankeermachine.		
Sociale interactie	▪ Bespreken van de werkzaamheden en onduidelijkheden met het diensthoofd. Overleggen met de secretariaten over de postrondes en de afhandeling van de te verzenden post. Contacteren van koerierdiensten, leveranciers, postbedrijven, ... inzake zendingen.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van de frankeermachine. ▪ Accuraat sorteren en verdelen van de post. Zorgvuldig afwegen en frankeren van de poststukken.		

■ **Kerntaken**

- Sorteren en verdelen van de inkomende interne en externe post (brieven, dagbladen, tijdschriften, pakjes, ...) zodat de medewerkers steeds zo snel mogelijk in het bezit gesteld worden van de voor hen bestemde poststukken. Hiertoe o.m.:
 - sorteren van de post per afdeling; zonodig opvragen van ontbrekende informatie;
 - inschrijven van ontvangen aangetekende zendingen en aanbieden ter aftekening aan de betrokken geadresseerde;
 - verdelen van de post naar de verschillende afdelingen, meerdere malen per dag met behulp van een handkar.
- Verzamelen en verwerken van de te verzenden post teneinde een efficiënte postdoorstroming te garanderen. Dit houdt o.a. in:
 - ophalen van de interne post en verdelen onder de verschillende afdelingen;
 - ophalen van de te versturen stukken, meerdere malen per dag;
 - afwegen , nagaan welke verzendwijze het voordeligst is; frankeren volgens de geldende posttarieven met behulp van de frankeermachine;
 - inschrijven van te versturen aangetekende stukken en bijhouden van de bewijsstukken;
 - klaarmaken van de postzakken en invullen van de begeleidende nota voor de post.
- Opvolgen van de stand van de frankeermachine, signaleren aan het diensthoofd van de noodzaak tot oplading en zorgen voor de effectieve oplading bij het postkantoor, teneinde te vermijden dat de poststukken niet kunnen worden verstuurd.

Bezwarende omstandigheden:

- Heffen en dragen van pakjes en dozen gedurende een beperkt deel van de dag. Duwen van de handkar.
- Kans op letsel bij vertillen.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Telefonist / Receptionist (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten																
Functiecode : 03.05.01																	
Datum : 24/09/2009																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Afdelingshoofd. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Verzorgen van de communicatie tussen het bedrijf en de externe relaties m.b.v. telefoon- en faxverbindingen, inter- en intranet en door het ontvangen, te woord staan en doorverwijzen van bezoekers en door het verrichten van diverse secretariële en administratieve taken.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers. ▪ Verzorgen van het telefoonverkeer. ▪ Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie. ▪ Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden. ▪ Uitvoeren van een aantal secretariële taken.																
Sociale interactie	▪ Beantwoorden van telefoons op vriendelijke en zakelijke wijze. Verstrekken van basisinformatie aan interne en externe contacten. Ontvangen van bezoekers. Overleggen met de leveranciers i.v.m. de bestellingen. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van telefooncentrale en kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 20%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 20%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Met aandacht en concentratie afhandelen van gesprekken. Alert bewaken van inkomende en uitgaande personen. Nauwkeurig encoderen van gegevens.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x	x		diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x	x															
diepgaand																	
professioneel																	

■ **Kerntaken**

- Onthalen, ontvangen en te woord staan van bezoekers zodanig dat de belangen van de onderneming vertegenwoordigd worden en het imago van het bedrijf hier mede door ondersteund wordt. E.e.a. houdt in:
 - verwelkomen en identificeren van bezoekers;
 - inschrijven van bezoekers in bezoekersregister en overhandigen van bezoekerspasje;
 - aankondigen bezoekers aan de contactpersoon;
 - informeren van bezoekers i.v.m. de wachttijd;
 - begeleiden van bezoekers naar wachtruimte of doorverwijzen naar andere locaties in het bedrijf;
 - weigeren van onaangekondigde, niet gewenste bezoekers.
- Verzorgen van het telefoonverkeer teneinde externe relaties zo snel en efficiënt mogelijk in contact te brengen met de juiste contactpersoon. Dit omvat o.a.:
 - instellen van de telefooncentrale, in- en uitschakelen van het antwoordapparaat, instellen van doorschakelingen, verkorte nummering enz.;
 - beantwoorden van telefoons en doorverbinden met de bevoegde persoon;
 - noteren en doorgeven van boodschappen bij afwezigheid van de contactpersoon;
 - verstrekken van algemene inlichtingen;
 - verzekeren van een eerste opvang bij klachten;
 - telefoneren in opdracht om eenvoudige afspraken te maken, boodschappen door te geven of informatie op te vragen.
- Verzamelen van de nodige informatie binnen de organisatie om een vlotte dienstverlening te kunnen verzekeren. Dit betekent onder ander het volgende:
 - bijhouden van een centrale agenda i.v.m. de bereikbaarheid van medewerkers;
 - toezicht houden op in- en uitgaand personeel;
 - bijhouden van een bestand met adressen en telefoonnummers;
 - verwerven van actuele kennis over taakverdeling in de onderneming en over diverse lopende zaken.
- Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden ter ondersteuning van diverse interne afdelingen.
 - aanvullen en afdrukken van diverse tabellen en overzichten;
 - actueel houden, controleren en corrigeren van diverse gegevensbestanden;
 - verzamelen van bestellingen van courante materialen o.b.v. lijsten;
 - doorgeven van de bestelling aan de leverancier (binnen de vastgestelde budgettaire limieten) en opvolgen van de bestelling.
- Uitvoeren van een aantal secretariële taken om zo bij te dragen tot de vlotte dagelijkse werking van de organisatie. Dit kan o.a. het volgende inhouden:
 - ontvangen en aftekenen van aangetekende zendingen en pakjes verzendingsdiensten;
 - contacteren van verzendingsfirma's voor het versturen van pakjes;
 - verdelen van post, verdelen van binnenkomende faxen en centraal ontvangen e-mail berichten;
 - versturen en afhandelen van faxen, doorgeven van interne berichten;
 - bijhouden van de reservatie van vergaderzalen en klaarzetten van vergaderzalen;
 - bestellen broodjes of lunch.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de rug bij bediening van kantoorapparatuur gedurende een deel van de dag.
- Enerverend werk bij meerdere gelijktijdige telefoongesprekken en ontvangen van bezoekers.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Vertaler (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten										
Functiecode : 03.06.01											
Datum : 24/09/2009											
Plaats in de organisatie	Directe chef : Afdelingshoofd. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Vertalen van courante teksten en vakliteratuur naar beide landstalen en één vreemde taal, zodat teksten correct en tijdig beschikbaar komen in de gewenste taal.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verwerken en opvolgen van de aanvragen van de interne of externe klant. ▪ Analyseren van de teksten om het onderwerp en de opbouw er van te begrijpen. ▪ Zoeken naar en raadplegen van documentatie en instrumenten die nodig zijn om de tekst te begrijpen en te vertalen. ▪ Vertalen van courante teksten en vakliteratuur naar beide landstalen en één vreemde taal met respect voor stijl, syntaxis en context. ▪ Nakijken en corrigeren van reeds vertaalde teksten.										
Sociale interactie	▪ Op schrift onder woorden brengen van teksten en vertalen in beide landstalen en één vreemde taal. Verdedigen van gemaakte keuzes in besprekingen met interne en externe klanten.										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandacht, precisie en nauwkeurigheid bij de redactie van vertalingen. Omzichtig omspringen met vertrouwelijke gegevens.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x			
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software							
basis diepgaand professioneel	x										

▪ **Kerntaken**

- Verwerken en opvolgen van de aanvragen van de interne of externe klant, teneinde de goede uitvoering van de vertaalwerkzaamheden te waarborgen volgens de wensen klant. E.e.a. houdt in:
 - kennis nemen van de uit te voeren opdrachten;
 - bespreken van werkopdrachten en specifieke wensen of aandachtspunten met de klanten;
 - opmaken van een planning en organiseren van de werkzaamheden;
 - opvolgen van alle werkzaamheden en bewaken van deadlines;
 - doorsturen van vertalingen naar de klanten;
 - verdedigen van gemaakte keuzes in besprekingen met interne en externe klanten.
- Analyseren van teksten, in beide landstalen en één vreemde taal, om het onderwerp en de opbouw er van te begrijpen zodat op basis van een duidelijke begrip van inhoud van de tekst een overeenstemmende vertaling kan gemaakt worden Hiertoe o.m.:
 - lezen en begrijpen van teksten; indien mogelijk navragen van onduidelijkheden bij auteur(s);
 - analyseren van de structuur van de tekst;
 - identificeren van het doel en aard van de tekst;
 - analyseren van de schrijfstijl van de auteur.
- Zoeken naar en raadplegen van documentatie en instrumenten die nodig zijn om de tekst te begrijpen en te vertalen. E.e.a. houdt in:
 - opzoeken en nalezen van gespecialiseerde documentatie i.v.m. het te vertalen onderwerp;
 - opzoeken van de exacte betekenis van de te vertalen begrippen in woordenboeken of technische documentatie of gespecialiseerde databanken;
 - opzoeken en nalezen van vergelijkbaar materiaal in de doeltaal als vergelijkingspunt.
- Vertalen van courante teksten en vakliteratuur naar beide landstalen en één vreemde taal met respect voor stijl, syntaxis en context zodat inhoud en karakter van de brontekst zo getrouw mogelijk wordt weergegeven. Dit impliceert onder meer:
 - vertalen van courante, technische, juridische, commerciële,...teksten;
 - kiezen van de juiste woordelijke vertalingen die de exacte betekenis weergeven;
 - aanpassen van de stijl, zinsbouw en woordkeuze aan de stijl van de auteur;
 - aanpassen van teksten aan de culturele context van de doeltaal.
- Nakijken en corrigeren van reeds vertaalde teksten, in beide landstalen en één vreemde taal, zodat de kwaliteit van de vertaling en de leesbaarheid van de tekst verhoogd wordt. Dit houdt o.m. in:
 - opsporen en verbeteren van spellingsfouten en grammaticale fouten;
 - verbeteren van het idioom, de bijzondere eigenaardigheden van de taal;
 - controleren op het juiste gebruik van het vakjargon.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van werkdruk door korte deadlines en dringende werkzaamheden.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende econoom (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten																
Functiecode : 03.07.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd administratie. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Instaan voor diverse praktische en administratieve voorzieningen binnen de onderneming (zoals het beheer van vergaderruimten, stockbeheer kantoomateriaal, onderhoud kantoorapparatuur), zodanig dat de diverse opdrachten op een optimale en rendabele wijze en volgens de gemaakte afspraken uitgevoerd worden.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Beheren van de vergaderruimten. ▪ Beheren van de stock kantoorbenodigdheden (drukwerk, enveloppen, toners, pennen, diskettes, ...) binnen het toegekende budget. ▪ Zorgen voor het onderhoud van kantoorapparatuur (kopiëmachines, printers, ...).																
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met diverse administratieve collega's. Bestellen van kantoorbenodigdheden. Verwittigen van (externe) technische diensten voor onderhoud of herstelling van kantoorapparatuur.																
Specifieke handelvareisten	▪ Bedienen van PC. Hanteren van (klein) handgereedschap. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig beheren van vergaderruimten, kantoorbenodigdheden, ...		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x		x	diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x		x														
diepgaand																	
professioneel																	

▪ Verantwoordelijkheden

03.07.01

. Kerntaken

- Beheren van de vergaderruimten, zodanig dat de beschikbare ruimten efficiënt benut worden en zodat vergaderd kan worden binnen de gewenste faciliteiten. Hiertoe o.m.:
 - . boeken van vergaderruimten conform de aangevraagde reservaties; bijhouden en opvolgen van de agenda m.b.t. de beschikbaarheid;
 - . organiseren van de indeling van de vergaderruimten en plaatsen van de nodige voorzieningen (stoelen en tafels, beamer, flip chart, projector, e.d.);
 - . zorgen voor de orde en netheid in de vergaderruimten;
 - . voorzien van frisdrank en koffie; regelen van lunches tijdens vergaderingen.
- Beheren van de stock kantoorbenodigdheden (drukwerk, enveloppen, toners, pennen, diskettes, ...) binnen het toegekende budget, teneinde het personeel tijdig van de benodigde goederen te voorzien. E.e.a. houdt in:
 - . opvolgen en bijhouden van de voorraden; handhaven van minimumvoorraden;
 - . bijbestellen van kantoorbenodigdheden bij de aankoopdienst;
 - . ontvangen, controleren en stockeren van de bestelde goederen;
 - . leveren van administratieve benodigdheden op aanvraag van personeel;
 - . registreren en periodiek per afdeling berekenen van de afgeleverde goederen t.b.v. de boekhouding.
- Zorgen voor het onderhoud van kantoorapparatuur (kopiëmachines, printers, ...), teneinde de continue beschikbaarheid van deze apparatuur te garanderen. Hiertoe o.m.:
 - . bijhouden van tellerstand in kader van leasingcontracten;
 - . uitvoeren van klein onderhoud; regelmatig vervangen of bijvullen van inkt / toners;
 - . herstellen van kleine storingen aan de kantoorapparatuur;
 - . oproepen van externe technici van de leveranciers bij grotere mankementen.

Bezwarende omstandigheden:

- Tillen van soms zware dozen met kantoor materiaal.
- Werken in belastende houdingen (bukken, reiken, ...) tijdens archiveringswerken.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Verantwoordelijke gebouwen (m/v)	Functiereeks : Algemene diensten										
Functiecode : 03.08.01											
Datum : 01/07/2006											
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd algemene diensten. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Beheren van de gebouwen en infrastructuur van de onderneming, zodat een veilige, aangename en functionele werkomgeving verzekerd wordt.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Toezien op de veilige en goede staat van de bedrijfsterreinen en –installaties. ▪ Zorgen voor het algemene onderhoud en de goede staat van de gebouwen en installaties. ▪ Zorgen voor een optimale interieurinrichting.										
Sociale interactie	▪ Toelichten van eigen inzichten en standpunten aan de directie. Geven van aanwijzingen en instructies aan eigen personeel of van personeel van externe partners (o.m. schoonmakers, elektriciens, loodgieters, verhuizers, ...). Opvragen en bespreken van offertes met onderaannemers. Uitwisselen van informatie met interne belanghebbenden / opdrachtgevers. Samenwerken met de veiligheids- en milieudienst.										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC en (eenvoudig) handgereedschap. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td colspan="3" rowspan="3">x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> </tr> </table> ▪ Oplettend zijn bij het opmaken van planningen en het maken van werkafspraken met externen. Nauwlettend controleren van de uitgevoerde werkzaamheden. Nauwkeurig opvolgen van de budgetten voor onderhoud en inrichting van de gebouwen en infrastructuur.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand	professioneel
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software								
basis	x										
diepgaand											
professioneel											

▪ **Kerntaken**

- Toezien op de veilige en goede staat van de bedrijfsterreinen en –installaties, om na te gaan welke acties ondernomen dienen te worden op korte en middellange termijn. Hiertoe o.m.:
 - opvolgen van de lopende onderhoudscontracten;
 - inspecteren van de gebouwen, materialen en nutinstallaties (bekabeling en verlichting, airco en verwarming, ...);
 - opvolgen van de staat van omheining, hekken en slagbomen;
 - opvolgen van de systemen voor branddetectie en de blusinstallaties; bespreken van onveilige situaties met de veiligheidsdienst;
 - bepalen in welke reparaties, onderhoud en inrichting moet worden voorzien;
 - formuleren van concrete acties; voorstellen aan en verdedigen bij betrokkenen.
- Zorgen voor het algemene onderhoud en de goede staat van de gebouwen en installaties, zodat een veilige en aangename werkomgeving verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
 - vastleggen van de planning voor alle uit te voeren werken;
 - opstellen van een budget en een bestek voor alle reparaties, onderhouds- of inrichtingswerken; voorleggen ter goedkeuring aan de directie;
 - aanvragen van offertes bij en selecteren van onderaannemers op basis van hun prijs-kwaliteitsverhouding;
 - coördineren en opvolgen van de werken in onderaanneming; toezien op te respecteren werk- en veiligheidsprocedures; controleren van de kwaliteit van het werk;
 - controleren of de uitgevoerde werken beantwoorden aan het bestek.
- Zorgen voor een optimale interieurinrichting, zodat een functionele werkomgeving verzekerd wordt. E.e.a. houdt in:
 - oplossen van infrastructuurproblemen;
 - aankopen van kantoormeubilair en opvolgen van de levering en plaatsing;
 - verlenen van praktische assistentie bij interne verhuizingen, herinrichting van kantoren, e.d.

Bezwarende omstandigheden:

- Af en toe hinder van inspannende houdingen bij controlewerkzaamheden op moeilijk toegankelijke plaatsen.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende debiteuren – crediteurenadministratie (m/v)	Functiereeks : Financiën								
Functiecode : 04.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd boekhouding. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Beheren van de debiteuren- en crediteurenadministratie, zodat deze administratie actueel is en de juiste gegevens bevat.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verwerken van ontvangen betalingen in de debiteurenadministratie. ▪ Opvolgen van betalingsachterstanden volgens bepaalde procedures. ▪ Ontvangen en registreren van de binnenkomende facturen in de crediteurenadministratie. ▪ Verwerken van de geregistreerde facturen overeenkomstig geldende procedures.								
Sociale interactie	▪ Inwinnen /verstrekken van informatie bij/aan leveranciers en/of betrokken diensthoofden omtrent facturen en betalingen. Signaleren van specifieke problemen i.v.m. betalingsregelingen en overleggen met het diensthoofd. Vragen/verschaffen van informatie aan/van andere afdelingen. Opstellen van brieven aan klanten i.v.m. facturen en achterstallen. Overleggen met klanten i.v.m. betalingsachterstallen. Uitwisselen van informatie met collega's omtrent de werkzaamheden. E.e.a. in twee landstalen.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig opvolgen van klanten- en leveranciersrekeningen en accuraat verwerken van de betalingen. Oplettend controleren en betaalbaar stellen van facturen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

▪ **Kerntaken**

- Verwerken van ontvangen betalingen in de debiteurenadministratie, teneinde een correct overzicht te behouden en een juiste boeking te bekomen. Hiertoe o.m.:
 - vergelijken van de ontvangen betalingen met de gefactureerde bedragen;
 - uitzoeken van verschillen tussen betalingen en facturen door navraag bij collega's, andere afdelingen of de desbetreffende klant(en);
 - coderen en boeken van de ontvangen betalingen in een debiteurenboek en/of d.m.v. een geïnformatiseerd boekhoudprogramma.
- Opvolgen van betalingsachterstanden volgens bepaalde procedures, zodanig dat te grote uitstaande vorderingen en inningproblemen worden voorkomen. Dit houdt o.a. in:
 - controleren van saldi en uitstaande vorderingen t.o.v. de geldende betalingstermijnen;
 - opstellen van aanmaningsbrieven en rekeningoverzichten en deze adresseren aan de klant; telefonisch aanmanen van klanten om hun achterstand aan te zuiveren;
 - instellen/opheffen van leveringsblokkades aan dubieuze debiteuren, na overleg met het diensthoofd en de commerciële dienst;
 - aanzuiveren van klantenrekeningen door niet inbare facturen in onwaarde te boeken, na goedkeuring van het diensthoofd.
- Ontvangen en registreren van de binnenkomende facturen in de crediteurenadministratie, teneinde een correcte afhandeling te waarborgen. Hiertoe o.m.:
 - sorteren van de binnenkomende facturen in functie van leveranciers en betaaldata;
 - registreren van deze facturen d.m.v. een registratieboek en/of geïnformatiseerd boekhoudprogramma;
 - toevoegen van de benodigde data aan het bestand indien er een nieuwe leverancier factureert.
- Verwerken van de geregistreerde facturen volgens de geldende procedures, zodanig dat leveranciers tijdig en correct betaald worden. E.e.a. houdt in:
 - controleren van de facturen a.d.h.v. bestelbon, leveringsbon of door navraag bij betrokken diensthoofd(en);
 - uitzoeken en oplossen van foutieve of onduidelijke facturen door navraag bij diensthoofd(en) en/of leverancier(s);
 - voorleggen van de correcte facturen aan de leidinggevende en/of betrokken diensthoofd(en) ter goedkeuring voor betaling en betaalbaar stellen van de goedgekeurde facturen;
 - klaarmaken van betalingsopdrachten, en deze ter ondertekening voorleggen aan het diensthoofd.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.
- Hinder van soms enerverende situaties ten gevolge van piekbelasting.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Boekhouder (m/v)	Functiereeks : Financiën																
Functiecode : 04.02.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Bedrijfsleider. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Verzorgen van de boekhouding zodanig dat de sub-administraties actueel zijn, ze correcte gegevens bevatten en de gewenste informatie gegenereerd kan worden.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Registreren van alle financiële verrichtingen. ▪ Opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming. ▪ Informeren, adviseren en ondersteunen van de bedrijfsleiding in het financieel beheer van de onderneming.																
Sociale interactie	▪ Verklaaren en verdedigen van gezichtspunten t.o.v. fiscale controles. Geven van verduidelijkingen en adviezen aan bedrijfsleiding. Opvragen van interne financiële bedrijfsinformatie. Onderhouden van goede contacten met bank(en). E.e.a. in twee landstalen (mondeling).																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Aandacht hebben bij het verwerken van gegevens. Zorgvuldig zijn bij het verstrekken van gegevens. Attent zijn op belangrijke financiële vervaldagen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand			x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand			x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Registreren van alle financiële verrichtingen zodat voldaan wordt aan alle wettelijke verplichtingen en dat op elk ogenblik een overzicht verkregen kan worden van de financiële positie van de onderneming. Dit betekent o.a.:
 - controleren van de betalingen en ontvangsten via bankuittreksels;
 - controleren van betalingsprocedures op correcte uitvoering;
 - opvolgen van betalingstermijnen van klanten en betaling dubieuze debiteuren;
 - verwerken, op boekhoudkundig correcte wijze, van de crediteuren en debiteurenadministratie;
 - bijhouden van de grootboekadministratie van crediteuren, debiteuren en courante kosten;
 - uitvoeren van de maandelijkse centralisatie van de rekeningen;
 - opstellen van periodieke resultatenrekeningen;
 - opmaken van de proef en saldi balans voor de jaarlijkse afsluiting;
 - berekenen van het jaarlijks resultaat van de onderneming.
- Opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming zodat voldaan wordt aan alle wettelijke verplichtingen terzake. Hiertoe ondermeer:
 - opmaken van de maandelijkse en jaarlijkse BTW aangifte;
 - opstellen van de jaarlijkse belastingsaangifte;
 - opstellen en neerleggen van de jaarrekening volgens de wettelijke voorziene indeling.
- Informeren, adviseren en ondersteunen van de bedrijfsleiding in het financieel beheer van de onderneming zodat de bedrijfsleiding financieel verantwoorde beleidskeuzes kan maken. E.e.a. wil zeggen:
 - opmaken van financiële rapporten i.v.m. specifieke probleemstellingen;
 - adviseren van de bedrijfsleiding omtrent interessante fiscale regelingen;
 - bewaken van de liquiditeitspositie van de onderneming en beheren van de liquide middelen van de onderneming;
 - analyseren en toelichten van de bedrijfsresultaten aan de bedrijfsleiding;
 - meewerken aan het opstellen van budgetten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.
- Hinder van soms enerverende situaties ten gevolge van piekbelasting.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende boekhouding (m/v)	Functiereeks : Financiën								
Functiecode : 04.03.01									
Datum : 24/09/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd boekhouding. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Assisteren van de boekhouder bij het verzamelen en verwerken van boekhoudkundige gegevens zodat tijdig de juiste informatie beschikbaar is en de wettelijke rapporteringen kunnen opgemaakt worden.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van routineverrichtingen volgens vastgelegde procedures. ▪ Voorbereiden en opvolgen van alle routinebetalingen zowel van ingaande als uitgaande facturen volgens vaste procedures. ▪ Voorbereiden van het opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming.								
Sociale interactie	▪ Opvragen van interne financiële informatie. Opstellen van standaard betalingsherinneringen. Signaleren en informeren van het diensthoofd en andere interne contactpersonen van betalingsmoeilijkheden.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Oplettend en accuraat zijn bij het boeken van financiële verrichtingen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

▪ **Kerntaken**

- Zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van routineverrichtingen volgens vastgelegde procedures zodat kosten en inkomsten op de juiste wijze worden toegewezen en een betrouwbaar en actueel inzicht wordt gegeven in de te vorderen en uit te voeren betalingen. E.e.a. houdt in:
 - verzamelen en klasseren van allerlei verantwoordingstukken met betrekking tot aankoopbestelbons, aankoopcontracten, facturen, creditnota's;
 - controleren van binnenkomende facturen, vergelijken met bestelbon of aankoopcontract;
 - uitsplitsen van inkomende en uitgaande facturen naar verschillen boekhoudingposten;
 - boeken van inkomende en uitgaande facturen en creditnota's;
 - meewerken aan de maandelijkse centralisatie van de rekeningen;
 - meewerken aan de maandelijkse/driemaandelijkse BTW aangifte.
- Voorbereiden en opvolgen van alle financiële verrichtingen zowel van inkomende als uitgaande facturen volgens vaste procedures zodat alle betalingen correct worden uitgevoerd of geïnd. Dit houdt onder andere in:
 - opstellen van betalingslijsten en uitvoeren van deze betalingen na goedkeuring door boekhouder;
 - bijhouden van kas, ontvangen en uitbetalen van liquide middelen en verzamelen en klasseren van verantwoordingstukken;
 - controleren van de betaling van de opgemaakte facturen;
 - signaleren van het overschreden krediettermijnen;
 - sturen van betalingsherinneringen aan klanten met openstaande schulden;
 - samenstellen van periodieke overzichten i.v.m. betalingsachterstanden en openstaande bedragen.
- Voorbereiden van het opmaken van alle periodieke wettelijke documenten i.v.m. het financieel beheer van de onderneming zodat voldaan wordt aan alle wettelijke verplichtingen terzake. Hiertoe ondermeer:
 - verzamelen en ingeven van de benodigde gegevens t.b.v. opmaken van de maandelijkse en jaarlijkse BTW aangifte;
 - verzamelen en ingeven van de benodigde gegevens t.b.v. opstellen van de jaarlijkse belastingaangifte.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Facturencontroleur (m/v)	Functiereeks : Financiën										
Functiecode : 04.04.01											
Datum : 01/07/2006											
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd boekhouding. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Controleren en corrigeren van aankoopfacturen, zodanig dat de facturen volledig en met de juiste gegevens voor verdere afhandeling (inboeking, betaalbaarstelling) worden aangeboden.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Controleren en behandelen van aankoopfacturen. ▪ Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de crediteurenadministratie.										
Sociale interactie	▪ Inwinnen van informatie (in- en extern) n.a.v. onvolkomenheden in of afwijkingen tussen facturen en bijhorende bescheiden. Uitwisselen van informatie met collega's omtrent de werkzaamheden.										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig controleren van afwijkingen tussen facturen en administratieve bescheiden. Accuraat verwerken van gegevens en boeken van de facturen.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x			x
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software							
basis diepgaand professioneel	x			x							

▪ Verantwoordelijkheden

04.04.01

▪ Kerntaken

- Controleren en behandelen van aankoopfacturen, zodanig dat afwijkingen volgens de procedure wordenesignaleerd. Hiertoe o.m.:
 - vergelijken van factuurgegevens met bestel- en magazijnbonnen;
 - melden van geconstateerde verschillen aan de crediteurenadministrateur;
 - inwinnen van aanvullende informatie bij leveranciers, bestellers, magazijn of diensthoofd n.a.v. vastgestelde onduidelijkheden of afwijkingen;
 - aanvullen van ontbrekende gegevens.
- Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden t.b.v. de crediteurenadministratie. Dit houdt o.a. in:
 - invoeren/boeken van facturen;
 - archiveren van afgehandelde facturen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Kassier (m/v)	Functiereeks : Financiën								
Functiecode : 04.05.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd boekhouding. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Beheren van de geldstromen binnen de onderneming (contant geld en rekeningen in eigen munt en vreemde valuta), zodanig dat geldmiddelen tijdig beschikbaar zijn en op de juiste wijze worden verantwoord.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Ontvangen en uitbetalen van liquide middelen (contant geld en cheques) in eigen munteenheid en vreemde valuta. ▪ Verrichten van bepaalde administratieve/registratieve werkzaamheden in opdracht van het diensthoofd en/of ter ondersteuning van de boekhouding.								
Sociale interactie	▪ Bespreken van zich voordoende bijzonderheden in het kasverkeer met het diensthoofd. Te woord staan van personeelsleden. Afstemmen met commerciële medewerkers (afrekeningen), personeel (aankoopbons, onkostennota's), bank (bestellingen kasgeld) en klanten (contante betalingen). Signaleren van verschillen in afrekeningen aan betrokken diensthoofden.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td><td style="width: 35%; text-align: center;">kantoorsoftware</td><td style="width: 35%; text-align: center;">database</td><td style="width: 35%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td><td style="text-align: center;">x</td><td></td><td style="text-align: center;">x</td></tr> </table> ▪ Aandachtig ontvangen en uitgeven van gelden. Nauwkeurig afhandelen van mutaties. Opletten bij de verwerking van bedragen en alert reageren bij onjuistheden.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

▪ **Kerntaken**

- Ontvangen en uitbetalen van liquide middelen (contant geld en cheques) in eigen munteenheid en vreemde valuta, zodanig dat betalingen en ontvangsten tijdig en conform de regels worden afgewikkeld en verantwoord. Hiertoe o.m.:
 - op peil houden van een optimale voorraad geldmiddelen;
 - ontvangen en registreren van geld, dat vertegenwoordigers bij klanten ontvangen, of van contante betalingen door klanten; afgeven van ontvangstbewijzen;
 - controleren en registreren van geld dat door chauffeurs of andere personeelsleden in buitendiensten is gestort bij bankinstellingen (of in hun nachtkoffer); signaleren van verschillen aan betrokken afdelingsverantwoordelijken;
 - controleren en uitbetalen van onkostennota's aan collega's;
 - afrekenen van aankoopbons (personeelsverkoop) met collega's;
 - doen van betalingen aan personeelsleden, controleren van de bevoegdheid, verrekenen van voorschotten en omrekenen van vreemde valuta;
 - verrichten van incidentele kleine kasbetalingen aan derden.
- Verrichten van bepaalde administratieve/registratieve werkzaamheden in opdracht van het diensthoofd en/of ter ondersteuning van de boekhouding, zoals:
 - controleren en registreren van ontvangsten en uitgiften; boeken en coderen in het kasboek en inbrengen van deze gegevens in een geautomatiseerd systeem volgens voorschriften;
 - controleren van saldi in het kasboek;
 - klaarmaken van overbodige kasgelden, zodat deze naar de bank kunnen worden gebracht; bestellen van het nodige kasgeld in eigen munteenheid en vreemde valuta bij de bank;
 - sorteren en archiveren van financiële en andere documenten;
 - opmaken van overzichtslijsten, grafieken, etc.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van ogen en rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Kostprijsanalist (m/v)	Functiereeks : Financiën								
Functiecode : 04.06.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd financiële administratie. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Bijdragen aan de totstandkoming van een goed inzicht in de kosten en rendementen van de productie- en technische activiteiten van de onderneming, teneinde een tijdige bijsturing van de bedrijfsvoering door het management mogelijk te maken.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Uitvoeren van de analytische boekhouding. ▪ Analyseren van de kosten en rendementen van de onderneming, opstellen van diverse rapporteringen en verstrekken van toelichtingen. ▪ Bijdragen tot een adequaat budgetbeheer door het management.								
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met technische administraties. Verstrekken van toelichtingen op de rapporteringen aan de technische directie en het management. Opstellen van nota's en rapporten met toelichtingen. Formuleren en toelichten van ideeën en verbetervoorstellen. Bespreken van analytische boekhouding en mogelijke problemen met de leidinggevende.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Attent omgaan met vertrouwelijke gegevens. Aandachtig controleren, verwerken en rapporteren van cijfermatige gegevens. Accuraat ingeven van cijfermatige gegevens.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Uitvoeren van de analytische boekhouding, teneinde de financiële gegevens correct boekhoudkundig te verwerken en teneinde de analytische kostprijsinformatie tijdig ter beschikking te stellen. Dit houdt ondermeer in:
 - centraliseren van de kwantitatieve informatie omtrent het productieproces; ordenen van gegevens per productiestadium met toewijzing naar kostenplaats en kostensoort;
 - uitzoeken van onduidelijkheden/onregelmatigheden; contacteren van technische administraties voor nadere toelichting en ontbrekende informatie;
 - controleren van boekingen op correcte toewijzing naar kostenplaats en kostensoort, uitzoeken van de verschillen en verrichten van correctieboekingen; signaleren van fouten en onregelmatigheden aan de betrokken technische administratie;
 - verzamelen, controleren, verwerken en boeken in de analytische boekhouding van de ontvangen productie- en boekhoudkundige gegevens;
 - instaan voor de maandaafsluiting van productie en budget.
- Analyseren van de kosten en rendementen van de onderneming, opstellen van diverse rapporteringen en verstrekken van toelichtingen ter ondersteuning van het budgetbeheer en beleidsevaluatie door het management. E.e.a. houdt in:
 - maken van kostenberekeningen (bedrijfs-, financiële- en uitzonderlijke kosten); formuleren van ideeën over het financiële beheer van de onderneming;
 - berekenen van de (half)jaarlijkse gemiddelde kostprijs per afgewerkt product;
 - opstellen van overzichten van productieresultaten en verliesgegevens per afdeling; toelichten van rapportages aan de leidinggevende;
 - analyseren van de boekhoudkundige situatie en de financiële resultaten van de onderneming; detecteren van disfuncties en voorstellen aan het management van oplossingen om daaraan te verhelpen.
- Bijdragen tot een adequaat budgetbeheer door het management, zodanig dat de totaal- en afdelingsbudgetten correct en binnen het kader van de bedrijfsvoorschriften worden samengesteld en gehanteerd. Hiertoe o.m.:
 - geven van toelichting en advies bij het opstellen van de begroting van de onderneming;
 - opvolgen en berekenen van de reële verbruiken en opstellen van vergelijkende rapporten tussen werkelijke en gebudgetteerde verbruiken; uitzoeken en toelichten van afwijkingen;
 - analyseren van de verschillen die zich kunnen voordoen tussen de voorzieningen en de concrete uitvoering; voorstellen van oplossingen om daaraan te verhelpen;
 - bijstellen van de vooruitzichten in functie van de vastgestelde verschillen.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Druk van deadlines om de werkzaamheden binnen de voorgeschreven tijd te voltooien.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Assistent personeelszaken (m/v)	Functiereeks : Personeelszaken								
Functiecode : 05.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Personeelszaken. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Aanwerven en organiseren van de opleiding en integratie van nieuwe medewerkers (arbeiders en/of bedienden) teneinde bij te dragen tot de realisatie van het HR-beleid.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verzorgen van de personeelsvoorziening van arbeiders en/of bedienden. ▪ Organiseren en opvolgen van opleidingen. ▪ Organiseren en opvolgen van de begeleiding van nieuwe medewerkers. ▪ Begeleiden van het loopbaantraject van de arbeiders en bedienden rekening houdend met wettelijke vereisten en sociaal beleid van de onderneming.								
Sociale interactie	▪ Verstrekken van informatie aan interne medewerkers en lijnverantwoordelijken, opvragen van bijkomende informatie bij collega's. Overleggen met afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken over aanwervings-, opleidings-, integratie- en individuele dossiers. Motiveren van lijnverantwoordelijken tot het toepassen van het HR- beleid. Voeren van sollicitatiegesprekken. Opvragen van informatie bij externe opleidingsorganisaties en overleggen over planning van opleidingen. Onthalen en introduceren van nieuwe medewerkers en stagiairs.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Secuur opvolgen en verwerken van administratieve gegevens inzake aanwerving, opleiding, integratie, enz. Attent omgaan met vertrouwelijke informatie. Zorgvuldig opvolgen van nieuwe medewerkers. Nauwkeurig respecteren van procedures, wettelijke bepalingen en interne richtlijnen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

▪ **Kerntaken**

- Verzorgen van de personeelsvoorziening arbeiders en/of bedienden, zodanig dat tijdig in de juiste kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte wordt voorzien. Hiertoe o.m.:
 - bespreken van functieprofielen met het afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken;
 - lezen van curriculum vitae en opnemen van contact met kandidaten in functie van het gevraagde profiel; beantwoorden van sollicitatiebrieven en vragen van kandidaten;
 - interviewen van kandidaten, maken van een voorselectie en doen van voorstellen aan het afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken;
 - opmaken van diverse contracten overeenkomstig de richtlijnen van het afdelingshoofd en rekening houdend met wetgeving en de interne bedrijfspolitiek; verzorgen van de volledige administratieve afhandeling;
 - rapporteren aan het afdelingshoofd over stand van zaken betreffende lopende dossiers;
 - coördineren en opvolgen van tewerkstelling van jobstudenten en schoolstagiairs;
 - inhuren van uitzendkrachten via diverse uitzendkantoren;
 - opvolgen van rekruteringsacties en deelnemen aan evenementen samen met het afdelingshoofd.
- Organiseren en opvolgen van opleidingen zodat voorzien wordt in de uitvoering van het bedrijfsopleidingsplan. Dit houdt o.a. in:
 - overleggen met het afdelingshoofd en de lijnverantwoordelijken over opleidingsbehoeften en planning;
 - inwinnen van informatie inzake aanbod bij externe opleidingsorganisaties en formuleren van voorstellen;
 - organiseren van interne opleidingen en coördineren van deelname aan externe opleidingen;
 - registreren van gegevens inzake opleidingen, opstellen van rapporten en rapporteren aan het afdelingshoofd en lijnverantwoordelijken.
- Organiseren en opvolgen van de begeleiding van nieuwe medewerkers, met het oog op een snelle en efficiënte integratie van nieuwe medewerkers in de organisatie. Hiertoe o.m.:
 - organiseren, coördineren en uitwerken van introductieactiviteiten;
 - toezien op de naleving van procedures voor een systematische begeleiding en informatieverstrekking aan nieuwe medewerkers door lijnverantwoordelijken;
 - peilen naar behoeften en problemen inzake integratie bij de lijnverantwoordelijken; ondersteunen van lijnverantwoordelijken inzake communicatie, begeleiding en opleiding van nieuwe medewerkers.
- Begeleiden van het loopbaantraject van de arbeiders en bedienden rekening houdend met wettelijke vereisten en sociaal beleid van de onderneming, zodanig dat tegemoet gekomen wordt aan specifieke behoeften van het personeel. E.e.a. houdt in:
 - opvolgen van de dossiers tijdskrediet, thematische verloven, educatief verlof, ...;
 - organiseren van de volledige dossierafhandeling en voldoen aan alle wettelijke verplichtingen;
 - verzorgen van alle administratieve formaliteiten;
 - informeren en adviseren van medewerkers over de mogelijkheden en consequenties van bepaalde loopbaanstappen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende personeelsadministratie (m/v)	Functiereeks : Personeelszaken												
Functiecode : 05.02.01													
Datum : 01/07/2006													
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd personeelszaken. Onder : geen.												
Doel van de functie	▪ Verzorgen van de personeels- en salarisadministratie van arbeiders en/of bedienden (in samenwerking met een sociaal secretariaat) zodanig dat de personeelsdossiers volledig en actueel zijn en de salarissen tijdig en correct uitbetaald worden.												
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verzorgen van de personeelsadministratie volgens de vastgelegde procedures en in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. ▪ Uitvoeren van de salarisadministratie conform sociale wetgeving en CAO-bepalingen. ▪ Inlichten van personeelsleden over de salarisberekeringen en de toepassing van de sociale en fiscale wetten, CAO's en interne bepalingen. ▪ Administratief beheren en opvolgen van een aantal specifieke dossiers.												
Sociale interactie	▪ Verstrekken/uitwisselen van informatie met o.a. personeel, sociaal secretariaat en publieke instanties. Geven van uitleg over de toegepaste (interne/externe) regels. Rapporteren aan het afdelingshoofd.												
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand professioneel</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig uitvoeren van berekeningen. Zorgvuldig beheren van vertrouwelijke gegevens. Nauwkeurig invullen van formulieren. Nauwgezet beoordelen, verwerken en invoeren van gegevens. Attent en nauwkeurig beantwoorden van vragen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software										
basis	x												
diepgaand professioneel			x										

▪ **Kerntaken**

- Verzorgen van de personeelsadministratie volgens de vastgelegde procedures en in overeenstemming met de wettelijke bepalingen, teneinde bij te dragen tot een correcte personeelsadministratie. Hiertoe o.m.:
 - actueel houden van personeelsgegevens (functie, burgerlijke stand, adreswijziging, wijziging gezinssituatie, rekeningnummer, ...);
 - verzorgen van de administratieve afhandeling bij in- en uitdiensttreding;
 - berekenen en invoeren van variabele gegevens (aanwezigheid, vakantiedagen, ziekte, ...);
 - verstrekken aan het afdelingshoofd van de gevraagde informatie m.b.t het personeelsbestand en de personeelskosten;
 - verstrekken van gevraagde informatie m.b.t. het personeel aan publieke instanties.
- Uitvoeren van de salarisadministratie conform sociale wetgeving en CAO-bepalingen, zodat de werknemers tijdig en correct hun loon of wedde uitbetaald krijgen. Dit houdt o.a. in:
 - doorgeven van de informatie aan het sociaal secretariaat van de salarissen;
 - (laten) verwerken van aanpassingen in de administratieve systemen voor wat betreft vergoedingen, premies, inhoudingen e.d. op basis van ontvangen informatie;
 - verifiëren van salarisberekeningen;
 - opmaken en laten tekenen van de betalingsorder voor de bank;
 - uitdelen van de loonfiches, maaltijdcheques, waardebons, e.d.
- Inlichten van de personeelsleden over de salarisberekeningen en de toepassing van de sociale en fiscale wetten, CAO's en interne bepalingen.
- Administratief beheren en opvolgen van een aantal specifieke dossiers, teneinde een accurate dienstverlening te verzekeren voor het personeel. Hiertoe o.m.:
 - invullen van de nodige formulieren bij ziekte, ontslag e.d. aan de hand van verstrekte informatie; tekenen van de formulieren;
 - beheren van de dossiers kinderbijslagfonds en groepsverzekering;
 - invullen van mutualiteitspapieren van de medewerkers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Consultant werving en selectie (m/v)	Functiereeks : Personeelszaken																
Functiecode : 05.03.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Kantoorhouder. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Realiseren van het wervings- en selectieproces teneinde gefundeerde adviezen m.b.t. sollicitanten te formuleren aan klanten.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bespreken van de vacature met de opdrachtgever. ▪ Plannen en uitvoeren van de afgesproken zoekprocedure. ▪ Selecteren van geschikte kandidaten. ▪ Voorstellen van geschikte kandidaten aan de opdrachtgever en bespreken van kandidaten.																
Sociale interactie	▪ Geven van informatie aan sollicitanten. Stellen van gerichte vragen in het kader van interviews. Geven en verdedigen van adviezen aan klanten. Opstellen van rapporten. Overleggen met de kantoorhouder omtrent de eigen taakuitoefening.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">diepgaand</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Oplettend zijn bij het voeren van selectiegesprekken, observeren van assesment oefeningen en het opmaken van de rapporten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x		x	diepgaand		x		professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x		x														
diepgaand		x															
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Bespreken van de vacature met de opdrachtgever zodat een profiel kan bepaald worden van de te zoeken kandidaat en er afspraken gemaakt worden in verband met de te volgen procedures. Hiertoe o.m.:
 - bespreken van de gewenste karakteristieken en het profiel van de te zoeken kandidaat met de klant;
 - adviseren van de klant en afspreken met klant i.v.m. de te hanteren zoekmethode.
- Plannen en uitvoeren van de afgesproken zoekprocedure zodat potentieel valabele kandidaten zich kandidaat stellen voor de openstaande vacature. E.e.a. houdt in:
 - opstellen van een wervingsadvertentie op basis van het overeengekomen profiel;
 - zorgen voor de publicatie van deze vacatures op jobsites en de gedrukte media;
 - telefonisch contacteren van potentiële kandidaten op basis van beschikbare databestanden en motiveren van valabele kandidaten om zich kandidaat te stellen;
 - selecteren van kandidaten op basis van cv en het opgestelde profiel;
 - zorgen voor het uitnodigen van kandidaten en het plannen van afspraken, in samenwerking met het secretariaat.
- Selecteren van geschikte kandidaten zodat aan de opdrachtgevers een gefundeerde advies kan worden geformuleerd i.v.m. de mogelijke aanwerving. Hiertoe o.m.:
 - analyseren en interpreteren van CV's;
 - interviewen van de kandidaten;
 - afnemen of laten afnemen van psycho-technische testen;
 - uitvoeren van assessment oefeningen;
 - samenvoegen en analyseren van alle verzamelde gegevens en beoordelen van de kandidaat in functie van de openstaande vacature;
 - schrijven van een rapport met de vastgestelde bevindingen en eindconclusies.
- Voorstellen van geschikte kandidaten aan de opdrachtgever en bespreken van kandidaten zodat de opdrachtgever een gefundeerde keuze kan maken i.v.m. het al of niet aanwerven van een kandidaat. E.e.a. houdt in:
 - bespreken van het opgestelde rapport met de klant en verduidelijken van de geformuleerde adviezen;
 - opvolgen van de eindbesprekingen tussen sollicitant en bedrijf;
 - beantwoorden van eventuele vragen van de klant tijdens de inwerkperiode van de aangeworven kandidaat.

Bezwarende omstandigheden:

- Druk van deadlines om de werkzaamheden binnen de voorgeschreven tijd te voltooien.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Search assistant (selectiebureau) (m/v)	Functiereeks : Personeelszaken								
Functiecode : 05.04.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Kantoorhouder. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Zoeken en contacteren van geschikte kandidaten via interne of externe databanken en actueel houden van de interne databank teneinde kandidaten met het gewenste profiel te kunnen selecteren.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bespreken met de consultant werving en selectie van het profiel van de kandidaten. ▪ Opbellen van de kandidaten op basis van de gegevens uit de interne of externe databank en valabele kandidaten motiveren om zich kandidaat te stellen voor de openstaande vacature. ▪ Aanvullen en bijwerken van de interne database.								
Sociale interactie	▪ Overleggen en uitwisselen van informatie met de Consultant werving en selectie. Uitwisselen van informatie met het secretariaat. Inwinnen en verstrekken van informatie aan potentiële kandidaten. Overtuigen van kandidaten om een afspraak te maken. Overleggen met de kantoorhouder omtrent de eigen taakuitoefening.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC in combinatie met telefoon. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Opletten voor onbedoeld doorgeven van vertrouwelijke informatie bij het opbellen van kandidaten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x							

▪ **Kerntaken**

- Bespreken met de consultant werving en selectie van het profiel van de kandidaten zodat een gerichte zoekactie kan worden opgestart. Hiertoe o.m.:
 - bepalen van de relatieve belangrijkheid van de verschillende karakteristieken waaraan de kandidaten moeten voldoen;
 - aangeven in welke segmenten van de arbeidsmarkt in eerste instantie zal worden gezocht;
 - verzamelen van achtergrondgegevens van het bedrijf, eventueel vergezellen van de consultant bij bedrijfsbezoeken.
- Opbellen van de kandidaten op basis van de gegevens uit de interne of externe databank en valabele kandidaten motiveren om zich kandidaat te stellen voor de openstaande vacature. E.e.a. houdt in:
 - opbellen en informeren of de kandidaat beantwoord aan de basiscriteria;
 - informeren naar de actuele professionele situatie van de kandidaat en de mogelijke interesse voor de openstaande vacature;
 - beoordelen of de kandidaat in aanmerking komt voor de openstaande vacature;
 - inlichten van kandidaten over de openstaande vacatures in algemene termen;
 - motiveren van valabele kandidaten om een afspraak vast te leggen met de consultant voor een verdere bespreking en/of selectieproeven.
- Aanvullen en bijwerken van de interne database zodat men over een maximum aan actuele informatie beschikte over potentiële kandidaten op de arbeidsmarkt. Hiertoe o.m.:
 - registreren van relevante professionele informatie en interesse van de kandidaten verzameld tijdens de verschillende zoekacties voor de openstaande vacatures;
 - verzamelen en registreren van relevante informatie over potentiële kandidaten via allerlei bronnen zoals schoollijsten, lijsten beroepsverenigingen, spontane sollicitaties, sollicitaties op advertenties;
 - verrichten van opzoeken in externe sollicitantenbanken en contacteren van interessante kandidaten;
 - contacteren op regelmatige basis van lange tijd niet spontaan geconsulteerde personen en de juistheid van de geregistreerde gegevens nagaan;
 - verwijderen uit het bestand van kandidaten die niet langer gecontacteerd wensen te worden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Systeembeheerder (m/v)	Functiereeks : Informatica								
Functiecode : 06.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd IT. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Beheren en optimaliseren van de automatiseringsinfrastructuur, centrale informatiesystemen en gegevensverzamelingen, zodanig dat een adequate beveiliging en continue beschikbaarheid van de informatiesystemen en databanken wordt gewaarborgd.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bewaken en beheren van de automatiseringsinfrastructuur. ▪ Optimaliseren en installeren van (nieuwe) programmatuur. ▪ Instaan voor de beveiliging van de infrastructuur en programmatuur. ▪ Verlenen van diverse vormen van ondersteuning en informatie aan kerngebruikers.								
Sociale interactie	▪ Instrueren van kerngebruikers over gebruik en bediening van systeemfaciliteiten. Overleggen met medewerkers / diensthoofden over installatie van apparatuur, oplossing van problemen, planning van de werkzaamheden, e.d. Bespreken van technische problemen met collega's (database- en netwerkbeheerders) of technici van computerleveranciers. E.e.a. ook in het Engels.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van IT infrastructuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="text-align: center;">database</td> <td style="text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Accuraat werken bij het uitvoeren van installatie- en herstelwerkzaamheden, bij het aanmaken van technische procedures en bij het omgaan met programmatuur en netwerkaansluitingen in het algemeen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Bewaken en beheren van de automatiseringsinfrastructuur, teneinde een continue beschikbaarheid van informatiesystemen en gegevensverzamelingen voor gebruikers te realiseren. Hiertoe o.m.:
 - bewaken van de prestatie van de systemen (d.m.v. metingen) en nemen van maatregelen om de prestatie te optimaliseren;
 - bijhouden van diverse overzichten van systeembezetting en systeemgebruik; signaleren van mogelijke capaciteits- en prestatieproblemen aan het diensthoofd;
 - toekennen van opslagcapaciteit.
- Optimaliseren en installeren van (nieuwe) programmatuur, teneinde tijdig te kunnen inspelen op gewijzigde informatiseringsbehoeften en nieuwe versies/toepassingen beschikbaar te maken voor gebruikers. E.e.a. houdt in:
 - formuleren van adviezen inzake aankoop/vervanging IT infrastructuur;
 - testen van nieuwe versies van programmatuur, vaststellen of installatie verantwoord en wenselijk is en adviseren van het diensthoofd;
 - installeren en operationeel maken van (nieuwe versies van) programmatuur;
 - oplossen van problemen met systeemprogrammatuur;
 - beheren en actueel houden van systeemdokumentatie.
- Instaan voor de beveiliging van de infrastructuur en programmatuur, teneinde zeker te stellen dat vitale gegevens steeds beschikbaar blijven en slechts door geautoriseerde gebruikers worden gemuteerd. Hiertoe o.m.:
 - ontwikkelen en vastleggen van diverse procedures en actueel houden van deze procedures;
 - uitgeven en inbrengen van toegangscode voor gebruikers;
 - toezien op de naleving van procedures voor toegang tot computerruimtes, opslag van informatiedragers, aanmaken van back-ups, etc.
- Verlenen van diverse vormen van ondersteuning en informatie aan kerngebruikers, waaronder:
 - installeren van werkomgevingen voor gebruikers en beschikbaar maken van de geaccepteerde programmatuur;
 - adviseren over systeemfaciliteiten;
 - oplossen van verwerkingsproblemen met systeemtechnische achtergrond;
 - verlenen van informatie aan en opleiden van kerngebruikers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van tempodruk op piekmomenten.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Database beheerder (m/v)	Functiereeks : Informatica								
Functiecode : 06.02.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd IT. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Beheren van geïnformatiseerde datastructuren en mede ontwerpen/aanpassen en implementeren van de programmatuur teneinde een optimale werking van de bedrijfskritische toepassingen en andere omgevingen te kunnen waarborgen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Beheren en controleren van de diverse datastructuren in de onderneming in nauw overleg met de externe leverancier. ▪ Testen en implementeren van nieuwe toepassingen en systemen.								
Sociale interactie	▪ Overleggen met het diensthoofd, netwerk- en systeembeheerder over problemen en ontwikkelingen. Uitleg verschaffen aan de Software Development Manager en de ontwikkelaars i.v.m. de verwachtingen. Maken van afspraken met leveranciers. Informeren van externe consultant i.v.m. problemen. Onderhouden van contacten met de medewerkers van de helpdesk. E.e.a. ook in het Engels.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van IT infrastructuur. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Accuraat tewerk gaan bij het ontwikkelen en de implementatie van nieuwe producten en het oplossen van onregelmatigheden.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

. Kerntaken

- Beheren en controleren van de diverse datastructuren in nauw overleg met de externe leveranciers zodanig dat een gebruiksklaar informaticasysteem ter beschikking wordt gesteld, conform de gestelde eisen. Hiertoe o.m.:
 - . installeren van nieuwe versies van database systemen en toepassingen;
 - . creëren van bestanden (opslag) structuren bij installatie van nieuwe toepassingen;
 - . aanvragen van systeem opslagcapaciteit, rekening houdend met de toekomstplanning in functie van de database systemen;
 - . controleren van de werking van de verschillende databases en toepassingen;
 - . opstellen en onderhouden van database documentatie; maken van back-ups uit de database structuur;
 - . oplossen van allerhande problemen en onregelmatigheden, in overleg met leveranciers bij complexe problemen;
 - . reorganiseren van databases om te komen tot een optimalisatie van de werking en een maximale beschikbaarheid van de database;
 - . opstellen van standaarden om data-integriteit, veiligheid en ontwikkeling van alle toepassingen te verzekeren;
 - . toezien op de naleving van standaarden;
 - . verschaffen van toegang aan nieuwe database gebruikers;
 - . controleren van alle logs en alerts; ondernemen van de nodige acties;
 - . uitvoeren van preventieve en curatieve technische aanpassingen aan software en parameters.
- Testen en implementeren van nieuwe toepassingen en systemen zodanig dat men steeds over de meest geschikte IT-toepassingen beschikt. Dit houdt o.a. in:
 - . begeleiden van de performantie van de verschillende toepassingen en geven van advies aan de software ontwikkelaars of de verkopers van de aangekochte toepassingen ter optimalisatie;
 - . ondersteunen en adviseren van de software-ontwikkelaars teneinde hun toepassingen en queries te optimaliseren;
 - . beheren van het ontwerp, de creatie en de structurele integriteit van alle database toepassingen;
 - . onderzoeken en evalueren van nieuwe database ontwikkelingen;
 - . onderhouden van contacten met verkopers van toepassingen en helpdesk medewerkers met het oog op technische support;
 - . implementeren en onderhouden van databasesecurity, controleren van de implementatie van programma's en wijzigingen in database van ontwikkel/test omgeving naar productie.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.
- Hinder van tempodruk en piekmomenten bij het oplossen van problemen.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Operator ICT (m/v)	Functiereeks : Informatica												
Functiecode : 06.03.01													
Datum : 24/09/2009													
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd IT. Onder : geen.												
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van routinetaken op het vlak van hard- en software en bieden van 1^e lijnsondersteuning aan de gebruikers, teneinde een goed verloop van de dataverwerking / informatievoorziening te waarborgen.												
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bedrijfsklaar maken en houden van de computer, het communicatienetwerk en de randapparatuur. ▪ Bewaken van de computerverwerkingen. ▪ Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers. ▪ Vaststellen en zo mogelijk verhelpen van storingen.												
Sociale interactie	▪ Informeren en adviseren van gebruikers en interne opdrachtgevers m.b.t. onjuiste handelingen en fouten. Bespreken van verwerkingsproblemen door hard- en softwarestoringen met interne deskundigen, leveranciers of programmeurs. E.e.a. ook in het Engels.												
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen en instellen van computerapparatuur en randapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand professioneel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Aandachtig controleren van de output. Gelijktijdig en geconcentreerd opvolgen van IT processen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis		x		diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software										
basis		x											
diepgaand professioneel	x		x										

▪ **Kerntaken**

- Bedrijfsklaar maken en houden van de computer, het communicatienetwerk en de randapparatuur, zodanig dat de faciliteiten voor gebruikers beschikbaar zijn, de verwerkingen tijdig plaatsvinden en een efficiënt gebruik van de apparatuur wordt gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
 - in en uit bedrijf nemen van de apparatuur, laden van printers, tape units, disk drivers, etc.;
 - controleren van aangeleverde opdrachten op fouten en signaleren van onjuistheden aan opdrachtgevers;
 - in stand houden van de communicatie met de desbetreffende operating-systemen;
 - sturen van decentraal en centraal gebruik, rekening houdend met de prioriteit van het verwerken van opdrachten;
 - invoeren van productie- en testprogramma's en uitvoeren van conversies;
 - uitvoeren van de controle- en beveiligingsprocedure.
- Bewaken van de computerverwerkingen, zodat de output voldoet aan de diverse gebruikerseisen d.w.z. controleren van de output en corrigerend optreden bij afwijkingen binnen procedures.
- Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers, om een efficiënte 1^e lijnsondersteuning inzake kantoorsoftware te verzekeren. Dit houdt onder andere in:
 - aannemen van telefonische verzoeken om ondersteuning;
 - zich informeren inzake het door de gebruiker gesignaleerde probleem;
 - analyseren van het probleem en stellen van een diagnose;
 - telefonisch en eventueel ter plaatse oplossen van probleem/storing; adviseren van gebruikers;
 - bewaken van de voortgang van gestelde prioriteiten en werkzaamheden.
- Vaststellen en zo mogelijk verhelpen van storingen, zodanig dat apparatuur en programmatuur zo snel mogelijk met zo weinig mogelijk consequenties weer beschikbaar worden. Hiertoe o.m.:
 - vaststellen van de (vermoedelijke) oorzaak van de storing;
 - lokaliseren en oplossen van de hardware-storing; eventueel inschakelen van interne deskundigen of leverancier;
 - nagaan, bij software-storingen, of de werkzaamheden opnieuw gestart kunnen worden en inschakelen van interne experts of programmeur indien probleem niet kan worden opgelost.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een belangrijk deel van de dag.
- Hinder van tempodruk en piekmomenten bij het oplossen van problemen.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : PC technicus (m/v)	Functiereeks : Informatica																
Functiecode : 06.04.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Direct chef : Verantwoordelijke ICT. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Onderhouden van PC's inzake hard- en software zodanig dat een maximale beschikbaarheid van PC's en randapparatuur gewaarborgd wordt.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Voorbereiden van de installatie van PC's en randapparatuur volgens de gevraagde specificaties van de klant. ▪ Installeren van de PC's on site als stand-alone of geïntegreerd in een netwerk. ▪ Uitvoeren van het preventief periodiek onderhoud van PC's. ▪ Oplossen van allerlei technische problemen i.v.m. met de goede werking van PC's al dan niet geconfigureerd in een netwerk hetzij remote, on site of in de werkplaats. ▪ Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de afdeling om een efficiënte werking mogelijk te maken.																
Sociale interactie	▪ Verzamelen en interpreteren van informatie van eindgebruikers i.v.m. vastgestelde fouten. Geven van korte instructies over het gebruik van de apparatuur en software. Inzichtelijk maken van technische onderwerpen door een vertaling in gebruikerstermen. Raadplegen van collega's en externe deskundigen om technische problemen te analyseren en op te lossen. Adviseren van gebruikers omtrent technische verbetering. Sensibiliseren van gebruikers voor dataverlies en andere veiligheidsrisico's, goed gebruik van anti-virus en back-up gebruik stimuleren. E.e.a. ook in het Engels.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Verrichten van fijne montagehandelingen bij installeren van apparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Omzichtig te werk gaan bij uitvoeren van installatie en herstelwerkzaamheden. Alert zijn voor de risico's van dataverlies.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand			x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand			x														
professioneel																	

■ **Kerntaken**

- Voorbereiden van de installatie van PC's en randapparatuur volgens de gevraagde specificaties van de klant zodat de installatie on site snel en gemakkelijk verloopt. Dit impliceert o.a.:
 - zich informeren over de opdracht op basis van een werknota en anticiperen op problemen;
 - assembleren en integreren van de verschillende PC-componenten volgens de opgegeven specificaties;
 - installeren van de hardwareconfiguratie, aanpassen van systeem set-up;
 - installeren van het opgegeven besturingssysteem;
 - installeren van toepassingssoftware (standaardpakketten en/of eigen toepassingen);
 - testen van de goede werking van PC's en randapparatuur.
- Installeren van de PC's on site als stand-alone of geïntegreerd in een netwerk zodat de cliënt met de minste hinder over een goed werkende installatie kan beschikken. Dit betekent o.a.:
 - aansluiten, installeren van besturingssoftware en testen van randapparatuur zoals printers, faxfuncties en internetaansluiting;
 - verbinden van werkposten en server(s) met elkaar, zo nodig eenvoudig hub of switch installeren;
 - aanpassen van werkstation dwz. settings personaliseren, aanmeldingsscripts maken, user ID aanmaken, verdelen van software van op netwerkservers, back-up installeren, overzetten van gebruikersdata;
 - testen van de goede werking van de nieuwe installatie, opsporen en oplossen van fouten;
 - wegwijs maken van gebruikers in het functioneren van PC's of het gebruik van het netwerken sensibiliseren voor een goed gebruik van backup en beveiligingssoftware;
 - aanvullen van technische dossiers met o.a. licentienummers, computeradressen, netwerkinstellingen, ...
- Uitvoeren van het preventief periodiek onderhoud van PC's om een blijvende goede werking te verzekeren. Dit betekent onder meer:
 - reinigen van inwendige behuizing PC's;
 - controleren van settings, o.a. goede werking automatische back-up en update virusprogramma's;
 - defragmenteren van harde schijven; bijplaatsen van intern geheugen of extra schijven;
 - installeren van service-packs of algemene upgrades van software;
 - informeren bij eindgebruikers naar regelmatig terugkerende problemen en deze oplossen.
- Oplossen van allerlei technische problemen i.v.m. met de goede werking van PC's al dan niet geconfigureerd in een netwerk hetzij remote, on site of in de werkplaats om een maximale beschikbaarheid van het systeem te waarborgen. E.e.a. houdt in:
 - stellen van een eerste diagnose op basis van vraagstelling aan de gebruiker;
 - oplossen van problemen door informatie en/of instructies te geven aan de gebruiker;
 - onderzoeken van complexere problemen on site of in de werkplaats met behulp van allerlei hardware en software diagnostic tools;
 - opzoeken van informatie rond vastgestelde en gekende problemen, bijvoorbeeld op internet of door informatie op te vragen bij helpdesk leveranciers van software of hardware;
 - vervangen van defecte hardware onderdelen, herinstalleren van systeemsoftware of uitvoeren van restore, uitvoeren van back-up recovery's enz.
- Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de afdeling om een efficiënte werking mogelijk te maken dit betekent ondermeer:
 - invoeren van nieuwe oplossingen in probleem en oplossingsbestand;
 - invullen van interventiebonnen en laten tekenen door gebruikers;
 - mede opvolgen van het gevolg dat aan de eigen interventies wordt gegeven;
 - bijhouden van dagrapporten en op weekbasis een tijdverantwoording indienen;
 - bijhouden van centrale documentatie van bepaalde (groepen) gebruikers.

Bezwarende omstandigheden:

- Tillen van computerapparatuur gedurende een beperkt deel van de dag.
- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag. Inspannende houding bij installatiewerkzaamheden.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Programmeur (m/v)	Functiereeks : Informatica								
Functiecode : 06.05.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd IT. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Ontwerpen/aanpassen, op basis van een analysedossier, van programmatuur en mede verzorgen van de implementatie, zodanig dat een gebruiksklaar informatiesysteem wordt opgeleverd.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Ontwerpen, samenstellen en/of aanpassen van (delen van) programmatuur op basis van een analysedossier. ▪ Testen en implementeren van de programma's.								
Sociale interactie	▪ Overleggen met de analist over te ontwerpen, samen te stellen en/of aan te passen (delen van) programmatuur en de samenhang met andere delen van programmatuur en (operating-)systemen. Opvragen van informatie bij gebruikers, bespreken van testen en verhelpen van onvolkomenheden. E.e.a. ook in het Engels.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig ontwerpen, aanpassen en testen van programma's.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Ontwerpen, samenstellen en/of aanpassen van (delen van) programmatuur op basis van een analysedossier, zodanig dat deze passen binnen de bestaande systemen, programmatuur en operating-systemen. Hiertoe o.m.:
 - ontwerpen van programma's en maken van blokdiagrammen;
 - omzetten van de blokdiagrammen in de diverse programmeertalen (coderen);
 - (mede) assembleren/compileren van de programma's;
 - opstellen/aanpassen van de systeem- en programmatie-documentatie, gebruikersprocedures, instructies, invoerdocumenten, e.d.
- Testen en implementeren van de programma's, zodanig dat de overdracht aan de gebruikersorganisatie kan plaatsvinden. Dit houdt o.a. in:
 - samenstellen en uitvoeren van het testplan in samenhang met bestaande programma's en systemen;
 - opsporen en verhelpen van onvolkomenheden;
 - opsporen en verhelpen van storingen in operationele informatiesystemen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van tempodruk op piekmomenten.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Webmaster (m/v)	Functiereeks : Informatica																
Functiecode : 06.06.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Verantwoordelijke ICT. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Ontwerpen en onderhouden van een bedrijfswebsite met bijhorende toepassingen, teneinde bij te dragen aan een beveiligde en informatieve internet en intranet website.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verzekeren van de goede werking en bereikbaarheid van de web-publishing infrastructuur. ▪ Zorg dragen voor het aanbieden van nieuwe informatie en actualiseren van bestaande informatie op website en intranet. ▪ Ontwikkelen en uitvoering geven aan nieuwe internetdiensten in overleg met het bedrijfsmanagement. ▪ Beheren van de interactieve boodschappen van bezoekers van de bedrijfsite.																
Sociale interactie	▪ Instrueren van eindgebruikers over het juiste gebruik van toepassingen. Opstellen van beknopte gebruiksaanwijzingen. Deelnemen aan diverse vormen van intern en extern overleg. Adviseren van bedrijfsleiding bij het uitstippelen van nieuwe ontwikkelingen. Motiveren van standpunten. Onderhouden van goede contacten met management, interne eindgebruikers en externe dienstverleners. E.e.a. ook in het Engels.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Alert zijn voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen inzake internet technologie die de technische prestaties kunnen verbeteren of een nieuwe toepassing mogelijk maken.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand		x		professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand		x															
professioneel			x														

▪ **Kerntaken**

- Verzekeren van de goede werking en bereikbaarheid van de web-publishing infrastructuur zodat de webtoepassingen voor iedere doelgroep maximaal beschikbaar zijn. Hiertoe o.a.:
 - bewaken van de toegankelijkheid en de goede werking van de infrastructuur en informatiesystemen (o.a. werking server en databasekoppelingen, downloadtijden, opsporen dode linken enz.);
 - uitvoeren van technische onderhoudswerkzaamheden (zoals kleine wijzigingen aan grafisch design) aan de site;
 - verzamelen en interpreteren van statistische informatie over het gebruik van de website (o.a. aantal hits, gebruikersaantallen, enz.);
 - overleggen en onderhandelen met verschillende partijen, intern en extern, m.b.t. de efficiëntie van het systeem (o.a. netwerkbeheerder, databasebeheerder; externe ontwikkelaars, service provider, leveranciers hardware en software, communicatieafdeling);
 - bekendmaken en zorgen voor de publiciteit van de website via de elektronische en klassieke media.
- Zorg dragen voor het aanbieden van nieuwe informatie en actualiseren van bestaande informatie op website en intranet zodat de beschikbare informatie steeds correct en actueel is. Dit houdt o.a. in:
 - controleren en ontwikkelen van procedures inzake het actualiseren van webpagina's (o.a. vacatures, productinformatie, persberichten, bedrijfsresultaten, nieuwsbrieven);
 - vormgeven op een grafisch verantwoorde wijze van nieuwe pagina's op basis van aangeleverde informatie of tekst;
 - ontwikkelen van de nodige tools zodat bedrijfsdepartementen op een veilige wijze zelf informatie actueel kunnen houden (bv aanpassing productomschrijvingen door marketing);
 - ontwikkelen van koppelingen met bestaande informatiesystemen (vb. voorraadlijsten op intranet);
 - controleren of de geboden functionaliteiten blijven beantwoorden aan de wensen en de behoeften van de externe en interne gebruikers en op basis hiervan verbeteringen uitvoeren en/of zo nodig voorstellen aan het management.
- Ontwikkelen en uitvoering geven aan nieuwe internetdiensten in overleg met het bedrijfsmanagement zodat binnen het overeengekomen budget de internettechnologie maximaal ingeschakeld wordt bij de optimalisatie van de bedrijfsprocessen, daartoe onder meer:
 - overleggen met verschillende interne verantwoordelijken om behoeften in kaart te brengen en nieuwe opdrachten en doelstellingen te bepalen;
 - conceptueel uitwerken van mogelijke nieuwe ontwikkelingen, rekening houdend met de technische implicaties;
 - opstellen van lastenboeken voor het uitbesteden van de ontwikkeling van nieuwe projecten of aankoop van nieuwe toepassingen;
 - uitvoeren van deelaspecten van nieuwe projecten zoals uitwerken van functionele analyses, uittekenen van webskelet, bouw interfaces, softwareontwikkeling, enz.;
 - opvolgen van de uitvoering van uitbestede projectonderdelen en beoordelen van extern ontwikkelde toepassingen;
 - integreren van nieuwe toepassingen en functionaliteiten in het bestaand systeem;
 - opleiden en coachen van de eindgebruikers in het gebruik van toepassingen;
 - bijhouden van vakliteratuur en volgen van ontwikkeling i.v.m. internettechnologie en toepassingen.
- Beheren van de interactieve boodschappen van bezoekers van de bedrijfsite om een vlotte communicatie te verzekeren. Dit houdt andere in:
 - antwoorden op e-mail berichten in verband met het gebruik of informatie op de site;
 - verzamelen, verwerken en naar betrokken personen doorsturen van op de website verzamelde gegevens zoals bestellingen, aanvraag specifieke informatie;
 - beheren van discussieforums.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Kwaliteitsassistent (m/v)	Functiereeks : Kwaliteit																
Functiecode : 07.01.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd kwaliteitsdienst. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Toezien op de naleving van de voorgeschreven kwaliteitsprocedures, zodanig dat de voorgeschreven werkwijzen en procedures effectief nageleefd worden in de onderneming.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Mede toezien op een juiste toepassing van de door de onderneming voorgeschreven methoden en handelwijzen. ▪ Controleren van de kwaliteit van grondstoffen, productiemiddelen, halffabrikaten en afgewerkte producten. ▪ Verzamelen en ordenen van gegevens i.v.m. kwaliteitsopvolging. ▪ Bijdragen aan verbeteringen aan de kwaliteitssystemen.																
Sociale interactie	▪ Bespreken van werkzaamheden met het diensthoofd. Opmaken van verslagen en rapporten. Mondeling toelichten van rapporten aan interne belanghebbenden en deelnemen aan besprekingen. Aansporen van alle medewerkers van de verschillende afdelingen tot het opvolgen van de voorgeschreven handelingswijzen en specifieke kwaliteitsvoorschriften.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC, hanteren van laboratoriummateriaal maken van proefopstellingen. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Nauwlettend opvolgen van procedures en voorschriften en oog hebben voor details. Nauwgezet omgaan met cijfers en feiten. Oplettend controleren van afgewerkte producten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand			x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand			x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Mede toezien op een juiste toepassing van de door de onderneming voorgeschreven methoden en handelwijzen om de kwaliteit van de geleverde goederen en diensten te kunnen waarborgen. Hiertoe o.m.:
 - uitvoeren van kwaliteitsaudits in de verschillende afdelingen, controleren of de voorgeschreven werk- en handelwijzen gevolgd worden;
 - informeren en adviseren van de medewerkers over de juiste werkwijze;
 - wijzen van de medewerkers op het belang van de juiste werkmethode voor kwaliteit;
 - bespreken van verbeteringsacties met afdelingsmedewerkers;
 - opstellen van rapporten van de uitgevoerde audits en bespreken met het diensthoofd;
 - verzorgen van opleidingen i.v.m. de te volgen kwaliteitsregels.
- Controleren van de kwaliteit van grondstoffen, productiemiddelen, halffabrikaten en afgewerkte producten teneinde fouten op te sporen en correctieve en preventie maatregelen voor te stellen. E.e.a. houdt in:
 - controleren en interpreteren van de ontvangen gegevens en meetcijfers van de afdelingen en labo;
 - verstrekken van informatie aan de aankoopafdeling i.v.m. te respecteren kwaliteitseisen bij aankoop van grondstoffen en productiemiddelen o.a. inzake vereiste certificaten en toegestane toleranties;
 - zorgen voor een correcte staalname van grondstoffen en afgewerkte producten;
 - uitvoeren of laten uitvoeren van testen op de genomen stalen;
 - signaleren aan het diensthoofd van significante afwijkingen, zoeken naar oorzaken en voorstellen van maatregelen.
- Verzamelen en ordenen van gegevens i.v.m. kwaliteitsopvolging zodat het kwaliteitsmanagement over juiste en voldoende informatie beschikt voor het nemen van beslissingen. Hiertoe o.m.:
 - actueel houden van kwaliteitshandboeken;
 - registreren van klachten met de daaraan gegeven reactie;
 - opmaken van periodieke overzichten i.v.m. de opvolging van kwaliteitsparameters;
 - opzoeken en analyseren van kwaliteitsgegevens in opdracht van het diensthoofd voor het beschrijven en oplossen van specifieke problemen;
 - opmaken van diverse kwaliteitsrapporten op basis van aanwijzingen door het diensthoofd.
- Bijdragen aan verbeteringen aan de kwaliteitssystemen zodat een optimalisatie van het kwaliteitsbeleid wordt gerealiseerd. E.e.a. houdt in:
 - voorstellen van verbeteringen aan het kwaliteitssysteem;
 - begeleiden van activiteiten van ad hoc werkgroepen in het kader van verbeteringsacties;
 - mede opstellen van procedures en instructies;
 - deelnemen aan besprekingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van omgevingsfactoren (temperatuur, lawaai) bij werkzaamheden in de productie.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Analist labo (m/v)	Functiereeks : Kwaliteit								
Functiecode : 07.02.01									
Datum : 24/09/2009									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Diensthoofd Labo. Onder : Vaktechnisch: ca. 4 hulplaboranten en laboranten.								
Doel van de functie	▪ Coördineren en controleren van de labowerkzaamheden en verrichten van standaardanalyses en specifieke analyses teneinde te garanderen dat de kwaliteit van grondstoffen, halffabrikaten en eindproducten beantwoordt aan vooraf vastgestelde normen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Coördineren van de door de hulplaboranten en laboranten te verrichten laboratoriumwerkzaamheden. ▪ Verrichten van (niet-)standaardanalyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten. ▪ Zich op de hoogte stellen/controleren van de analyseresultaten van de medewerkers. ▪ Aanpassen van bestaande analysemethoden en/of uitwerken van nieuwe in opdracht van chef. ▪ Verrichten van diverse werkzaamheden ter ondersteuning van de afdeling.								
Sociale interactie	▪ Geven van instructies aan hulplaboranten en laboranten. ▪ Uitwisselen van informatie met productie- en kwaliteitsafdeling. Bespreken van analyseresultaten met betrokkenen/belanghebbenden. Formuleren van voorstellen met betrekking tot nieuwe analysemethoden en aanpassingen van apparatuur. Opstellen van rapportages. Uitwerken van voorschriften.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Bedienen en instellen van laboratoriumapparatuur. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Nauwlettend verrichten van specifieke analyses. Zorgvuldig registreren van de analyseresultaten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x		x						

▪ **Kerntaken**

- Coördineren van de door de hulplaboranten en laboranten te verrichten laboratoriumwerkzaamheden, zodanig dat de gestelde taken correct en doelmatig worden uitgevoerd. Dit houdt o.m. in:
 - plannen en verdelen van werkzaamheden, geven van richtlijnen en instructies;
 - toezien op de voortgang en de correcte uitvoering van de werkzaamheden;
 - assisteren van hulplaboranten/laboranten bij het oplossen van problemen;
 - toezicht houden op een juist gebruik en onderhoud van de aanwezige laboratoriumapparaten en -instrumenten.
- Verrichten van (niet-)standaardanalyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten, zodat tijdig correcte analyseresultaten worden bekomen. Hiertoe o.a.:
 - verrichten van standaardanalyses en specifieke analyses waarbij in mindere mate gebruik kan worden gemaakt van bestaande voorschriften;
 - raadplegen van vakliteratuur ter bepaling van geschikte onderzoeksmethodes;
 - vaststellen van onderzoeksresultaten;
 - rapporteren van resultaten naar chef /betrokkenen en aangeven van de noodzaak tot te nemen maatregelen.
- Zich op de hoogte stellen/controleren van de analyseresultaten van de medewerkers, teneinde de kwaliteit van de producten te waarborgen. Dit houdt o.a. in:
 - nemen van de nodige maatregelen ter bijsturing;
 - (laten) uitvoeren van bijkomende chemische en/of microbiologische analyses;
 - bespreken van analyseresultaten en doen van voorstellen m.b.t. afkeuring van producten aan directe chef;
 - verzorgen van rapportages naar belanghebbenden en chef.
- Aanpassen van bestaande analysemethoden en/of uitwerken van nieuwe in opdracht van chef, teneinde actuele en betrouwbare analysemethoden te waarborgen, overeenkomstig de normen van het kwaliteitsbeleid. Dit omvat o.a.:
 - nagaan of nieuwe apparatuur/instrumenten/materialen/methoden een betere uitvoering van de analysewerkzaamheden mogelijk maken;
 - voorleggen aan en bespreken van voorstellen met chef;
 - uitwerken en invoeren van nieuwe voorschriften.
- Verrichten van diverse werkzaamheden ter ondersteuning van de afdeling. Hiertoe o.a.:
 - verzorgen van de administratieve afhandeling van de laboratorium-werkzaamheden;
 - op peil houden van de voorraad benodigde producten en laboratoriumbenodigdheden;
 - mede toezien op de naleving van veiligheids- en hygiënevoorschriften.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding (staan) bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Hinder van storende geuren.
- Kans op letsel bij contact met agressieve stoffen.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Hulplaborant (m/v)	Functiereeks : Kwaliteit																
Functiecode : 07.03.01																	
Datum : 24/09/2009																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Diensthoofd Labo Vaktechnische chef: Analist labo Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Controleren van de kwaliteit van grond- en hulpstoffen, fabricageprocessen en eindproduct, teneinde de kwaliteit van de producten te bewaken.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verrichten van standaardanalyses op productmonsters volgens nauwkeurige voorschriften. ▪ Uitvoeren van dagelijkse controle/metingen van lopende producties. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunde werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Signaleren van afwijkingen aan het diensthoofd en/of Analist labo. Opstellen van verslagen a.d.h.v. de analyseresultaten. Uitwisselen van informatie met collega's (hulp)laboranten.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Bedienen en instellen van laboratoriumapparatuur. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Nauwlettend verrichten van standaardanalyses. Zorgvuldig registreren van de analyseresultaten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x	x	x	diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x	x	x														
diepgaand																	
professioneel																	

. Kerntaken

- Verrichten van standaardanalyses op productmonsters volgens nauwkeurige voorschriften, zodanig dat tijdig correcte analyseresultaten bekomen worden. Hiertoe o.m.:
 - . voorbereiden van productmonsters volgens opgelegde normen;
 - . instellen van de benodigde apparatuur en instrumenten;
 - . uitvoeren van standaardanalyses, mits naleving van de voorgeschreven werkmethoden;
 - . vergelijken van de resultaten met voorgeschreven normen en signaleren van afwijkingen aan het diensthoofd en/of Analist labo;
 - . ingeven van analyseresultaten in het PC-systeem.
- Uitvoeren van dagelijkse controle/metingen van lopende producties, teneinde de kwaliteit van de fabricageprocessen te bewaken. Dit houdt ondermeer in:
 - . verrichten van dagelijkse in-process controles;
 - . op de hoogte stellen van de productieleiding bij problemen/afwijkingen; geven van aanbevelingen ter correctie van het productieproces of herstel van fouten;
 - . goed- of afkeuren van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten;
 - . blokkeren van producten indien nodig; invullen van de benodigde formulieren en rapporteren aan het diensthoofd; vrijgeven van geblokkeerde producten op vraag van het diensthoofd.
- Uitvoeren van diverse ondersteunde werkzaamheden, zoals:
 - . uitvoeren van specifieke analyses, in opdracht van het diensthoofd en/of Analist labo;
 - . opstellen van rapporten;
 - . onderhouden van de analyseapparatuur;
 - . bijhouden van de voorraad hulpstoffen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding (staan) bij uitvoering van de werkzaamheden.
- Hinder van storende geuren.
- Kans op letsel bij werken met agressieve stoffen.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Laborant (m/v)	Functiereeks : Kwaliteit																				
Functiecode : 07.04.01																					
Datum : 24/09/2009																					
Plaats in de organisatie	Directe chef : Diensthoofd labo. Vaktechnische chef: Analist labo Onder : geen.																				
Doel van de functie	▪ Voorbereiden, uitvoeren, opvolgen en rapporteren van fysische en chemische analyses, teneinde een bijdrage te leveren aan productverbeteringsprojecten.																				
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Verrichten van voorbereidende werkzaamheden t.b.v. het uitvoeren van specifieke analyses. ▪ Uitvoeren van specifieke (fysische en chemische) analyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten. ▪ Analyseren van de meetresultaten en nemen van gepaste acties in samenwerking met het diensthoofd. ▪ Ontvangen en begeleiden van externe kwaliteitscontroleurs.																				
Sociale interactie	▪ Geven van adviezen t.a.v. verbetering van de kwaliteit van product- en productieproces. Opstellen van verslagen/rapporten aan de hand van analyseresultaten. Bespreken van afwijkingen met het diensthoofd en Analist labo. Te woord staan en begeleiden van externe kwaliteitscontroleurs. Uitwisselen van informatie met overige kwaliteitsmedewerkers.																				
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Bedienen en instellen van laboratoriumapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Nauwlettend verrichten van specifieke analyses. Zorgvuldig registreren van de analyseresultaten.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			x	diepgaand					professioneel				
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software																	
basis	x			x																	
diepgaand																					
professioneel																					

▪ **Kerntaken**

- Verrichten van voorbereidende werkzaamheden t.b.v. het uitvoeren van specifieke analyses, zodanig dat tijdig de correcte analyses uitgevoerd kunnen worden. Hiertoe o.m.:
 - bepalen, afhankelijk van het uit te voeren onderzoek, van de meest geschikte analysemethode en/of aanpassen van bestaande analysemethodes;
 - voorbereiden en/of voorbereiden van de te onderzoeken monsters;
 - klaarzetten en afstellen van apparatuur/instrumenten.
- Uitvoeren van specifieke (fysische en chemische) analyses op monsters van grondstoffen, halffabrikaten of eindproducten, zodanig dat gegevens m.b.t. de productkwaliteit ter beschikking komen. Hiertoe o.m.:
 - verrichten van fysische en chemische bepalingen met behulp van de laboratoriuminstrumenten en reactieven;
 - vastleggen van de gevolgde onderzoeksmethode;
 - bespreken van resultaten en problemen met het diensthoofd en/of Analist labo.
- Analyseren van meetresultaten en nemen van gepaste acties in samenwerking met het diensthoofd, teneinde bijsturing van het productieproces mogelijk te maken en de kwaliteit te waarborgen. Dit houdt o.a. in:
 - analyseren van de meetresultaten en vergelijken van de resultaten met de voorgeschreven normen;
 - noteren van bevindingen en bespreken van de resultaten met het diensthoofd en/of Analist labo;
 - aangeven van te nemen maatregelen; formuleren van verbeteringsvoorstellen in samenspraak met het diensthoofd en/of Analist labo; uitvoeren en opvolgen van de gemaakte afspraken;
 - invoeren van de resultaten en opstellen van verslagen/rapporten.
- Ontvangen en begeleiden van externe kwaliteitscontroleurs, teneinde een vlotte keuring door de externe keuringsorganismen mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
 - begeleiden van de keurders en toelichten van bijzonderheden;
 - verrichten van de bij externe keuringen behorende administratie.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding (staan) bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Hinder van storende geuren.
- Kans op letsel bij contact met agressieve stoffen.

APCB – PC200

ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Kwaliteitscontroleur (m/v)	Functiereeks : Kwaliteit																
Functiecode : 07.05.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Kwaliteitsafdeling. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Uitwerken en actualiseren van de verschillende controleprocedures en evalueren van de naleving van de kwaliteitsnormen voor producten en diensten, zodat voldaan wordt aan de eisen van de afnemers. ▪ Toezien op de naleving van de kwaliteitsnormen en procedures en behandelen van klachten van afnemers, teneinde een optimale service te bieden.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bijdragen tot het opstellen en doen naleven van bedrijfseigen kwaliteitsnormen volgens de geldende instructies en strategie. ▪ Toezicht houden op en controleren van de kwaliteit van grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten en processen. ▪ Bijdragen aan de verbetering van de productieprocedures en de organisatie van de productie. ▪ Behandelen van klachten van afnemers en analyseren van tekortkomingen.																
Sociale interactie	▪ Geven van instructies en vestigen van de aandacht van de medewerkers op onregelmatigheden. Bespreken van klachten van de afnemers en de productie en formuleren van aanbevelingen. Opstellen van procedures en kwaliteitsnormen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van een PC. Hanteren van test- en meetapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Oplettendheid tijdens controles.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand			x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand			x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Bijdragen tot het opstellen en doen naleven van bedrijfseigen kwaliteitsnormen volgens de geldende instructies en strategie, zodat de kwaliteit van de producten/diensten beantwoordt aan de geldende vereisten terzake. Hiertoe o.m.:
 - kennis nemen van de ontwikkelingen op het vlak van kwaliteit, nieuwe instructies en normen, specificaties van grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten en processen;
 - advies geven over nieuwe normen en actualiseren van oude; voorleggen ter controle aan de chef en de desbetreffende afdelingen;
 - evalueren van het gebruik en de toepassing van de instructies, procedures en normen;
 - coördineren van de kwaliteitsacties (ISO, ...) in de onderneming en zorgen voor een goed verloop en opvolging;
 - informeren van de medewerkers over wijzigingen m.b.t. normen, procedures, ...
- Toezicht houden op en controleren van de kwaliteit van de grondstoffen, halffabrikaten, eindproducten en processen, teneinde fouten en tekortkomingen op te sporen en deze te laten herstellen. Hiertoe o.m.:
 - controleren van de producten in de productieafdeling d.m.v. het uitvoeren van proeven op stalen;
 - bijhouden van een overzicht van de gegevens en opstellen van verslagen en statistieken;
 - adviseren van de medewerkers met betrekking tot het herstellen en corrigeren van fouten;
 - verbieden producten op de markt te brengen/te gebruiken die niet voldoen aan de normen;
 - vrijgeven van geblokkeerde producten op vraag van het diensthoofd.
- Bijdragen aan de verbetering van de productieprocedures en de organisatie van de productie zodat er efficiënt geproduceerd wordt conform de kwaliteitsnormen. Formuleren van verbetervoorstellen.
- Behandelen van klachten van afnemers en analyseren van de gebreken, teneinde een goede verstandhouding te bewaren met de afnemers en een oplossing te kunnen bieden voor kwaliteitsproblemen. Hiertoe o.m.:
 - bespreken en analyseren van klachten van afnemers;
 - opsporen van de oorzaak van de schade en de afnemers hiervan op de hoogte stellen;
 - oplossen van het probleem door het herstellen van de fouten of het eventueel schadeloosstellen van de afnemers.

Bezwarende omstandigheden:

- Inspannende of eenzijdige houdingen tijdens controles.
- Hinder van lawaai en temperatuurverschillen tijdens werkzaamheden in de productieafdelingen.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende expeditie (m/v)	Functiereeks : Logistiek										
Functiecode : 08.01.01											
Datum : 01/07/2006											
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Logistiek. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Administratief voorbereiden en opvolgen van het transport van goederen naar Europese klanten zodanig dat dit efficiënt en op effectieve wijze kan verlopen overeenkomstig de bedrijfsrichtlijnen en de wettelijke bepalingen.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Administratief ondersteunen van de belading, het vervoer en het lossen van producten. ▪ Instaan voor het documentenbeheer en de administratieve verwerking van de goederenstroom. ▪ Behandelen en afhandelen van problemen en/of klachten m.b.t. het transport.										
Sociale interactie	▪ Inwinnen en verstrekken van informatie betreffende verzendingen, documenten en voorwaarden van/aan bedrijfsmedewerkers en douanebeambten. Afstemmen en overleggen met afnemers, vervoerders en bedrijfsmedewerkers i.v.m. het regelen van vervoersaangelegenheden. Overleggen met leveranciers over levertijdstoppen en eventuele problemen. Opstellen van standaard brieven en correspondentie. E.e.a. ook in beide landstalen (mondeling).										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="4">x</td> </tr> </table> ▪ Aandachtig verwerken van gegevens op documenten.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x			
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software							
basis diepgaand professioneel	x										

. Kerntaken

- Administratief ondersteunen van het laden, vervoer en lossen van producten, zodanig dat voldaan wordt aan de gestelde eisen m.b.t. goederenontvangst en leveringen en zodat het vervoer op effectieve en efficiënte wijze kan plaatsvinden. Dit houdt o.a. in:
 - . beoordelen van vervoersaanvragen op juistheid en volledigheid; opvragen van ontbrekende documentgegevens;
 - . afstemmen (in- en extern) over verlading- en aflevertijdstoppen;
 - . berekenen van het benodigde aantal vrachtwagens voor belading en vaststellen wanneer deze beschikbaar moeten zijn volgens ontvangen inlichtingen;
 - . opmaken van transportplanning en combineren van vrachten rekening houdend met soort goederen, afleveringstermijnen en bestemmingen;
 - . toewijzen van transportopdrachten naar gekende transporteurs (raamcontracten);
 - . opmaken van standaard prijsoffertes; narekenen van kosten die worden doorgerekend aan de klant;
 - . inlichten van het diensthoofd over de planning; bespreken en oplossen van problemen;
 - . verwijzen van transporteurs naar de juiste losplaats; geven van aanwijzingen over de manier van lossen.
- Instaan voor het documentenbeheer en de administratieve verwerking van de goederenstroom, zodanig dat de juiste documenten tijdig gereed zijn en een correcte verwerking mogelijk wordt. Hiertoe o.m.:
 - . verzamelen van op de diverse zendingen betrekking hebbende gegevens;
 - . gereedmaken van de bij de diverse transporten behorende transport-, export- en douanedocumenten rekening houdend met de wettelijke voorschriften;
 - . controleren van de documenten op volledigheid en juistheid;
 - . opmaken van instructies voor verlading en verzending;
 - . distribueren van de benodigde documenten;
 - . ontvangen en te woord staan van de douanebeambten.
- Behandelen en afhandelen van problemen en/of klachten m.b.t. vertragingen, beschadigingen, foutieve aantallen, e.d. zodanig dat de goede relatie met afnemers en leveranciers gewaarborgd wordt. E.e.a. houdt in:
 - . uitzoeken van oorzaken;
 - . adviseren over corrigerende maatregelen en beslissen over te ondernemen acties in samenspraak met het diensthoofd;
 - . bespreken en afwikkelen van problemen met leveranciers of afnemers.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een deel van de dag.
- Enerverend werk tijdens piekdrukke en spoedopdrachten.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Magazijnchef (m/v)	Functiereeks : Logistiek																
Functiecode : 08.02.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Logistiek. Onder : Ca. 7 medewerkers, waaronder magazijniers, heftruckchauffeurs en medewerkers logistiek.																
Doel van de functie	▪ Coördineren, leiden en mede uitvoering geven aan de magazijnwerkzaamheden teneinde een optimale goederenstroom te bewerkstellingen rekening houdend met de geldende veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Leiding geven aan de uitvoering van de werkzaamheden m.b.t. de opslag van inkomende goederen en het verzendingsklaar maken van orders. ▪ Zorgen voor de indeling van het magazijn. ▪ Beheren van de voorraden. ▪ Instaan voor het goede administratieve beheer van de afdeling.																
Sociale interactie	▪ Geven van dagelijkse aanwijzingen en instructies aan een 7-tal medewerkers die werken in een tweeploegenstelsel. ▪ Uitwisselen van informatie met verschillende afdelingen. Verdedigen van standpunten ten opzichte van leveranciers, vrachtwagenchauffeurs en expediteurs. Overleggen met de chef i.v.m. problemen en procedures rond goederenbehandeling. Opstellen van eenvoudige schriftelijke rapporten. E.e.a. in beide landstalen en één vreemde taal (mondeling).																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC en kantoorapparatuur. Bedienen van laad- en losmaterieel. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Alert zijn voor een zorgvuldig administratief beheer van de voorraden en de goederenstroom.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand		x		professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand		x															
professioneel			x														

. Kerntaken

- Leiding geven aan de uitvoering van de werkzaamheden m.b.t. de opslag van inkomende goederen en het verzendingsklaar maken van orders zodanig dat een doelmatige uitvoering wordt gerealiseerd. Dit houdt onder meer in:
 - . verdelen van het dagelijkse werk, geven van opdrachten aan de medewerkers;
 - . toezien op de toepassingen van alle veiligheidsvoorschriften i.v.m. de behandeling en de opslag van goederen;
 - . toezien op een stipte controle van de binnenkomende goederen, overeenstemming vrachtbrief, visuele inspectie op beschadigingen;
 - . oplossen van moeilijkheden welke niet door de magazijniers kunnen of mogen opgelost worden.
- Zorgen voor de indeling van het magazijn zodat een optimale schikking van de opslag van de goederen verzekerd wordt. E.e.a. houdt in:
 - . bedenken van en testen van nieuwe magazijnindelingen;
 - . voorstellen doen inzake opslag- en transportbeleid aan het management.
- Beheren van de voorraden zodanig dat er geen tekorten ontstaan en dat de toegestane voorraadniveaus niet overschreden worden. Hiertoe o.m.:
 - . controleren van de inventaris met de werkelijke voorraad, uitzoeken en corrigeren van verschillen;
 - . controleren van de stockvoorraad en betrokken afdelingen hiervan op de hoogte houden;
 - . plaatsen van afroeporders volgens afgesproken procedures.
- Instaan voor het goede administratieve beheer van de afdeling zodat goederen en leveringen traceerbaar zijn en dat gegevens worden gegenereerd t.b.v. de financiële en boekhoudkundige afhandeling van leveringen. E.e.a. houdt in:
 - . controleren van de begeleidende documenten inzake inkomende en uitgaande goederen; zorgen voor een tijdige en juiste registratie van deze gegevens t.b.v. de verdere administratieve door o.a. boekhouding;
 - . opvolgen van leveringstermijnen van de bestellingen;
 - . onderhouden van een databank met beschikbare artikelen, leveranciers en afnemers;
 - . verzamelen en ter beschikking stellen van technische documentatie van bestelde en opgeslagen goederen;
 - . opmaken van inventarissen en rapporten.

Bezwarende omstandigheden:

- Inspannende houding bij het uitvoeren van controles.
- Hinder van tocht in het magazijn.
- Kans op letsel bij werkzaamheden in het magazijn.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Magazijnier (m/v)	Functiereeks : Logistiek																
Functiecode : 08.03.01																	
Datum : 24/09/2009																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Verantwoordelijke aankoop. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Bestellen, ontvangen, opslaan en intern verdelen van goederen teneinde bij te dragen tot een optimale goederenstroom.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bestellen van benodigde goederen binnen de raamcontracten. ▪ Ontvangen en controleren van de aangevoerde goederen en materialen. ▪ Opslaan van de goederen overeenkomstig de geldende voorschriften. ▪ Klaarzetten en verzamelen van de goederen op vraag van de interne afnemers. ▪ Meewerken aan de algemene orde in het magazijn.																
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met chauffeurs. Bespreken van bestellingen met leverancier. Uitwisselen van informatie i.v.m. werkopdrachten van het diensthoofd. Signaleren van dreigende tekorten of dreigende problemen i.v.m. de conservering van de opgeslagen goederen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van een heftruck en handlift. Hanteren van magazijnartikelen. Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>kantoorsoftware</td> <td>database</td> <td>specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Attent zijn bij labellen van binnenkomende goederen met interne bedrijfscodes. Opletten bij stapelen van goederen, het aan en afrijden van vrachtwagens en het heftruckverkeer.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x	x	x	diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x	x	x														
diepgaand																	
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Bestellen van benodigde goederen binnen de raamcontracten, zodat de goederen tijdig en volgens gevraagde hoeveelheid aanwezig zijn. E.e.a. houdt in:
 - vastleggen van de minimum- en maximumvoorraden in samenspraak met de chef;
 - afwegen van de noodzaak tot bestelling rekening houdende met het voorraadniveau, de minimum en maximumvoorraden en de leveringstijden;
 - afroepen van bestellingen binnen raamcontract;
 - aanvragen van offertes voor specifieke aankopen, vergelijken en selecteren van leverancier in samenspraak met de betrokken medewerker;
 - opmaken van bestelformulieren en voorleggen ter goedkeuring door chef;
 - toezien op een tijdige en juiste levering door de leveranciers.
- Ontvangen en controleren van de aangevoerde goederen en materialen zodanig dat kan worden vastgesteld of de goederen overeenkomstig de bestelopdracht en vrachtbrief worden geleverd. E.e.a. houdt het volgende in:
 - lossen van de goederen, soms met heftruck;
 - controleren van de goederen (aantal, type, beschadigingen) en vergelijken van bestel- en leveringsbonnen;
 - weigeren van foute leveringen;
 - registreren van geleverde goederen in specifieke software;
 - contacteren van leverancier bij problemen en deze opvolgen.
- Opslaan van de goederen overeenkomstig de geldende voorschriften zodat deze goederen in goede omstandigheden kunnen worden bewaard en op een eenvoudige wijze kunnen worden terug gevonden. Dit houdt o.a. het volgende in:
 - bevestigen van etiketten op goederen en zo nodig herverpakken;
 - plaatsen van goederen op de daarvoor voorziene plaats;
 - registreren van goederen in het voorraadstelsel, manueel of met behulp van een terminal.
- Klaarzetten en verzamelen van de goederen op vraag van de interne afnemers zodat een vlotte bezorging verzekerd wordt. Dit houdt o.a. het volgende in:
 - reserveren van goederen;
 - ophalen van de gevraagde goederen uit de rekken aan de hand van orderformulier;
 - klaarmaken voor een veilig transport, goede stapeling en zonodig extra verpakken.
- Meewerken aan de algemene orde in het magazijn zodat een goed overzicht en vlotte dagelijkse werking verzekerd blijft. Daartoe onder meer:
 - afvoeren en recyclen van verpakkingsmateriaal;
 - vergelijken, op regelmatige basis, van de actuele voorraad van de goederen met de administratief geregistreerde inventaris;
 - signaleren van problemen i.v.m. dreigende tekorten en kwaliteitsverlies van opgeslagen goederen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van tocht in het magazijn.
- Kans op letsel bij werkzaamheden in het magazijn.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Medewerker logistiek (m/v)	Functiereeks : Logistiek								
Functiecode : 08.04.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Magazijnchef. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Opvolgen en afhandelen van diverse administratieve werkzaamheden alsook beheren en wijzigen van artikelbestanden en stuklijsten teneinde de afdeling logistiek effectief te ondersteunen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Beheren en wijzigen van het artikelenbestand / stuklijsten / routing, met gegevens omtrent verpakkingen, magazijnen, vervallen artikelen en leveranciers op instructie van het diensthoofd. ▪ Aanpassen van de barcode-boeken; ▪ Verrichten van administratieve werkzaamheden.								
Sociale interactie	▪ Navragen van onduidelijkheden bij interne medewerkers. Voeren van standaard correspondentie. E.e.a. ook in beide landstalen (mondeling).								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="height: 30px; vertical-align: middle;">x</td> <td style="height: 30px; vertical-align: middle;">x</td> <td style="height: 30px; vertical-align: middle;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Nauwkeurig ingeven van gegevens. Zorgvuldig bijhouden van het artikelenbestand.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Beheren en wijzigen van het artikelenbestand / stuklijsten / routing, met gegevens omtrent verpakkingen, magazijnen, vervallen artikelen en leveranciers op instructie van het diensthoofd zodat het artikelbestand steeds actueel wordt gehouden. Hiertoe o.m.:
 - verzamelen van informatie bij diverse interne medewerkers;
 - aanmaken van nieuwe artikelnummers / stuklijsten / routing;
 - aanpassen van inkoopprijzen door het uittellen en ingeven van correcties;
 - ingeven van wijzigingen in het geautomatiseerd bestand (vervallen artikelen, nieuwe minimum / maximum voorraadniveaus) op aanwijzing van het diensthoofd.
- Aanpassen van de barcode-boeken zodat de filialen en de verkoopmedewerkers beschikken over actuele barcode-boeken. E.e.a. houdt o.m. in:
 - verwijderen van vervallen artikelen uit het bestand;
 - toevoegen van nieuwe artikelen en aanmaken van barcodes;
 - samenstellen en verdelen van barcodeboeken.
- Verrichten van administratieve werkzaamheden t.b.v. de afdeling Logistiek zoals o.a.:
 - ingeven van inkooporders in het computersysteem;
 - nakijken en beheren van leverbonnen;
 - opstellen van prijsoffertes leveranciers op instructie van de inkoper;
 - bijhouden van leveranciersstatistieken (geleverde artikelen, e.d.) en -dossiers;
 - ingeven van de beoordeelde knelpuntenlijsten;
 - bijhouden van klassement met diverse naslagwerken.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Chauffeur bestelwagen (m/v)	Functiereeks	: Logistiek
Functiecode	: 08.05.01		
Datum	: 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd expeditie. Onder : geen.		
Doel van de functie	▪ Uitvoeren van specifieke leveringen conform de leveringsbonnen (binnen de toegewezen sector), zodat de juiste goederen tijdig geleverd worden aan de eindbestemmingen.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Laden en lossen van de bestelwagen volgens de wettelijke normen. ▪ Leveren van colli bij de klanten (binnen de toegewezen sector) alsmede tussen de diverse vestigingen van de onderneming met behulp van een bestelwagen. ▪ Uitvoeren van ritten al naar gelang de ontvangen instructies. ▪ Onderhouden van de bestelwagen.		
Sociale interactie	▪ Samenwerken en afstemmen met de collega's m.b.t. het laden/lossen van de goederen. ▪ Bespreken met de chef en/of klanten van problemen in verband met de goederen. ▪ Bespreken met de mecaniciens van reparaties en onderhoud.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Besturen van een bestelwagen. ▪ Opletten bij deelname aan het wegverkeer. Aandacht tijdens het laden en lossen van goederen en bij de levering van colli.		

▪ **Kerntaken**

- Laden en lossen van de bestelwagen volgens de wettelijke normen. Hiertoe o.m.:
 - laden van de bestelwagen in overeenstemming met de volgorde van levering;
 - lossen van de goederen en laten ondertekenen van de bestelbon als bewijs van levering en meenemen van eventuele retourzendingen.
- Leveren van colli bij de klanten (binnen de toegewezen sector) alsmede tussen de diverse vestigingen van de onderneming met behulp van een bestelwagen, zodat de colli op de juiste plaats geleverd worden. Hiertoe o.m.:
 - opstellen van een leveringsroute op basis van de routeplanning of mondeling gegeven opdrachten;
 - bepalen van de te volgen routes en afleveren van de bestellingen, documenten, post ...;
 - informeren van de chef ingeval van vertraging bij de leveringen;
 - innen van geld en overhandigen ervan aan de chef of de kassier;
 - invullen van documenten zoals de logboeken met gedetailleerde informatie over het vervoer: vertrek- en aankomsttijden, duur, bestemming, verbruik.
- Uitvoeren van ritten op basis van de ontvangen instructies teneinde de verschillende afdelingen bij te staan. Dit houdt o.a. in:
 - kopen van producten, ophalen van documenten, wisselen van geld en zonodig tekenen van kwitanties;
 - vervoeren van geld, documenten of producten naar afdelingen die hier om gevraagd hebben.
- Onderhouden van de bestelwagen teneinde een optimale betrouwbaarheid te garanderen. Dit houdt o.a. in:
 - controleren van het brandstof-, olie- en waterpeil en tanken van benzine;
 - regelmatig wassen van de bestelwagen;
 - regelmatig naar de garage gaan voor onderhoud;
 - informeren van de chef over storingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Tillen van zware lasten bij het laden en lossen.
- Eenzijdige houding tijdens het besturen van de bestelwagen.
- Hinder van weersomstandigheden tijdens leveringen. Vuil en vochtig werk tijdens het schoonmaken en onderhouden van de bestelwagen.
- Kans op letsel door verkeersongeval. Kans op letsel aan de handen bij het laden/lossen en bij klein onderhoud.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Dispatcher (m/v)	Functiereeks : Logistiek																				
Functiecode : 08.06.01																					
Datum : 01/07/2006																					
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd (na)verkoop. Onder : Functioneel: ca. 20 bedrijfsmedewerkers die ingezet worden om werken bij externe klanten uit te voeren.																				
Doel van de functie	▪ Uitzenden van bedrijfsmedewerkers naar klanten, teneinde een tijdige en correcte dienstverlening mogelijk te maken.																				
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Plannen van de uit te voeren werkzaamheden bij klanten op basis van de ontvangen aanvragen. ▪ Opvolgen van het verloop van de werkzaamheden van de medewerkers. ▪ Administratief verwerken van het dispatchinggebeuren.																				
Sociale interactie	▪ Geven van aanwijzingen en instructies aan de uit te zenden medewerkers. ▪ Uitwisselen van informatie met de verkoopafdeling over de ontvangen bestellingen en met de magazijndiensten over de te voorziene voorraad materiaal. Overleggen met de leidinggevende over problemen.																				
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van een PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig opstellen van planning. Nauwkeurig registreren, opvolgen en verwerken van documenten en gegevens.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis	x				diepgaand					professioneel				x
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software																	
basis	x																				
diepgaand																					
professioneel				x																	

▪ **Kerntaken**

- Plannen van de uit te voeren werkzaamheden bij klanten op basis van de ontvangen aanvragen, teneinde te bevorderen dat de orders op de meest efficiënte manier naar uitvoerbaarheid, service en kosten gerealiseerd worden. Hiertoe o.m.:
 - opvragen van de door de klanten bestelde diensten bij de verkoopafdeling;
 - uitwerken van een taakverdeling, rekening houdend met de uitvoerbaarheid van de opdracht m.b.t. werkvolume en tijdsbestek, de beschikbaarheid van het wagenpark, de personeelsbezetting en allerhande externe factoren;
 - opmaken van individuele rittenschema's per werknemer m.b.v. aangepaste software; toelichten van uit te voeren werkzaamheden en aangeven van prioriteiten;
 - voorzien van de uit te zenden medewerkers van het benodigde materiaal en documenten voor de uit te voeren werken.
- Opvolgen van het verloop van de werkzaamheden van de medewerkers, teneinde een kwalitatieve en rendabele dienstverlening te verzekeren. E.e.a. houdt in:
 - waken over de voortgang van de werken en toezien op de uitvoering in kwalitatief opzicht;
 - ingrijpen bij onvolkomenheden en oplossen van moeilijkheden;
 - aanpassen van de planning i.f.v. voorkomende problemen; inlichten van de verkoopafdeling en voorstellen van oplossingen.
- Administratief verwerken van het dispatchinggebeuren, teneinde over correcte informatie en stand van zaken te beschikken. Hiertoe o.m.:
 - verzamelen, controleren en verwerken van door de medewerkers geregistreerde gegevens;
 - opmaken van periodieke rapporten;
 - onderzoeken van klantenklachten t.a.v. de gefactureerde prestaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Hinder van tempodruk bij opeenhoping van problemen.

APCB – PC200

ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Aanvuller (m/v)	Functiereeks	: Logistiek
Functiecode	: 08.07.01		
Datum	: 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd distributie. Onder : geen.		
Doel van de functie	Aanvullen van de schappen met de juiste artikelen volgens ontvangen instructies (volgen van het (her)bevoorradsingsplan), zodat de goederen in voldoende grote hoeveelheden aanwezig zijn en de schappen er aantrekkelijk uitzien voor de klanten.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	- Uit het magazijn halen en naar de schappen brengen van artikelen. - Vullen van de schappen met de verschillende artikelen volgens ontvangen instructies, controleren van de artikelen en wegnemen van beschadigde of verlopen artikelen. - Zorgen dat de schappen er correct en ordelijk uitzien.		
Sociale interactie	- Overleggen met de chef over problemen met de bevoorrading, het aanvullen, ... - Veelvuldig contact onderhouden met de collega's en de rayonchef teneinde zich te informeren over de uit te voeren werkzaamheden.		
Specifieke handelingsvereisten	- Hanteren van snijgereedschap om goederen uit te pakken en besturen van een transpalet (of andere hulpmiddelen) voor het vervoer van de goederen. - Nauwgezet etiketteren van de producten.		

. Kerntaken

- In het magazijn ophalen en naar de schappen brengen van de artikelen, zodat er een voldoende hoeveelheid goederen aanwezig is. Dit houdt o.a. in:
 - . uit het magazijn halen van de artikelen met behulp van een bestelbon;
 - . naar de juiste schappen brengen van de goederen met behulp van een transpalet (of andere hulpmiddelen).
- Vullen van de schappen met de verschillende artikelen volgens de ontvangen instructies, controleren van de artikelen en wegnemen van beschadigde of verlopen artikelen, zodat de schappen er ordelijk uitzien. Dit houdt o.a. in:
 - . informeren bij de rayonchef over de rangschikking van de goederen;
 - . uitpakken van goederen met behulp van snijgereedschap en ze uitstallen in de schappen of displays;
 - . etiketteren van de goederen volgens ontvangen instructies;
 - . aanpassen van de aangeduide prijzen.
- Zorgen dat de schappen er correct en ordelijk uitzien, zodat de klanten zin krijgen de uitgestalde producten te kopen. Hiertoe o.m.:
 - . zorgen dat de schappen altijd gevuld zijn;
 - . op de goede plaats terugzetten van artikelen, nadat slordige klanten ze verplaatst hebben.

Bezwarende omstandigheden:

- Gebruik van kracht om goederen op te tillen en ze in de (soms hoge) schappen te zetten.
- Buigen en strekken om de artikelen in de etalages en schappen te kunnen plaatsen.
- Hinder van tocht en stof in het magazijn.
- Kans op verwondingen bij het gebruik van snijgereedschap. Kans op letsel aan de rug bij het tillen van goederen.

APCB – PC200

ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Kassamedewerker (m/v)		Functiereeks : Logistiek
Functiecode : 08.08.01		
Datum : 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Distributie. Onder : geen.	
Doel van de functie	▪ Ontvangen/uitbetalen en verantwoorden van contant geld, cheques (ontvangen van de klanten) en elektronische betaalmiddelen volgens daartoe geldende instructies.	
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Aanrekenen en registreren van goederen en zodanig afwikkelen van de transacties dat de gekochte goederen of bestelde diensten correct afgerekend worden. ▪ Controleren of de bedragen in de kassa overeenstemmen met de gekochte goederen.	
Sociale interactie	▪ Vriendelijk te woord staan van klanten. Signaleren van eventuele onregelmatigheden m.b.t. de kassa.	
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van een kassa. ▪ Nauwgezet en oplettend innen of uitbetalen van gelden.	

. Kerntaken

- Aanrekenen en registreren van goederen en zodanig afwikkelen van de transacties dat de verkochte goederen of bestelde diensten correct afgerekend worden. Dit houdt o.a. in:
 - . aanzetten van de kassa, plaatsen van nieuwe rollen papier in de kassa, ... ;
 - . op de hoogte blijven van (nieuwe) prijzen;
 - . afrekenen van de artikelen;
 - . lezen van streepjescodes;
 - . bestellen van en/of aanvullen van de kassa met munt- en papiergeld en andere benodigdheden;
 - . afhandelen van betalingen met bankkaarten;
 - . verwerken van kortingsbonnen en kortingen;
 - . herkennen van mogelijke valse biljetten en niet-conforme cheques;
 - . op geregelde tijdstippen het geld in veiligheid (laten) brengen.
- Controleren of de bedragen in de kassa overeenkomen met de gekochte goederen ten behoeve van een correcte boekhouding. Dit houdt o.a. in:
 - . zorgen voor het afsluiten van de kassa;
 - . tellen van het geld en signaleren aan de chef van eventuele verschillen in de bedragen of andere afwijkingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens kassawerkzaamheden.
- Kans op agressie en geweld.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Marketing analist (m/v)	Functiereeks : Marketing								
Functiecode : 09.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd verkoop/marketing. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Ondersteunen van de uitvoering van het marketingbeleid door het verzamelen en bewerken van kwantitatieve marktinformatie teneinde relevante en betrouwbare informatie ter beschikking te stellen van het diensthoofd.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Tot stand brengen van informatie m.b.t. te verwachten vraagontwikkelingen en nieuwe afzetkanalen. ▪ Formuleren van voorstellen tot het uitvoeren van extra marktonderzoek c.q. verkoop- of promotie-inspanningen. ▪ Verstrekken van opdrachten aan en begeleiden van externe marktonderzoekbureaus. ▪ Ondersteunen van het management bij de beleidsvoorbereiding inzake het markt- en productenassortiment. ▪ Opzetten en bijhouden van een marketing-documentatiesysteem.								
Sociale interactie	▪ Informeren van en overleggen met diensthoofd en collega's. Aangaan en onderhouden van contacten met externe bureaus en instrueren/begeleiden inzake uit te voeren onderzoeken. Inbrengen van ideeën tijdens diverse vormen van overleg. Opstellen van rapporten. E.e.a. in beide landstalen (mondeling).								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table>		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

▪ Verantwoordelijkheden

09.01.01

. Kerntaken

- Tot stand brengen van informatie m.b.t. te verwachten vraagontwikkelingen en nieuwe afzetkanalen, zodanig dat deze een bruikbare basis vormen voor de vaststelling van het marketingbeleid. Hiertoe o.m.:
 - . verzamelen van benodigde gegevens bij verkoopmedewerkers, externe bureaus en d.m.v. vakliteratuuronderzoek;
 - . bestuderen en analyseren van deze gegevens;
 - . verwerken van de gegevens tot doelmatige marktinformatie.
- Formuleren van voorstellen tot het uitvoeren van extra marktonderzoek c.q. verkoop- of promotie-inspanningen, zodanig dat afzetmogelijkheden mede daardoor worden geoptimaliseerd. E.e.a. houdt in:
 - . volgen van de afzetontwikkelingen voor de verschillende producten in de diverse marktsegmenten;
 - . analyseren en signaleren van verschillen t.o.v. de prognoses;
 - . rapporteren en adviseren over de te nemen maatregelen;
 - . herformuleren van gemaakte opdrachten in functie van gewijzigde marktsituaties.
- Verstrekken van opdrachten aan en begeleiden van externe marktonderzoeksbureaus, zodanig dat tijdig en tegen zo laag mogelijke kosten de relevante marktinformatie ter beschikking komt. Hiertoe o.m.:
 - . interpreteren van opdrachten en aanvragen van offertes;
 - . beoordelen van offertes en verstrekken van opdrachten van onderzoeken, eventueel in samenspraak met het diensthoofd;
 - . toelichten, begeleiden en controleren van de uitvoering;
 - . interpreteren van de onderzoeksresultaten en conclusies en adviseren over te nemen acties.
- Ondersteunen van het management bij de beleidsvoorbereiding inzake het markt- en producten-assortiment, zodanig dat het beleid steeds optimaal aansluit bij de marktontwikkelingen. E.e.a. houdt in:
 - . vertalen van marktinformatie naar consequenties voor het te voeren beleid;
 - . adviseren van het marketingmanagement inzake aanpassingen.
- Opzetten en bijhouden van een marketing-documentatiesysteem, zodanig dat alle relevante informatie steeds accuraat en beschikbaar is.

Bezwarende omstandigheden:

- Niet van toepassing.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Helpdesk operator (call center) (m/v)	Functiereeks : Marketing								
Functiecode : 09.02.02									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Supervisor/teamleader. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Verlenen van gerichte technische ondersteuning via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde problemen op afstand op te lossen, gerichte informatie te geven of interventies aan te sturen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Geven van technische ondersteuning aan klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen. ▪ Opvolgen van de gemaakte afspraken met klanten. ▪ Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de dienst.								
Sociale interactie	▪ Beantwoorden van telefonische oproepen en mails op zakelijke en vriendelijke wijze, rekening houdend met het kennisniveau en het type van oproeper. Inwinnen van informatie aan telefoon door een gerichte en éénduidige vraagstelling. Adviseren bij het oplossen van eenvoudige technische problemen. Registreren van oproepen en oplossingen. Informatie uitwisselen met collega's.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Bijzondere concentratie tijdens de beschrijving en de analyse van het probleem bij het aannemen van oproepen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

■ **Kerntaken**

- Geven van technische ondersteuning aan klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, zodat de klant het probleem kan oplossen op basis van de gemaakte diagnose en de verstrekte informatie. Dit houdt onder ander het volgende in:
 - stellen van gerichte vragen aangepast aan het kennisniveau van de klant;
 - beslissen na diagnose of het gestelde probleem ondersteund wordt door de helpdesk; zoniet informeren van de klant welke tussenkomsten al dan niet vallen binnen de overeenkomst;
 - doorverwijzen of maken van een afspraak om terug contact te nemen wanneer het gestelde probleem niet onmiddellijk zelf kan worden opgelost;
 - opzoeken van informatie en diagnosescripts, tijdens het gesprek, in een geautomatiseerde kennissysteem of andere documentatie i.f.v. diagnose en oplossing;
 - adviseren, indien dit een oplossing is voor het gestelde probleem, van additionele aankoop van product of dienst;
 - communiceren van de oplossing aan de klant.
- Opvolgen van de gemaakte afspraken met klanten om binnen de gestelde tijdslimieten een antwoord te geven op de gestelde vraag. E.e.a. houdt in:
 - opzoeken van de nodige technische documentatie (op computer, in handleidingen van leveranciers, boeken, internet) i.f.v. het oplossen van een niet onmiddellijk oplosbaar probleem;
 - overleggen met collega's of 2de lijnsmedewerkers;
 - samenstellen of laten samenstellen van te verzenden documentatiemateriaal;
 - ondernemen van de nodige interne actie om de gemaakte afspraak te laten uitvoeren zoals herstelling, vervanging, plannen afspraak technieker, enz.;
 - opnieuw contacteren en feedback geven i.v.m. de vordering van een oplossing;
 - afhandelen van klachten m.b.t. eerder geboden service.
- Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de dienst om een efficiënte werking mogelijk te maken. Dit betekent o.m.:
 - uitvoeren van routine controle op de goede werking van apparatuur en software toepassingen;
 - registreren van oproepen in problemen database;
 - leren kennen van producten waarvoor men support verleent;
 - deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
 - signaleren van veel voorkomende problemen i.v.m. kwaliteit van de ondersteunde producten/diensten;
 - toepassen van principes van additionele verkoop in service gesprekken, oog hebben voor koopintenties en passende dienst op de hoogte brengen;
 - geven van feedback over fouten, problemen of onmogelijkheden in de planning;
 - opvolgen van wijziging in scripts en afspraken en procedure afspraken met klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaaï. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Tele-operator (call center) (m/v)	Functiereeks : Marketing																
Functiecode : 09.03.02																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Direct chef : Call center supervisor/teamleader. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Beantwoorden van oproepen van klanten m.b.t. informatie (inbound) of contacteren van respondenten in kader van marktonderzoek of tele-enquêtes (outbound) in een niet gespecialiseerde context via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde te zorgen voor een adequate informatieverstrekking of data-verzameling.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Aannemen van via telefoon en elektronische communicatiemiddelen binnenkomende oproepen en verschaffen van standaardinformatie volgens de afgesproken scripts of binnen de afgesproken regels. ▪ Contacteren van klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en voeren van communicatie aan de hand van een aan de opdracht aangepast script. ▪ Verzorgen van een correcte registratie van de communicatie. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Inwinnen en geven van informatie bij/aan klanten. Overtuigen van klanten en voeren van promotiegesprekken. Uitwisselen van informatie met collega's bij het doorgeven van opdrachten. Informeren van de teamleider inzake bijzondere signalen in contacten met klanten. Overleg plegen i.v.m. met de eigen taakuitoefening met teamleider of supervisor.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Geconcentreerd aannemen van oproepen en aandachtig zijn op de formulering van de vraag door de contactpersoon. Zorgvuldig en snel ingeven van gegevens in bestanden. Aandacht hebben voor mogelijke wijzigingen in scripts en bij het overschakelen tussen scripts.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x	x	x	diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x	x	x														
diepgaand																	
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Aannemen van via telefoon en elektronische communicatiemiddelen binnenkomende oproepen en verschaffen van standaardinformatie volgens de afgesproken scripts of binnen de afgesproken regels, om de klanten op een vriendelijke wijze verder te helpen. Dit betekent onder meer:
 - stellen van verkennende vragen;
 - opzoeken en kiezen van het benodigde computerbestand en/of het te hanteren script;
 - doorgeven van de opgezochte informatie aan klanten;
 - op klantvriendelijke wijze doorverbinden van eerder specialistische aanvragen naar andere personen of diensten binnen de onderneming.
- Contacteren van klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en voeren van communicatie aan de hand van een aan de opdracht aangepast script, met als doel de klant te overtuigen aan een enquête mee te werken of in te gaan op een uitnodiging. Dit houdt onder andere in:
 - informeren van klanten over het doel van het gesprek;
 - overtuigen van de klanten om mee te werken aan de enquête of in te gaan op een uitnodiging;
 - afnemen van tele-enquêtes op basis van een script en stellen van verduidelijkende vragen;
 - voeren van promotiegesprekken volgens een vooraf bepaald script.
- Verzorgen van een correcte registratie van de communicatie, om een efficiënte opvolging mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
 - invullen van gestandaardiseerde rapporten m.b.t. gerealiseerde doelen of opdrachten;
 - registreren en doorgeven van afspraken en richtlijnen i.v.m. samenstellen en verzenden van documentatiemateriaal, vervangproducten, e.d.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
 - opvolgen van wijzigingen in scripts en (procedure)afspraken naar klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaaï. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Tele-adviseur (call center) (m/v)	Functiereeks : Marketing								
Functiecode : 09.04.02									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Call center Supervisor/teamleader. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Verstrekken van professionele informatie en advies aan klanten op basis van oproepen (inbound) of contacteren van respondenten en prospecten in kader van tele-sales (outbound) via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde een optimale dienstverlening van de onderneming te verzekeren en commerciële opportuniteiten maximaal te benutten.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Informeren en adviseren van klanten i.v.m. verschillende producten en diensten o.b.v. binnenkomende oproepen via telefoon en elektronische communicatiemiddelen. ▪ Behandelen van klachten van klanten. ▪ Contacteren van klanten of prospecten (binnenlandse consumenten) en stimuleren van de afname van goederen en/of diensten a.d.h.v. gerichte contacten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en met behulp van een algemeen script. ▪ Registreren van de contacten en doorgeven van te ondernemen acties. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.								
Sociale interactie	▪ Inwinnen en geven van informatie aan klanten/prospecten. Adviseren van klanten en behandelen van klachten van klanten. Overtuigen van klanten om op de geformuleerde voorstellen in te gaan. Uitwisselen van informatie met collega's bij het doorgeven van opdrachten. Op regelmatige tijdstippen rapporteren van allerlei commerciële informatie (verworven op basis van de gevoerde gesprekken) aan de teamleader (op basis van een gestandaardiseerde methode). Overleg plegen i.v.m. met de eigen taakuitoefening met teamleader of supervisor.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Secuur geven van adviezen. Zorgvuldig opvolgen van interne afspraken, afspraken met klanten, Actueel houden van de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis. Aandacht hebben voor mogelijke wijzigingen in scripts en bij het overschakelen tussen scripts.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Informeren en adviseren van klanten i.v.m. verschillende producten en diensten o.b.v. binnenkomende oproepen via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, om de verkoop van de producten en diensten te bevorderen of de algemene klantentevredenheid van reeds aangekochte diensten of goederen te verhogen. E.e.a. houdt in:
 - analyseren en situeren van de precieze klantenbehoefte;
 - informeren van klanten over de aard en kwaliteit van producten/diensten op basis van een geautomatiseerd informatiesysteem;
 - verstrekken van specifieke informatie i.v.m. prijzen, aanbiedingen, leveringstermijnen, garantiebepalingen of servicebepalingen op basis van snelle opzoekingen in catalogi/ briefings/ databases en op basis van de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
 - noteren van bestellingen en motiveren van klanten tot het plaatsen van bijkomende bestellingen;
 - verzorgen van after-sales services zoals geven van specifieke informatie over uitvoering, bestelling en garantieregelingen.
- Behandelen van klachten van klanten om zo snel mogelijk een bevredigend antwoord te geven op het geformuleerde probleem. Dit betekent onder meer:
 - evalueren van het belang en de prioriteit van de klacht;
 - bevragen, analyseren en situeren van het probleem op basis van de beschikbare scripts en de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
 - aanbieden van een oplossing indien mogelijk; doorverwijzen van complexe klachten;
 - registreren van schadeclaims; inventariseren en synthetiseren van klachten i.f.v. rapportering;
 - signaleren aan de teamleider (volgens afgesproken procedures) van wensen, behoeften en problemen bij klanten, van minder verkopende producten/diensten of van bijzondere bepalingen of opgevangen signalen m.b.t. kwaliteit en verkoopsvoorwaarden.
- Contacteren van klanten of prospecten (binnenlandse consumenten) en stimuleren van de afname van goederen en/of diensten a.d.h.v. gerichte contacten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en met behulp van een algemeen script, teneinde klanten te overtuigen bepaalde goederen/diensten aan te kopen. Hiertoe ook:
 - stellen van professionele verkoopsgesprek vragen, op basis van een algemeen script en de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
 - inschatten van de commerciële mogelijkheden en afwegen van het klantenprofiel;
 - adviseren van de klant en voorstellen van de best aangepaste producten of diensten i.f.v. het klantenprofiel; overtuigen van de klant van voordelen van het product en of dienst;
 - afsluiten van het gesprek op een effectieve manier.
- Registreren van de telefoongesprekken en doorgeven van te ondernemen acties, om een efficiënte commerciële opvolging mogelijk te maken, e.e.a. houdt in:
 - inbrengen van de verworven informatie uit de gesprekken in het daarvoor gecreëerde bestand of volgens interne afspraken (formulier, meetings); aanbrengen van vastgestelde wijzigingen in klantengegevens (vb. adres, telefoonnummer) in de klantendatabase;
 - geven van feedback (volgens de afgesproken procedures) aan administratieve en commerciële medewerkers die de verdere orderafhandeling uitvoeren; informeren (intern of extern) naar levercapaciteit en termijnen;
 - geven van feedback over fouten, problemen of onmogelijkheden in de planning;
 - vastleggen van afspraken voor de buitendienst volgens de afgesproken procedures; hiertoe ook bijhouden van de agenda van externe vertegenwoordigers of technici in een geautomatiseerd systeem.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
 - opvolgen van wijzigingen in scripts en (procedure)afspraken naar klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaaï. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Team leader (call center) (m/v)	Functiereeks : Marketing																
Functiecode : 09.05.02																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Direct chef : Hoofd Call center. Onder : Direct: ca. 12 call-center operatoren.																
Doel van de functie	▪ Begeleiden van call-center operatoren en opvolgen van de te realiseren opdrachten teneinde de toegewezen projecten succesvol af te handelen.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Mede voorbereiden van het project en brieven van teamleden. ▪ Leiden en coachen van het team (informerende, controleren, sturen, motiveren, feedback geven). ▪ Instaan voor een goede informatiedoorstroming tussen management en team tijdens het verloop van het project en een goede rapportering bij het afsluiten van een opdracht.																
Sociale interactie	▪ Leiden en instrueren van de medewerkers. Overdragen van kennis en inzichten. ▪ Opmaken en geven van motiverende presentaties om teamleden te introduceren in nieuwe projecten. Opmaken en geven van opleidingen aan teamleden. Deelnemen aan werkbesprekingen met interne of externe opdrachtgevers. Overleggen met management i.v.m. het functioneren van het eigen team. Onderhouden van motiverende werkrelatie met teamleden. E.e.a. in beide landstalen (mondeling).																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Aandachtig opvolgen en tijdig bijsturen van de uit te voeren werkzaamheden.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x	x	x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x	x	x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Mede voorbereiden van het project en brieven van teamleden zodat de realisatie van het project in goede omstandigheden kan starten. Dit betekent o.m. het volgende:
 - feedback geven naar opdrachtgever en/of planningverantwoordelijken i.v.m. de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers en uitrusting werkposten;
 - opstellen van werkplanningen en goedkeuren van verloven;
 - zich informeren bij de opdrachtgevers over de benodigde achtergrondinformatie noodzakelijk voor een goede uitvoering van de opdracht;
 - kennis nemen van script en deze toelichten aan operatoren;
 - signaleren van problemen met apparatuur en software toepassingen nodig voor het project;
 - voorbereiden van presentaties ter introductie van teamleden in het project;
 - organiseren en leiden van briefings aan medewerkers.
- Leiden en coachen van het team (informerende, controleren, sturen, motiveren, feedback geven) zodat de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde werk verzekerd wordt. Hiertoe onder meer:
 - bespreken van de kwaliteit van de door de operatoren gevoerde gesprekken met de kwaliteitsdienst die deze gestructureerd controleert; op een constructieve wijze feedback geven aan de operatoren;
 - interpreteren van allerlei statistische indicatoren i.v.m. de prestaties van de operatoren zoals calls per uur, wrap-up time, bezettingsgraad, wachttijden;
 - motiveren van operatoren en ontwikkelen van een team-geest; oplossen van allerlei interne personeelsproblemen, samenwerkingsconflicten enz.;
 - controleren van werkvolumes en tijdig de HR-dienst informeren over dreigende personeelstekorten;
 - voeren van functionerings- en evaluatiegesprekken met medewerkers en opvolging geven aan de evaluatiebesluiten;
 - peilen naar opleidingsbehoeften; initiëren van opleidingsacties;
 - (mede) selecteren van nieuwe teamleden en deze inwerken;
 - leiden van teamvergaderingen ter bespreking van de projectvoortgang en eventuele problemen;
 - coachen inzake niet-routinematige problemen.
- Instaan voor een goede informatiedoorstroming tussen management en team tijdens het verloop van het project en een goede rapportering bij het afsluiten van een opdracht. Dit impliceert o.a.:
 - geven van feedback aan management tijdens verloop van het project over diverse zaken zoals kwaliteit van de database, tijdsgebruik, ondervonden moeilijkheden;
 - informeren van teamleden over bijstellingen van procedures en afspraken door opdrachtgevers;
 - terugkoppelen van algemene projectresultaten naar algemene leiding of verkoopsleiding;
 - opstellen van specifieke rapporteringen m.b.t. de bevindingen over bepaalde diensten of producten.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van omgevingslawaai.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Preventieadviseur (niv. 2) (m/v)	Functiereeks : Milieu en veiligheid																
Functiecode : 10.01.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Bedrijfsleider. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Zorgen voor de definiëring, uitvoering en opvolging van het beleid voor veiligheid op de werkplaatsen, zodanig dat aan de bedrijfsdoelstellingen en de wettelijke vereisten inzake preventie en bescherming op het werk wordt voldaan.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Adviseren van de directie van de onderneming en deze bijstaan om een beleid voor veiligheid op de werkplaatsen op te stellen. ▪ Realiseren van het afgesproken veiligheidsprogramma. ▪ Controleren van de opvolging van het veiligheidsprogramma.																
Sociale interactie	▪ Sensibiliseren van medewerkers van de onderneming over het belang van veiligheid. Inwinnen van informatie bij de technische dienst, directie en werknemers. Overleggen met de leidinggevende over de uitvoerbaarheid van ideeën. Toelichten van voorstellen en problemen op vergaderingen van het CPB. Motiveren van alle medewerkers om op een positieve manier bij te dragen aan de algemene veiligheid. Begeleiden van (externe) auditeurs. Opstellen van instructies en procedures. Geven van presentaties en opleidingen. Voeren van besprekingen met externe instanties inzake vergunningen en in geval van calamiteiten.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Hanteren van meetinstrumenten. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig toezien op de naleving van de veiligheidsvoorschriften. Zich op de hoogte houden van de wettelijke vereisten terzake.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand				professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand																	
professioneel	x																

■ **Kerntaken**

- Adviseren van de directie van de onderneming en deze bijstaan om een beleid voor veiligheid op de werkplaatsen op te stellen, teneinde zeker te stellen dat de onderneming geen gevaar inhoudt voor de veiligheid van de werknemers en voor de andere in de onderneming aanwezige personen. Hiertoe o.m.:
 - adviseren van de directie over alles wat te maken heeft met veiligheid in de onderneming en met de geldende wettelijke bepalingen terzake;
 - adviseren van de directie aangaande het jaaractieplan en globaal preventieplan; toelichten en verdedigen van voorstellen aan de directie en het CPBW; uitschrijven van de overeengekomen preventiemaatregelen in de genoemde veiligheidsplannen;
 - opstellen en beheren van de begroting m.b.t. veiligheid.

- Realiseren van het afgesproken veiligheidsprogramma, teneinde de werkomstandigheden binnen de onderneming te verbeteren en het aantal incidenten, ongevallen en de kostprijs ervan te beperken. E.e.a. houdt in:
 - opstellen van maand- en jaarverslagen;
 - opstellen en verspreiden van allerlei veiligheidsprocedures, gebruikshandleidingen, werkpostfiches en preventieprogramma's;
 - begeleiden van de vergaderingen van het CPBW en coördineren van de acties waartoe binnen dat comité wordt besloten; verzorgen van het secretariaatswerk van het comité; inlichten van de leden over wijzigingen in regels en wetten inzake veiligheid;
 - opstellen van de veiligheidsvereisten waaraan de machines moeten voldoen en nakijken of deze er ook effectief aan voldoen; opmaken van veiligheids-, ergonomie- en indienststellingsverslagen;
 - uitvoeren van de wettelijk bepaalde controles en opdrachten; opzetten en uitvoeren van allerhande evaluaties (risicoanalyses op machines en installaties, werkplaatsonderzoek, meldingsformulieren incidenten, arbeidsongevallenonderzoek, ...), alsook formuleren van voorstellen ter verbetering en voorkoming van onveilige situaties;
 - opzetten en actueel houden van actieplannen voor de onderneming (veiligheid, pesten, ...);
 - opstellen van veiligheidsrichtlijnen die in de onderneming nageleefd moeten worden; opleiden van betrokkenen in dit verband;
 - informeren van belanghebbenden over het veiligheids- gezondheids en welzijnsbeleid; samenwerken met interne en externe preventiediensten;
 - sensibiliseren van hiërarchische verantwoordelijken en bedrijfsmedewerkers m.b.t. veiligheid en erop toezien dat de veiligheidsvoorschriften door eenieder worden nageleefd;
 - uitvoering geven aan alle verplichte veiligheidsadministratie; bijhouden van documentatie;
 - aanvragen van vergunningen en begeleiden van externe controle-instanties bij audits.

- Controleren van de opvolging van het veiligheidsprogramma, om zich ervan te vergewissen dat de normen inzake gezondheidszorg, brandpreventie en veiligheidspreventie nageleefd worden. Hiertoe o.m.:
 - uitvoeren van veiligheidsaudits van de onderneming; opstellen van een verslag met conclusies en toelichten van dit rapport aan de directie/of het CPBW;
 - bewaken van de naleving van de wettelijke voorschriften inzake veiligheid en preventie op het werk;
 - inspecteren van de machines, de plaatsen en de werkinstrumenten; toezicht houden op het gebruik en de inzet van arbeidsmiddelen;
 - controleren van de arbeidsomstandigheden van de werknemers en hun infrastructuur (het dragen van beschermingskledij, het opbergen en etiketteren van giftige en gevaarlijke producten, het correct gebruik van machines, ...).

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van belastende werkomstandigheden tijdens verblijf in de productieruimten.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Meestergast (m/v)	Functiereeks : Productie								
Functiecode : 11.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd productie of werfleider. Onder : Direct: ongeveer 10 productiemedewerkers.								
Doel van de functie	▪ Instaan voor de optimale realisatie van het productieproces binnen de ploeg, om de geplande productiewerkzaamheden te verwezenlijken binnen de vooropgestelde kwaliteits- en rendementseisen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Aansturen van de productie-uitvoering door de productiemedewerkers. ▪ Realiseren van de planning en zorgen voor een optimale voortgang (in technische zin) van het productieproces. ▪ Waarborgen van de kwaliteit binnen de productie en toezien op de naleving van de voorschriften terzake. ▪ Instaan voor een adequaat people management binnen het team van productiemedewerkers. ▪ Verrichten van de bijhorende administratieve en ondersteunende taken.								
Sociale interactie	▪ Geven van opdrachten en instructies aan productiemedewerkers. Overdragen van kennis en inzicht. ▪ Uitwisselen van informatie met diverse interne diensten (human resources, technische dienst, ...). Rapporteren aan het hoofd productie en overleggen over o.a. productie, proces en personeel. Afstemmen en samenwerken met laboratorium, expeditie, magazijn en technische dienst. Opstellen van rapporten met productiegegevens.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Hanteren van handgereedschap en bedienen van productie-installaties bij het geven van instructies <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig toezien op de juiste uitvoering van de werkzaamheden.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

. Kerntaken

- Aansturen van de productie-uitvoering door de productiemedewerkers, zodanig dat een optimale productiviteit en kwaliteit bereikt worden. Hiertoe o.m.:
 - . organiseren en verdelen van de werkzaamheden rekening houdend met verloven, ziekte, hoeveelheid werk, ...; goedkeuren van verloven;
 - . bepalen van de prioriteiten en geven van instructies;
 - . verdelen van de werkzaamheden; verstrekken van opdrachten en regelen van de gang van zaken; instrueren inzake de wijze van aanpak;
 - . zorg dragen voor de aanvoer van grondstoffen, de procesvoering en verlading van producten;
 - . toezien op de uitvoering van de werkzaamheden en bewaken van de voortgang;
 - . begeleiden van niet-routinematige beslissingen;
 - . opvolgen van rendementen en verliezen en nemen van acties waar nodig;
 - . ingrijpen bij onvolkomenheden en oplossen van problemen.
- Realiseren van de planning en zorgen voor een optimale voortgang (in technische zin) van het productieproces, zodanig dat de continuïteit van het procesverloop gewaarborgd is. E.e.a. houdt in:
 - . afstellen van machines en controleren van de werking;
 - . doen uitvoeren van schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden in en rond de installaties;
 - . nemen van acties of corrigerende maatregelen in geval van verstoring van de productievoortgang;
 - . inschakelen van de technische dienst bij complexe storingen.
- Waarborgen van de kwaliteit binnen de productie en toezien op de naleving van de voorschriften terzake, om te garanderen dat de diverse producten en de productieprocessen voldoen aan de gestelde kwaliteits-, milieu- en veiligheidsnormen. Hiertoe o.m.:
 - . toezien op de kwaliteit van grondstoffen, halffabrikaten en eindproducten; (laten) uitvoeren van controles tijdens diverse productiefasen;
 - . toezien op de naleving van milieu- en veiligheidsvoorschriften;
 - . vertrekken van rapportages aan belanghebbenden en formuleren van verbetervoorstellen.
- Instaan voor een adequaat people management binnen het team van productiemedewerkers, teneinde de personeelsaangelegenheden te behartigen. Hiertoe o.m.:
 - . bevorderen van de werksfeer en de teamgeest; begeleiden, motiveren en stimuleren van de ploegmedewerkers;
 - . inwerken van nieuw of tijdelijk personeel;
 - . periodiek evalueren van alle productiemedewerkers; stimuleren van de persoonlijke ontplooiing en de betrokkenheid bij het bedrijfsgebeuren.
- Verrichten van de bijhorende administratieve en ondersteunende taken, zoals:
 - . berekenen en registreren van productieparameters en -resultaten;
 - . bijhouden van diverse lijsten.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van belastende werkomstandigheden tijdens verblijf in de productieruimten.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Bediende planning en voorbereiding (bouw) (m/v)	Functiereeks : Productie								
Functiecode : 11.02.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Bedrijfsleider of hoofd bedrijfsbureau. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Voorbereiden op administratief en juridisch vlak van de planning, inkoop en werfinrichting van projecten ten einde de uitvoering van de werken zo efficiënt mogelijk van start te laten gaan.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Regelen van alle administratief - juridische aspecten van te realiseren projecten. ▪ Plannen van de uitvoering van het project. ▪ Organiseren en realiseren van inkoop van de nodig materialen en onderhandelen van contracten met onderaannemers. ▪ Organiseren van de werfinrichting.								
Sociale interactie	▪ Inwinnen van informatie, verdedigen van gezichtspunten, overleg plegen met leveranciers, overheidsinstanties nutsvoorzieningen en publieke diensten. Deelnemen aan vergaderingen en werkbesprekingen met de verschillende uitvoerende partijen. Bemiddelen tussen de verschillende partijen bij conflicten of problemen in de uitvoeringsfase. E.e.a. in beide landstalen (mondeling).								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van kantoorapparatuur. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">basis diepgaand professioneel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Accuraat zijn bij het verzamelen en interpreteren van gegevens. Oplettend zijn het oplossen van problemen voor interferentie met andere uit te voeren werkzaamheden. Oplettend zijn bij het vastleggen van definitieve afspraken.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Regelen van alle administratief - juridische aspecten van te realiseren projecten zodat aan alle wettelijke voorschriften voldaan wordt en de kans op onverwachte problemen tijdens de uitvoering van de werken beperkt wordt. Hiertoe o.a.:
 - kopiëren en verspreiden van het uitvoeringsdossier, bestek en plannen aan belanghebbenden in het bedrijf;
 - vervullen van het dossier met plannen van onderaannemers, nutsvoorzieningen enz.;
 - zorg dragen voor de aanvraag van alle nodige vergunningen m.b.t. slopen, bouwen, kappen enz.;
 - overleg plegen met verzekeraars over verzekeringsvoorwaarden;
 - overleggen met lokale overheden inzake gebruik van de openbare weg;
 - overleg plegen met brandweer i.v.m. brandveiligheid werf en omgeving;
 - overleggen met de naaste omwonenden i.v.m. gebruik of overname gemene delen;
 - waken over de naleving van de geldende kwaliteits-, milieu- en veiligheidsvoorschriften.
- Plannen van de uitvoering van het project zodat het plan gerealiseerd kan worden binnen de opgemaakte bestekken. E.e.a. houdt onder andere in:
 - opstellen van een gedetailleerd uitvoeringsplan; kiezen van de uitvoeringsmethode van bepaalde werken, bepalen van de volgorde van de uit te voeren werken;
 - bespreken van vastgestelde tegenstrijdigheden tussen plan en bestek;
 - opstellen van een concrete tijdsplanning;
 - opmaken van een personeelsplanning, materieel en materiaalplanning voor werken die in eigen beheer worden uitgevoerd;
 - maken van afspraken met onderaannemers;
 - beleggen van vergaderingen met onderaannemers om de werkplanning te bespreken.
- Organiseren en realiseren van inkoop van de nodig materialen en onderhandelen van contracten met onderaannemers zodat alles tijdig geleverd en uitgevoerd wordt volgens de geplande modaliteiten. Dit betekent onder meer het volgende:
 - opstellen bestek en leveringschema's i.v.m. het benodigde materiaal en materieel;
 - controleren en vergelijken van ontvangen offertes, conformiteit nagaan met de opgemaakte budgetten;
 - onderhandelen over prijzen, kwaliteiten levering en betalingvoorwaarden;
 - archiveren van ervaringen met leveranciers;
 - bemiddelen bij conflicten tussen werfleider en leveranciers op basis van de gemaakte afspraken.
- Organiseren van de werfinrichting zodat de werken in goede en gekende omstandigheden kunnen verlopen. Dit betekent o.m.
 - verkennen van het terrein om met de topograaf goede afspraken te kunnen maken i.v.m. terreinafbakening, assenplan enz.;
 - evalueren van de ondergrond en zonodig bijkomende onderzoek laten uitvoeren;
 - opstellen van signalisatieplan, verkeerssignalisatie, interne signalisatie en publiciteitsborden;
 - bepalen van de werfinrichting, plaats toegangen, plaatsen sanitair, rustlokalen, opslagplaats gereedschap en materialen, stortplaats afval enz.;
 - contacteren van instanties voor nutsvoorzieningen, water en elektriciteit m.b.t. het plaatsten van de nodige aansluitingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.
- Hinder van weersomstandigheden en vuil bij bezoeken aan werven.
- Kans op letsel bij bezoeken aan werven.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Calculator (bouw) (m/v)	Functiereeks : Productie								
Functiecode : 11.03.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Bedrijfsleider of hoofd bedrijfsbureau Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Zorgen voor een correcte kostprijsberekening van bouwprojecten teneinde bij te dragen tot de tijdige indiening van het offertedossier.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Kennis nemen van de opdracht, verzamelen en controleren van alle benodigde gegevens. ▪ Opmaken van een gedetailleerde kostprijsberekening. ▪ Voorbereiden van de eigenlijke offerte in overleg met de bedrijfsleiding. ▪ Overdragen dossiers van geaccepteerde offertes aan projectleiders of werkvoorbereider en assisteren bij verdere kostprijsopvolging.								
Sociale interactie	▪ Inwinnen en verstrekken van informatie bij medewerkers, leveranciers en opdrachtgevers. Formulieren, verduidelijken en verdedigen van de opgemaakte kostprijsberekeningen. Overleggen met de bedrijfsleiding inzake de definitieve prijszetting. Opstellen van offertes.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Alert zijn voor de volledigheid en correctheid van de definitieve kostprijsberekening en de mogelijke risico's bij inschattingen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

■ **Kerntaken**

- Kennis nemen van de opdracht, verzamelen en controleren van alle benodigde gegevens zodat een beslissing kan worden genomen om al dan niet mee te dingen naar het project. Dit impliceert o.a. het volgende:
 - aanvragen van alle mogelijke documenten van het project: zoals plannen, lastenboeken, meetstaten, etc.;
 - bezoeken en verkennen van het terrein waarop het project zal plaatsvinden; inschatten van eventuele moeilijkheden i.v.m. ondergrond, locatie en vlotte bereikbaar voor personen en materieel en materiaal;
 - controleren van de volledigheid en de technische en juridische consistentie van alle ontvangen gegevens a.d.h.v. een checklist om onbekende factoren in de uiteindelijke kostprijs uit te sluiten;
 - uitwerken en motiveren van uitvoeringsvarianten en deze aan de potentiële opdrachtgever voorstellen in overleg met de commerciële contactpersonen.
- Opmaken van een gedetailleerde kostprijsberekening zodat op basis van een duidelijk inzicht in de kostenstructuur van het project een aangepaste offerte kan worden ingediend. Hiertoe ondermeer ook:
 - analyseren van het plan en vastleggen van een aantal algemene kostenposten, met een gedetailleerde onderverdeling;
 - opmaken van een volledig overzicht van alle benodigde materialen;
 - inschatten, op basis van gekende referentiewaarden en van nauwkeurige plan en bestekberekeningen, van de hoeveelheid benodigde materialen en materieel;
 - ingeven van meetresultaten (meetstaat) in een geautomatiseerd systeem;
 - inschatten van het aantal manuren per kostenpost op basis van gekende referentiewaarden en op basis van een gedetailleerd omschrijving van de uitvoering van het werk;
 - opvragen van prijzen bij leveranciers en onderaannemers en/of consulteren van de intern beschikbare gegevens over leveranciers en onderaannemers;
 - vergelijken van binnenkomende offerte prijzen en nagaan van de conformiteit tussen offerte en bestek;
 - opmaken van een overzichtelijke begroting door het post per post toekennen van de kostprijs van de arbeid, het materiaal, het materieel en de onderaanneming op basis van de gekende eenheidsprijzen;
 - incalculeren van forfaitaire kosten, bouwplaatskosten en algemene ondernemingskosten in de totale kostprijs van het project.
- Voorbereiden van de eigenlijke offerte in overleg met de bedrijfsleiding om een zo goed mogelijke offerte bij de potentiële opdrachtgever in te dienen. E.e.a. houdt in:
 - organiseren van interne vergaderingen waarin de opgestelde begroting wordt besproken en geaccepteerd door het management;
 - in overleg bepalen van de aanbiedingsprijs rekening houdende met actuele bouwmarkt en de actuele orderportefeuille van het bedrijf;
 - opstellen van het volledig offertedossier conform het lastenboek;
 - helpen van commerciële contactpersonen bij onderhandelingen door het geven van verduidelijkingen omtrent prijsberekeningen.
- Overdragen van dossiers van geaccepteerde offertes aan projectleiders of werkvoorbereider en helpen bij verdere kostprijsopvolging zodat een goede kostprijsbewaking kan gerealiseerd worden. Hiertoe ook:
 - informeren van de projectleider over alle details van de begroting, in bijzonder omtrent kritische punten;
 - helpen van de projectleider bij het opstellen van het uitvoeringsbudget;
 - helpen bij het berekenen van meer of minder werk bij het opstellen van de nacalculatie;
 - verstrekken van informatie bij problemen i.v.m. tussentijdse facturatie van de geleverde prestaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een klein deel van de dag.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie	: Technicus buitendienst (m/v)	Functiereeks	: Techniek
Functiecode	: 12.01.02		
Datum	: 01/07/2006		
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd (na)verkoop. Onder : geen.		
Doel van de functie	▪ In dienst stellen, onderhouden en depanneren van technische apparaten of minder complexe installaties (o.a. kopiemachines, printers, liften, airconditioning, ...) bij afnemers binnen de toegewezen sector, teneinde de goede staat van de door de organisatie geleverde installaties en kwaliteit van de producten te garanderen.		
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Installeren en in bedrijf stellen van de apparatuur/installaties bij klanten. ▪ Uitvoeren van periodieke inspecties aan de geleverde apparatuur/installaties binnen de voorwaarden zoals bepaald in het onderhoudscontract. ▪ Verhelpen van storingen in en ter plaatse herstellen van de apparatuur/installaties bij afnemers. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.		
Sociale interactie	▪ Overleggen over uit te voeren werkzaamheden met het diensthoofd en/of opdrachtgever. Bespreken van de uit te voeren taken met medewerkers van de klant. Instrueren van de werking van machines aan gebruikers, af en toe ook in de andere landstaal. Signaleren van bijzonderheden aan het diensthoofd. Uitwisselen van informatie over de benodigde onderdelen/materialen met magazijnpersoneel. Formuleren van verbetervoorstellen.		
Specifieke handelingsvereisten	▪ Demonteren/monteren en afstellen van apparatuur. Bewerken van materialen gebruik makend van handgereedschappen en gereedschapsmachines. Besturen van bestelwagen. ▪ Aandachtig en zorgvuldig uitvoeren van diverse werkzaamheden, mede met het oog op veiligheid. Opletten bij deelname aan wegverkeer.		

. Kerntaken

- Installeren en in bedrijf stellen van de apparatuur/installaties bij klanten, teneinde goed functionerende toestellen op de leveren. Hiertoe ook:
 - . voorbereiden van de installatiewerkzaamheden;
 - . analyseren van de situatie ter plaatse bij de afnemer; bevragen van specifieke wensen, maken van afspraken en geven van praktische adviezen aan de klant;
 - . plaatsen van technische installaties, rekening houdend met de installatievoorschriften; vertalen van technische schema's en werktekeningen naar de werkelijkheid;
 - . testen, regelen en bijsturen van de werking van de installaties; verhelpen van eventuele problemen;
 - . informeren en instrueren van gebruikers inzake het gebruik en onderhoud van de apparatuur /installaties.
- Uitvoeren van periodieke inspecties aan de geleverde apparatuur/installaties binnen de voorwaarden zoals bepaald in het onderhoudscontract, zodanig dat de technische condities tijdig worden onderkend en de gepaste acties ondernomen kunnen worden. Hiertoe o.m.:
 - . bezoeken van afnemers a.d.h.v. opdrachten ontvangen van het diensthoofd; luisteren naar en registreren van klachten van de klant;
 - . beoordelen van de algemene werking van de apparatuur/installaties; beoordelen van de staat van onderhoud a.d.h.v. controlelijsten en noteren van bevindingen;
 - . uitvoeren van metingen en detecteren van afwijkingen tegenover de geldende normen;
 - . herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk is;
 - . doorgeven van bevindingen aan het diensthoofd en/of opdrachtgever;
 - . uitvoeren van correctief onderhoud voortvloeiend uit inspecties op daartoe samen met het diensthoofd geplande tijden.
- Verhelpen van storingen in en ter plaatse herstellen van de apparatuur/installaties bij afnemers, zodanig dat de werkzaamheden uit het oogpunt van techniek en veiligheid kunnen worden hervat en stagnatie tot een minimum beperkt blijft. E.e.a. houdt in:
 - . lokaliseren van storingen en storingsoorzaken;
 - . beoordelen van de aard en omvang en vaststellen of direct repareren noodzakelijk en/of mogelijk is; bespreken van de uit te voeren werken met het diensthoofd;
 - . uitvoeren van noodreparaties;
 - . uitvoeren van meer omvangrijke reparaties op daartoe geplande tijden en op basis van voorbereide opdrachten;
 - . uitvoeren van revisiewerkzaamheden op basis van werkopdrachten en instructies van het diensthoofd;
 - . doen van voorstellen ter verbetering van bepaalde situaties.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - . verplaatsen en terughalen van nieuwe of gereviseerde technische installaties;
 - . opmaken of invullen van serviceraporten.

Bezwarende omstandigheden:

- Uitoefenen van kracht bij (de)montagewerkzaamheden en het verplaatsen van materialen e.d.
- Inspannende houdingen bij werken op moeilijk toegankelijke plaatsen. Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Hinder van lawaai. Dragen van beschermingsmiddelen. Hinder van enerverende verkeerssituaties.
- Kans op letsel bij het bedienen van werkplaatsmachines. Kans op letsel door verkeersongeval.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Ontwerptekenaar (m/v)	Functiereeks : Techniek																
Functiecode : 12.02.02																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd technische dienst. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Uitwerken en in tekening brengen van technische plannen t.b.v. aanpassingen aan bestaande of creatie van nieuwe installaties zodat het project optimaal kan verlopen.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bestuderen van ontwerpen. ▪ Maken van schema's en werktekeningen voor wijzigingen op en nieuwbouw van (delen van) installaties en apparatuur. ▪ Opmaken van bestellijsten en specificaties voor inkoopopdrachten. ▪ Geven van toelichtingen op tekeningen en aandragen van oplossingen bij uitvoeringsproblemen in het stadium van de fysieke realisatie. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Inwinnen/verstrekken van informatie bij/aan belanghebbenden. Verstrekken van informatie aan uitvoerend personeel. Overleggen met het diensthoofd en andere opdrachtgevers over uitvoering van de werkzaamheden. Opvragen van specificaties bij leveranciers. Uitwisselen van informatie met collega's.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Hanteren van tekenapparatuur en meetgereedschappen. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Accuraat uitvoeren van berekeningen. Aandachtig uitwerken van schema's en werktekeningen en opstellen van stuklijsten/bestelspecificaties. Met aandacht kiezen van materialen, onderdelen, e.d.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand				professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand																	
professioneel			x														

▪ **Kerntaken**

- Bestuderen van ontwerpen, teneinde deze binnen de kaders van het projectplan en de begrote kosten te kunnen realiseren. E.e.a. houdt in:
 - bevragen van het project bij opdrachtgever en het diensthoofd; ontleden van de behoeften en eisen van opdrachtgevers/gebruikers;
 - verrichten van conceptstudie en bestuderen van de haalbaarheid d.m.v. voorontwerp en voorcalculatie;
 - bestuderen van bestaande tekeningen en bijgevoegde schetsen;
 - bestuderen van (soms anderstalige) technische documentatie en handleidingen;
 - opmeten van machines, installaties, ... en uitvoeren van de nodige berekeningen;
 - kiezen van materialen en te gebruiken onderdelen.
- Maken van schema's en werktekeningen voor wijzigingen op en nieuwbouw van (delen van) installaties en apparatuur, teneinde de constructie van de ontwerpen mogelijk te maken. Hiertoe o.m.:
 - uittekenen van globale samenstelling van installaties en apparatuur en maken van detailtekeningen van onderdelen met behulp van gespecialiseerde softwarepakketten;
 - verstrekken van toelichting op technische details;
 - bewaken van technische normering, veiligheids- en milieuvoorschriften bij het maken van tekeningen.
- Opmaken van bestellijsten en specificaties voor inkoopopdrachten, zodanig dat deze binnen de projectplannen voldoen aan de gestelde eisen en voorschriften. Hiertoe o.m.:
 - opmaken van stuklijsten en normdelenlijsten met prijsopgave en voorleggen ter goedkeuring aan het diensthoofd; eventueel opvragen van specificaties bij leveranciers;
 - opstellen van technische specificaties voor inkoopopdrachten; laten bestellen van onderdelen, opvolgen van bestellingen en controleren van geleverde stukken;
 - motiveren van gekozen materialen of oplossingen aan het diensthoofd en andere opdrachtgevers.
- Geven van toelichtingen op tekeningen en aandragen van oplossingen bij uitvoeringsproblemen in het stadium van de fysieke realisatie, zodanig dat de installaties en apparatuur volgens plan kunnen worden gebouwd. Hiertoe o.m.:
 - beantwoorden van vragen van technische personeel en/of personeel van derden m.b.t. de constructie van uitgewerkte tekeningen;
 - bespreken van bijzonderheden en de praktische uitwerking;
 - verwerken in tekeningen van de tijdens de realisatie aangebrachte wijzigingen.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - actueel houden van het tekeningen-/schemabestand;
 - vastleggen van bestede uren per project;
 - archiveren van diverse documenten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding bij het werken met tekenapparatuur en tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Kans op letsel bij werkzaamheden op het terrein.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Meet- en regeltechnicus (m/v)	Functiereeks : Techniek																
Functiecode : 12.03.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd techniek. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Onderhouden en herstellen van PLC-gestuurde installaties (op het gebied van elektronica en meet- en regeltechniek) en installeren en verbeteren van de automatische besturingsprogramma's om de goede werking van de installaties te verzekeren.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Uitvoeren van preventief onderhoud aan meet- en regelsystemen voor (PLC)besturing, bewaking, registratie en beveiliging van apparatuur, installaties of processen. ▪ Verhelpen van storingen in meet- en regelsystemen aan de hand van ontvangen meldingen. ▪ Uitvoeren van of assisteren bij uitbreidings- en nieuwbouwwerkzaamheden aan meet- en regelsystemen. ▪ Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Overleggen met het hoofd techniek over de aanpak van moeilijkheden. Bespreken van technische instructies en handleidingen met collega's om tot oplossingen te komen bij storingen. Uitwisselen van informatie bij moeilijkheden/storingen met medewerkers uit productie en onderhoudsafdelingen. Bespreken van herstellings- of onderhoudswerken met leveranciers of onderaannemers. Overleggen over besturingsproblemen met de informaticadienst.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Hanteren van handgereedschappen en diverse meettoestellen. Werken aan geautomatiseerde besturingen. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig toezien op de goede werking van de PLC-gestuurde installaties. Nauwkeurig afregelen van installaties en aanpassen van programma's.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x			professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x																
professioneel			x														

. Kerntaken

- Uitvoeren van preventief onderhoud aan meet- en regelsystemen voor (PLC)besturing, bewaking, registratie en beveiliging van apparatuur, installaties of processen, zodanig dat tijdig de noodzakelijke herstellingen en aanpassingen kunnen gebeuren om stilstanden te voorkomen. Hiertoe o.m.:
 - . uitvoeren van periodieke inspecties en controleren van de werking van de installaties;
 - . beoordelen van de staat van onderhoud a.d.h.v. inspectielijsten en eigen inzicht en noteren van bevindingen;
 - . herstellen van (dreigende) mankementen voor zover dit direct mogelijk is; (de)monteren, vervangen, bevestigen en eventueel afregelen van onderdelen; aanbrengen van verbeteringen;
 - . doorlopen van (eventueel anderstalige) schema's en handleidingen ter voorbereiding van de uit te voeren werken.
- Verhelpen van storingen in meet- en regelsystemen aan de hand van ontvangen meldingen, teneinde de voortgang van de processen te garanderen. E.e.a. houdt in:
 - . lokaliseren van storingen of mankementen, beoordelen van de aard en de omvang van de storing en aanduiden van de oorzaken;
 - . vaststellen of direct repareren mogelijk en/of noodzakelijk is; uitvoeren van dringende noodreparaties (direct) of meer omvangrijke reparaties (op daartoe geplande tijden);
 - . opheffen van storingen of mankementen in de verschillende delen van de geautomatiseerde installaties o.a. geheugensturingen, regelkaarten, sequentieel programmering op PLC's, pneumatische en elektronische stappenschakelaars, ...;
 - . inschakelen van collega's van andere vakgebieden waar nodig;
 - . doen van voorstellen aan de leidinggevende ter verbetering van technische situaties.
- Uitvoeren van of assisteren bij uitbreidings- en nieuwbouwwerkzaamheden aan meet- en regelsystemen, zodanig dat opdrachten tijdig en conform specificaties worden gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
 - . voorbereiden van modificaties en verbeteringen aan bestaande programma's; opstellen van specificaties en kostenramingen voor herstellingen/aankopen;
 - . beoordelen van leveranciers of onderaannemers voor aankoop of herstelling van geautomatiseerde installaties en onderdelen; adviseren van het hoofd techniek hieromtrent;
 - . uitvoeren van testen voor de implementatie van nieuwe programma's;
 - . inbouwen en aansluiten van meet- en regelsystemen; inregelen van apparatuur;
 - . wijzigen van parameters en opmaken van gebruikshandleidingen;
 - . meewerken bij door externe installatiebureaus/ -leveranciers uit te voeren werkzaamheden m.b.t. het in bedrijf stellen en uittesten van nieuwe installaties.
- Verrichten van diverse administratieve werkzaamheden, zoals:
 - . mede beheren en onderhouden van meetapparatuur en gereedschappen;
 - . noteren en verantwoorden van de uitgevoerde werken en gepresteerde uren;
 - . signaleren (na goedkeuring door de chef) aan het technisch magazijn van de noodzaak tot bestelling van onderdelen en materialen;
 - . geven van technische ondersteuning aan de productiemedewerkers inzake het starten, afregelen en bijstellen van de machines/installaties.

Bezwarende omstandigheden:

- Uitoefenen van kracht bij het (de)monteren van installaties en bij het tillen en verplaatsen van zware onderdelen.
- Inspannende houding bij werken op moeilijk toegankelijke plaatsen.
- Hinder van lawaai en temperatuurverschillen tijdens verblijf in diverse productieruimten.
- Kans op letsel door aanraking van onder spanning staande delen.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Technisch bediende werkplaats (m/v)	Funciereeks : Techniek																
Functiecode : 12.04.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Verantwoordelijke naverkoop. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Behandelen van vragen van externe klanten en stellen van een eerste diagnose betreffende onderhoud of herstelling van de verkochte technische goederen (voertuigen, elektrische of elektronische apparatuur, ...) die binnengebracht worden, ter ondersteuning van de werkplaats.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Informeren van externe klanten over de aangeboden technische diensten. ▪ Opmaken en plannen van werkorders voor de vereiste onderhouds- of herstellingswerken. ▪ Uitvoeren van de garantieafwikkeling met betrekking tot de waarborgen op nieuwe technische goederen. ▪ Verrichten van diverse administratieve en ondersteunende werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Verstrekken van technische informatie en advies aan klanten. Beantwoorden van klantenvragen. Opmaken van werkorders. Uitwisselen van informatie met de medewerkers van de werkplaats. Afstemmen met de constructeur betreffende waarborgen. Opstellen van brieven. E.e.a. in beide landstalen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig verstrekken van informatie. Zorgvuldig beoordelen van de vraag tot onderhoud/herstelling, stellen van een juiste diagnose en correct opmaken van een werkorder.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x	x		professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x	x															
professioneel																	

▪ Verantwoordelijkheden

12.04.01

. Kerntaken

- Informeren van externe klanten over de aangeboden technische diensten, om bij te dragen aan een optimale service inzake onderhoud en herstel. Hiertoe o.m.:
 - . ontvangen van klanten aan de receptie en beantwoorden van telefonische oproepen;
 - . navragen welk onderhoud of herstel nodig is;
 - . vaststellen van een eerste diagnose vóór tussenkomst in de werkplaats; zich informeren bij technische medewerkers waar nodig;
 - . informeren en adviseren van klanten; beantwoorden van vragen;
 - . registreren van gegevens;
 - . ter beschikking stellen van technische goederen ter vervanging.
- Opmaken en plannen van werkorders voor de vereiste onderhouds- of herstellingswerken, teneinde de klanten en de werkplaats met kennis van zaken te adviseren. E.e.a. houdt in:
 - . opmaken van een bestelbon van het uit te voeren werk; inschatten van de benodigde tijd; bij benadering opgeven van de kostprijs van het werk;
 - . controleren of de vereiste wisselstukken voorradig zijn; doorgeven van bestellingen;
 - . inplannen van de werkopdrachten overeenkomstig de geldende procedures;
 - . opvolgen van de werkzaamheden;
 - . inlichten van de klanten over de vorderingen van het werk en de kosten van de herstellingen.
- Uitvoeren van de garantieafwikkeling met betrekking tot de waarborgen op nieuwe technische goederen, teneinde bij de constructeur de terugbetaling van de kosten te bekomen na herstelling van goederen die nog onder waarborg zijn. Dit wil o.a. zeggen:
 - . opstellen van het dossier; overmaken van alle gegevens aan de bevoegde personen;
 - . verzekeren van de opvolging van het dossier.
- Verrichten van diverse administratieve en ondersteunende werkzaamheden, ter assistentie van de werkplaats. Hiertoe o.m.:
 - . uitvoeren van de werkplaatsfacturering;
 - . overhandigen van afgewerkte technische goederen aan de klant; verstrekken van nauwgezette informatie over de omvang van de uitgevoerde werken en over de factuur;
 - . actueel houden van het klassement en gegevensbestanden.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Reisbegeleider (m/v)	Functiereeks : Toerisme								
Functiecode : 13.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd animatie en begeleiding. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Instaan voor de praktische en deskundige begeleiding van een groep reizigers gedurende het verloop van hun (avontuurlijke of sportieve) buitenlandse reis, teneinde de reizigers in opdracht van de reisorganisatie te ondersteunen en het goede verloop van de activiteiten te bewaken.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Voorbereiden van de buitenlandse reis binnen de door de reisorganisator ontwikkelde reismodule. ▪ Begeleiden en coördineren van de buitenlandse (sportieve of avontuurlijke) reis in overleg met de deelnemers.								
Sociale interactie	▪ Bespreken van de te ondernemen reis en praktische modaliteiten met het 'hoofd animatie en begeleiding' van de reisorganisatie. Formuleren van voorstellen en toelichten van ideeën. Geven van praktische en algemene informatie aan de reizigers. Motiveren en stimuleren van de groep. Overleggen met plaatselijke instanties (gidsen, uitbaters logies, busmaatschappijen, artsen, ...). E.e.a. ook in twee vreemde talen.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 10%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig eerbiedigen van de algemeen geldende normen inzake professioneel gedrag (deontologische code) en reglementeringen. Attent zijn op de kwaliteit en correctheid van de informatie in de interactie met de reizigers.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

. Kerntaken

- Voorbereiden van de buitenlandse reis binnen de door de reisorganisator ontwikkelde reismodule, teneinde de reis uit te voeren in overeenstemming met het programma zoals beschreven in de brochure van de opdrachtgever en als zodanig verkocht aan de reiziger. E.e.a. houdt in:
 - . verzamelen van informatie en documentatie die bruikbaar is voor de te begeleiden reis en aanleggen van bruikbare gegevensbestanden;
 - . uitwerken van een algemene reisroute en –planning op basis van instructies van de opdrachtgever (rekening houdend met verschillende factoren zoals beschikbare tijd, te volgen route, het gebruikte vervoermiddel, de noden van de klant, de samenstelling van de groep, ...);
 - . aanvullen van de reisplanning met informatie over de betreffende bestemming, de te bezoeken bezienswaardigheden en praktische informatie voor de reizigers (o.a. reisdocumenten, reisverzekeringen, bagage,).
- Begeleiden en coördineren van de buitenlandse (sportieve of avontuurlijke) reis in overleg met de deelnemers, zodanig dat een goed verloop verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
 - . onthalen van en kennis maken met de groep reizigers; informeren naar hun denk- en leefwereld; creëren van een aangenaam en aan de groep aangepast kader; aangaan en stimuleren van dialoog en interactie met de reizigers;
 - . informeren van de groep reizigers over de praktische modaliteiten zoals reisformaliteiten, douanecontrole, geldzaken, plaatselijke gebruiken, ziekte, ...;
 - . formuleren van een programmavoorstel en; concretiseren van de planning in samenspraak met de deelnemers (afhankelijk van de interesses en van wat zich tijdens de reis aandient of voordoet);
 - . op professionele wijze begeleiden van de groep bij het maken van een reis en hen vergezellen gedurende de hele reis; in goede banen leiden van de activiteiten; stimuleren van de groep om het reisavontuur waar te maken;
 - . instaan voor de praktische organisatie tijdens de reis; treffen van alle praktische schikkingen ter plaatse (transport, logies, maaltijden, bezoeken, ...);
 - . verstrekken van algemene brede informatie over het land, de regio of de streek waar de groep reizigers verblijft; inschakelen van plaatselijke deskundigen en gidsen om deskundigen om meer inhoudelijke informatie te verschaffen;
 - . soepel omgaan met de planning; onmiddellijk aanpassen van de geplande activiteiten bij onvoorziene omstandigheden; voorstellen en organiseren van alternatieven;
 - . optreden bij problemen van allerlei aard zowel ten aanzien van de groep, de groepsleden als derden (plaatselijke gidsen, hoteliers, autocarchauffeurs, ...); assisteren van de reizigers; zoeken van oplossingen en verlenen van hulp.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van werkdruk bij onvoorziene situaties, moeilijkheden en tijdsbeperkingen. Werken binnen een onregelmatig arbeidsregime.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Reisconsulent (m/v)	Functiereeks : Toerisme																
Functiecode : 13.02.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Kantoorhoofd. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Bijstaan/bemiddelen bij, boeken en verkopen (als tussenpersoon) van door derden georganiseerde reizen aan privé-klanten, teneinde de verkoop van de aangeboden reizen en reispakketten vanuit een reisagentschap te realiseren overeenkomstig de geldende regels en wetgeving.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Onthalen en adviseren van klanten over brochurereizen en de verschillende reisformules. ▪ Verkopen van het toeristisch product en boeken van forfaitreizen en standaardpakketten via het computer reservatiesysteem. ▪ Instaan voor de interne verwerking na verkoop en de klachtenbehandeling.																
Sociale interactie	▪ Informeren en adviseren van klanten over brochurereizen. Klantvriendelijk beantwoorden van telefoons of e-mails van klanten. Opvragen van bijkomende informatie bij de diverse betrokken organisaties (touroperators, reisagentschappen, vervoersmaatschappijen, ...). Rapporteren aan het kantoorhoofd. Overleggen met de collega-reisconsulenten. E.e.a. ook in twee vreemde talen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <th></th> <th>kantoorsoftware</th> <th>database</th> <th>specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> <tr> <td>basis</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Attent opvolgen van het aanbod en de beschikbaarheid van toeristische producten. Zorgvuldig verschaffen van correcte en volledige informatie. Nauwkeurig opvolgen en afhandelen van reservatie/boekingen.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand		x		professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand		x															
professioneel			x														

. Kerntaken

- Onthalen en adviseren van klanten over brochurereizen en de verschillende reisformules, teneinde een adequate en klantvriendelijke service te verlenen, rekening houdend met de specifieke noden en wensen van de klant. Hiertoe o.m.:
 - . ontvangen van klanten en bevragen van de klantenwensen en reisnoden; behandelen van aanvragen die binnenkomen via telefoon, fax of e-mail;
 - . aanbieden van brochures en anderen relevante documentatie aan de klant;
 - . geven van inlichtingen en advies over reismogelijkheden (mondeling en schriftelijk); verschaffen van bijkomende informatie aan de klant;
 - . bewaken van de kwaliteit van de aangeboden producten.
- Verkopen van het toeristisch product en boeken van forfaitreizen en standaardpakketten via het computer reservatiesysteem, zodanig dat de verkochte producten bijdragen tot de rentabiliteit van het agentschap en leiden tot een optimale klanttevredenheid. E.e.a. houdt in:
 - . nagaan van de beschikbaarheid van het aangeboden product;
 - . reserveren van reispakketten (via touroperator); reserveren van diensten m.b.t. toerisme en vervoer (tickets voor vluchten, treinen, bootverbindingen, autohuur, ...);
 - . opvolgen en afhandelen van de reserveringsaanvragen (ticketing, tarificatie en facturatie);
 - . meedelen aan de klant van de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op het gebied van gezondheidszorg die voor reis en verblijf noodzakelijk zijn;
 - . eventueel adviseren en afsluiten van reisverzekeringen;
 - . versturen van bevestigingen naar de klant volgens de procedures;
 - . ontvangen en opvolgen van betalingen.
- Instaan voor de interne verwerking na verkoop en de klachtenbehandeling, zoals:
 - . instaan voor de administratieve afhandeling van de verkoop;
 - . behandelen van klachten (opnemen, opvolgen en afwerken van de klacht);
 - . bijhouden en actueel houden van klassementen en gegevensbestanden;
 - . opvolgen van de voorraad brochures en bijbestellen indien nodig.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerk gedurende een deel van de dag.
- Hinder van werkdruk bij opeenstapeling van werkzaamheden tijdens piekmomenten.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Commercieel administratief medewerker binnendienst (m/v)	Functiereeks : Verkoop								
Functiecode : 14.01.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd verkoop. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Ondersteunen van de verkoopafdeling door offerte verstrekking, afhandeling van orders en onderhouden van communicatie met afnemers zodanig dat bijgedragen wordt aan de verkoopdoelstellingen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Beantwoorden van telefonische vragen en verzoeken van klanten en potentiële klanten. ▪ Ondersteunen van de buitendienstmedewerkers in hun relatie met (potentiële) klanten. ▪ Zorgen voor de administratieve afhandeling van de geplaatste bestellingen. ▪ Verzorgen van de algemene administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt.								
Sociale interactie	▪ Verstrekken van informatie over (potentiële) klanten. Geven van toelichtingen aan klanten op offertes, beantwoorden van vragen. Overleggen met de buitendienst omtrent offertes, leveringenachterstand, klantbijzonderheden. Verstrekken en inwinnen van informatie bij diverse interne afdelingen omtrent orderafwikkeling. Doen van suggesties bij deelname aan verkoopvergaderingen.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Bijzonder aandachtig zijn bij het berekenen van prijzen en het gelijktijdig afhandelen van verschillende opdrachten. Aandachtig zijn voor commerciële signalen die wijzen op dreigend klantenverloop.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x							

▪ **Kerntaken**

- Beantwoorden van telefonische vragen en verzoeken van klanten en potentiële klanten zodat deze een goede service wordt geboden. Dit houdt onder meer in:
 - opnemen van bestellingen en informeren van klanten over de afhandeling van geplaatste bestellingen;
 - informeren van klanten over producten en speciale verkoopacties;
 - verstrekken van informatie over prijzen en betalingsmogelijkheden;
 - informeren van klanten over leveringstermijnen;
 - behandelen van klachten;
 - noteren van bijzondere wensen, problemen, verwachtingen van klanten en hierover rapporteren aan vertegenwoordiger of verkoopsleider;
 - signaleren van belangrijke commerciële informatie uit klantengesprekken aan verkoopsleider.
- Ondersteunen van de buitendienstmedewerkers in hun relatie met (potentiële) klanten ten einde orderplaatsingen te bevorderen. E.e.a. houdt in:
 - voorbereiden van commerciële presentaties;
 - samenstellen van documentatiemateriaal;
 - verzorgen van mailings;
 - verzamelen van informatie die nodig is voor het opmaken van offertes;
 - berekenen van verkoopprijzen en opmaken van offertes op basis van informatie van de buitendienst in overleg met de verantwoordelijke verkoop;
 - signaleren aan buitendienst medewerkers van leveringsproblemen of betalingsproblemen;
 - verzamelen van verkoopcijfers en statistisch verwerken van deze gegevens.
- Zorgen voor de administratieve afhandeling van de geplaatste bestellingen zodat een correcte uitvoering en een juiste facturatie en betaling verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
 - informeren naar leveringscapaciteit en zoeken naar alternatieven in overleg met klant en/of vertegenwoordiger bij problemen;
 - opmaken van orderbevestigingen;
 - registreren van orders in een al dan niet geautomatiseerd opvolgingssysteem voor verdere afhandeling door het magazijn;
 - opvolgen van de uitvoering van orders;
 - controleren van de facturatie;
 - opvolgen van betalingen en opstellen van aanmaningen.
- Verzorgen van de algemene administratie van de afdeling zodat een goede dagelijkse werking verzekerd wordt. Dit houdt o.m. in :
 - beantwoorden van de algemene correspondentie van de afdeling op basis van informatie van de verkoopsleider;
 - uitwerken en op punt houden van klasseer- en archiveringssysteem;
 - meewerken aan het opstellen van verkooprapporten ten behoeve van de directie;
 - deelnemen aan verkoopvergaderingen.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van oog en rug bij beeldschermwerkzaamheden gedurende een groot deel van de dag.
- Hinder van tempodruk op piekmomenten door het gelijktijdig afhandelen van opdrachten en de noodzaak om te overleggen met verschillende contactpersonen.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Merchandiser (m/v)	Functiereeks : Verkoop																
Functiecode : 14.02.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Commercieel verantwoordelijke. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Toezien op en uitvoering geven aan de merchandising afspraken in verkooppunten binnen een toegewezen marktgebied, teneinde het productengamma optimaal te promoten.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Inspecteren en bevorderen van de zichtbaarheid van het productengamma in verkooppunten. ▪ Promoten van producten in het kader van promotieacties. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.																
Sociale interactie	▪ Uitwisselen van informatie met het diensthoofd en interne afdelingen. Adviseren van uitbaters over merchandising standaards. Overtuigen van uitbaters tot het plaatsen van promotiemateriaal. Verstrekken van informatie over activiteiten, kortingen en acties. Invullen van bezoekersrapporten.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Besturen van een (bestel)wagen. Bedienen van een PC. Gebruiken van snijmateriaal en gereedschap om de stands op te bouwen. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%;">database</td> <td style="width: 30%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Oog hebben voor merchandising standaards. Nauwkeurig ingeven van klantgegevens. Zorgvuldig invullen van bezoekersrapporten. Aandacht hebben voor verkoopopportuniteiten. Opletten bij deelname aan wegverkeer.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand				professioneel		x	
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand																	
professioneel		x															

▪ **Kerntaken**

- Inspecteren en bevorderen van de zichtbaarheid van het productengamma in verkooppunten, teneinde de verkoop te stimuleren. Hiertoe o.m.:
 - opstellen van een bezoeksplanning op basis van opdrachten van het diensthoofd;
 - bezoeken van de verkooppunten;
 - toezien dat het volledige productengamma aanwezig is volgens de afgesproken merchandising standaarden; eventueel wijzen van uitbaters op afwijkingen;
 - adviseren van uitbaters over de inrichting van het verkooppunt m.b.t. de zichtbaarheid van producten;
 - signaleren van opportuniteiten aan de commercieel afgevaardigden;
 - melden van storingen aan de technische dienst;
 - invullen van bezoekersrapporten.
- Promoten van producten in het kader van promotieacties, zodat de afname van het productengamma verhoogd wordt. E.e.a. houdt in:
 - overtuigen van uitbaters tot het plaatsen van promotiemateriaal;
 - voorstellen van producten in promotie zoals vastgesteld in (prijs)lijsten;
 - invullen van bestelbonnen.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - mede uitvoering geven aan de opstelling en inrichting van productstands bij speciale evenementen en beurzen;
 - ingeven van klantgegevens in het computersysteem en actueel houden van het klantenbestand.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding tijdens het besturen van een (bestel)wagen.
- Hinder van enerverende situaties bij de deelname aan het wegverkeer.
- Kans op letsel bij deelname aan het verkeer.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Vertegenwoordiger (m/v)	Functiereeks : Verkoop																
Functiecode : 14.03.01																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd Verkoop. Onder : geen.																
Doel van de functie	▪ Prospecteren naar nieuwe klanten en verkopen van een assortiment diensten of consumptiegoederen bij (potentiële) binnenlandse kopers in de toegewezen sector teneinde de verkoopdoelstellingen te realiseren.																
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Beheren van het toegewezen klanten- en prospectenbestand. ▪ Uitvoeren van verkoopbevorderende activiteiten bij afnemers in het binnenland. ▪ Zorgen voor de correcte administratieve afsluiting en de goede uitvoering van de gerealiseerde verkoop. ▪ Bijdragen aan het commercieel beleid van de onderneming. ▪ Uitvoeren van een beperkte administratie.																
Sociale interactie	▪ Inwinnen en geven van informatie, behandelen van klachten, onderhandelen met en overtuigen van klanten. Opmaken van offertes en rapporten. Bespreken van verkoopresultaten met het diensthoofd. Formuleren en verdedigen van eigen gezichtspunten. Onderhouden van goede contacten met klanten en bedrijfsinterne medewerkers. E.e.a. in beide landstalen.																
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. Besturen van personenwagen. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%;">database</td> <td style="width: 33%;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td>basis</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table> ▪ Attent zijn op specifieke bijzonderheden en omstandigheden bij klachten door klanten. Accurate toepassing van de bedrijfsinterne afspraken inzake prijspolitiek bij het maken van prijsafspraken. Opletten bij deelname aan het wegverkeer.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis	x			diepgaand				professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis	x																
diepgaand																	
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Beheren van het toegewezen klanten- en prospectenbestand zodat een efficiënte commerciële planning kan worden gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
 - opbouwen en bijhouden van een bestand van klanten en prospecten;
 - verzamelen en registreren van alle belangrijke informatie i.v.m. deze contacten;
 - opstellen van een bezoekplanning in functie van de te realiseren objectieven;
 - opmaken van een verkoopsraming per account en/of subsector;
 - analyseren van verkoopscijfers o.a. in vergelijking met opgemaakte ramingen;
 - opbellen en verzamelen van marktinformatie bij potentiële afnemers;
 - peilen naar tevredenheid bij klanten;
 - maken van afspraken met klanten en prospecten i.v.m. bezoeken.
- Uitvoeren van verkoopbevorderende activiteiten bij afnemers in het binnenland teneinde bij te dragen tot de realisatie van de verkoopsdoelstellingen van de onderneming. E.e.a. houdt in:
 - bezoeken van bestaande klanten en voeren van verkoopsgesprekken, aanzetten tot het plaatsen van nieuwe bestellingen;
 - bezoeken van prospecten en voeren van verkoopsgesprekken, overtuigen tot het plaatsen van een eerste bestelling;
 - verzamelen van informatie over de behoeften en verlangens van de klant en acties van de concurrentie;
 - geven van adviezen i.v.m. de verkoop aan distributeurs;
 - informeren van klanten over nieuwe producten en speciale verkoopacties;
 - deelnemen aan beurzen en geven van demonstraties;
 - opbouwen van displays in winkels;
 - opmaken van schriftelijke prijsoffertes en mondelinge prijsafspraken, binnen toegestane limieten;
 - uitnodigen en ontvangen van klanten op incentive programma's.
- Zorgen voor de correcte administratieve afsluiting en de goede uitvoering van de gerealiseerde verkoop zodat een goede uitvoering van de gemaakte wederzijdse afspraken verzekerd wordt. Hiertoe o.m.:
 - zorg dragen voor de correcte opmaak van contracten;
 - berekenen van prijzen;
 - opmaken van bestelbons;
 - opvangen en behandelen van klachten, leveringsproblemen en achterstallige betalingen (in overleg met de debiteurendienst);
 - overleggen met de verkoopleider bij blijvende onopgeloste problemen.
- Bijdragen aan het commercieel beleid van de onderneming zodat er maximaal ingespeeld kan worden op de commerciële opportuniteiten en signalen uit de markt. E.e.a. houdt in:
 - rapporteren van alle relevante marktinformatie op periodieke basis met districtmanager;
 - formuleren van ideeën en verduidelijken van de zienswijze in verkoopsvergaderingen inzake productassortiment prijzenpolitiek, communicatiestrategie.
- Uitvoeren van een beperkte administratie teneinde controle op de eigen activiteiten en resultaten mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
 - opmaken van bezoekverslagen;
 - bijhouden verkoopsstatistieken.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding tijdens autoritten.
- Hinder van enerverende situaties tijdens autoritten en problemen bij klanten.
- Kans op letsel door deelname aan autoverkeer.

APCB – PC200 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Baliemedewerker verkoop (m/v)	Functiereeks : Verkoop										
Functiecode : 14.04.01											
Datum : 01/07/2006											
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd verkoopdienst. Onder : geen.										
Doel van de functie	▪ Verkopen van stukgoederen aan consumenten en adviseren van afnemers bij het maken van hun keuze aan een balie teneinde een vlotte en optimale dienstverlening te verzekeren.										
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Opnemen en uitvoeren van bestellingen van klanten aan de balie. ▪ Zorgen voor de administratieve verwerking van de afgesloten verkopen. ▪ Bijdragen tot het beheren van de voorraden.										
Sociale interactie	▪ Informeren en adviseren van klanten inzake gebruik, productkwaliteit, alternatieven en verkoopprijzen. Stimuleren van de verkoop van bepaalde goederen. Onderhouden van contacten met: collega's, verkoopsleiders, leveranciers. E.e.a. ook in beide landstalen (mondeling).										
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Zorgvuldig hanteren van magazijnartikelen en werken met handlift. Nauwgezet opnemen van de specificaties van de gevraagde goederen.		kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x		
	kantoorsoftware	database		specialistische en bedrijfseigen software							
basis diepgaand professioneel	x	x									

▪ **Kerntaken**

- Opnemen en uitvoeren van bestellingen van klanten aan de balie zodat de verkochte goederen beantwoorden aan de behoeften van de klant. Hiertoe o.m.:
 - nota nemen van de specificaties van het gevraagde product;
 - opvragen en geven van informatie aan klanten i.v.m. gebruik of toepassing van het product;
 - informeren van klanten over prijzen, promoties e.d.;
 - adviseren van klanten omtrent de aankoop van goederen binnen de eigen vakdiscipline;
 - controleren of goederen voorradig zijn; voorstellen van alternatieven voor niet beschikbare goederen;
 - ophalen van goederen in het magazijn en zo nodig inpakken;
 - ontvangen van klanten met klachten en navragen van oplossingsmogelijkheden bij het diensthoofd;
 - opvragen van informatie bij leveranciers over leveringstijden en courante bestellingen plaatsen bij vaste leveranciers.
- Zorgen voor de administratieve verwerking van de afgesloten verkopen zodat een correcte facturatie en inventarisatie verzekerd wordt. Dit houdt o.a. in:
 - opzoeken van prijsinformatie in geautomatiseerde bestanden of in catalogi;
 - controleren en berekenen van overeengekomen kortingen;
 - opmaken van bestelbonnen en facturen;
 - ontvangen van betalingen en bijhouden van kas; afrekenen en controleren van kas;
 - registreren van (nieuwe) klanten in een databestand.
- Bijdragen tot het beheren van de voorraden zodat er geen tekorten ontstaan en voorraadniveaus niet overschreden. Hiertoe o.m.:
 - signaleren van onverwachte, bijzondere verkoophoeveelheden aan verkoopleider ;
 - signaleren van niet meer gevraagde of weinig gevraagde goederen;
 - meewerken aan de controle van de inventaris;
 - ontvangen van leveringen en opslaan van goederen in de stock;
 - mede zorg dragen voor een goede indeling en schikking van de goederen in de stock.

Bezwarende omstandigheden:

- Krachtinspanningen bij het verplaatsen van pakketten.
- Inspannende houdingen bij het in de rekken plaatsen en uit de rekken halen van goederen. Hinder door langdurig rechtstaan.
- Kans op ongevallen bij het werk in het magazijn.

APCB – PC200

ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Technisch-commercieel medewerker (m/v)	Functiereeks : Verkoop								
Functiecode : 14.05.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd verkoop. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Verstrekken van technisch advies aan de verkoopdienst en aan (potentiële) klanten van technische producten of installaties (fotokopie-installaties, printers, liften, ...), teneinde een optimale technische ondersteuning te bieden met in acht name van commerciële belangen.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Bieden van technische ondersteuning aan de verkoopdienst bij het opstellen van offertes. ▪ Adviseren van afnemers op technisch vlak (inzake montage, optimale keuze volgens behoefte, ...) voorafgaande aan de verkoop en tijdens de installatie. ▪ Behandelen van problemen en klachten op technische gronden. ▪ Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.								
Sociale interactie	▪ Bespreken van technische specificiteiten met verkopers in het kader van offertes. Adviseren van de leidinggevende aangaande technische evoluties. Informeren van klanten en promoten van het technische productengamma tijdens bezoeken. Inbrengen van informatie tijdens diverse vergaderingen. Overleggen met commerciële diensten.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig opstellen van technische offertes. Zorgvuldig onderzoeken van klantenklachten (technische vragen en problemen). Attent opvolgen van technische ontwikkelingen op de markt.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x	x	x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x	x	x						

▪ **Kerntaken**

- Bieden van technische ondersteuning aan de verkoopdienst bij het opstellen van offertes, teneinde de organisatie te presenteren als deskundige partner inzake technische mogelijkheden en consequenties van het productengamma. Hiertoe o.m.:
 - inwinnen van informatie t.a.v. commerciële achtergronden o.a. raadplegen van klantendossier, overleggen met verkopers, verzamelen van productie- en distributiegegevens bij de desbetreffende afdelingen, ...;
 - opmaken van de technische offerte; uitvoeren van diverse studies (analyseren van lastenboeken, uitvoeren van metingen, opstellen van schetsen, maken van planstudies, opstellen van stuklijsten en materiaallijsten, uitvoeren van calculaties, ...);
 - inlichten en adviseren van de verkopers over rentabiliteit, kostprijs, levertermijn, e.d. van de aangeboden offerte.
- Adviseren van afnemers op technisch vlak (inzake montage, optimale keuze volgens behoefte, ...) voorafgaande aan de verkoop en tijdens de installatie, teneinde technische opvolging en ondersteuning van de opdrachten te waarborgen. E.e.a. houdt in:
 - adviseren van klanten (mondeling of schriftelijk) inzake technische aspecten ter oplossing/voorkoming van problemen; overtuigen van klanten over de (technische) kwaliteiten van het productengamma tijdens klantenbezoeken, samen met de verkoper;
 - behandelen van urgente en specifieke technische problemen bij afnemers of verzoek van klanten en verkopers; onderzoeken van de aard en omvang van de technische problemen en verstrekken van adviezen inzake aanpassing of modificatie.
- Behandelen van problemen en klachten op technische gronden, zodanig dat schadeclaims correct afgehandeld kunnen worden. Hiertoe o.m.:
 - onderzoeken van de klacht o.a. laten uitvoeren van proeven, beoordelen van stalen, ...; eventueel bezoeken van de klant in overleg met verkopers of agenten;
 - trekken van conclusies over de mate van gegrondheid van de klacht en adviseren van de leidinggevende en de verkopers t.a.v. de afwikkeling;
 - analyseren van klachtenpatronen en vaststellen van trends/ontwikkelingen; opstellen en toelichten van rapporten.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - opvolgen van marktontwikkelingen en activiteiten van de concurrentie;
 - bezoeken van binnenlandse en buitenlandse vakbeurzen, volgen van studiedagen en lezen van vakliteratuur;
 - formuleren van aanbevelingen aan de leidinggevende over noodzakelijke productontwikkeling en – vernieuwing van het eigen productgamma.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting tijdens beeldschermwerk gedurende een klein deel van de dag.

APCB – PC200

ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Medewerker dienst naverkoop (m/v)	Functiereeks : Verkoop								
Functiecode : 14.06.01									
Datum : 01/07/2006									
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd (na)verkoop. Onder : geen.								
Doel van de functie	▪ Verstrekken van informatie, raadgevingen, advies en behandelen van klachten van klanten/consumenten teneinde een optimale dienstverlening en nazorg te bieden.								
Verantwoordelijkheidsgebieden	▪ Behandelen van telefonische en schriftelijke verzoeken om informatie en advies van klanten of consumenten. ▪ Behandelen van klachten van klanten en consumenten. ▪ Bijhouden en actueel houden van een overzicht van de contacten met klanten/consumenten en informatie/vragen in het desbetreffende informaticasysteem volgens de gestelde richtlijnen.								
Sociale interactie	▪ Telefonisch en schriftelijk verstrekken van informatie en advies aan klanten/consumenten. Opstellen van brieven. Contacten onderhouden met de andere afdelingen (commerciële dienst, logistiek,...) en met klanten/consumenten m.b.t. klachten. E.e.a. in beide landstalen.								
Specifieke handelingsvereisten	▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis diepgaand professioneel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Nauwkeurig verstrekken van informatie en zorgvuldig behandelen van klachten.		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis diepgaand professioneel	x		
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software						
basis diepgaand professioneel	x								

. Kerntaken

- Telefonisch en schriftelijk behandelen van verzoeken om informatie en advies van klanten of consumenten m.b.t. de gekochte producten of geleverde diensten teneinde hun vragen te beantwoorden en een kwalitatief hoogstaande dienst na verkoop te bieden. Hiertoe o.m.:
 - . nauwkeurig en actief luisteren naar de vragen om informatie of advies;
 - . inlichtingen inwinnen bij de persoon die om informatie vraagt teneinde zijn vraag volledig te begrijpen;
 - . raadplegen van documentatie of inwinnen van informatie bij de chef of bij andere, meer in de desbetreffende materie gespecialiseerde diensten;
 - . telefonisch of schriftelijk verstrekken van de gevraagde informatie of het gevraagde advies;
 - . informeren van de klanten over de status van de leveringen en betalingsproblemen, ...
- Behandelen van klachten van klanten en consumenten teneinde een positief imago van de onderneming te waarborgen en een optimale dienstverlening te bieden aan de klanten/consumenten. Hiertoe o.m.:
 - . vriendelijk luisteren naar de bezwaren/klachten van de klanten/consumenten; opvragen van eventuele verduidelijkingen of bewijsstukken;
 - . oordelen over de gegrondheid van een klacht, eventueel in overleg met de commerciële dienst;
 - . vragen van advies, een analyse aan interne deskundigen;
 - . informeren van klanten/consumenten over de vordering van het dossier en de resultaten;
 - . eventueel zorgen voor de financiële afhandeling van de schade na toestemming van de commerciële dienst.
- Bijhouden en actueel houden van een overzicht van de contacten met klanten/consumenten en informatie/vragen in het desbetreffende informaticasysteem volgens de gestelde richtlijnen teneinde statistieken en verslagen op te stellen en een historisch overzicht van elke klant/consument te kunnen oproepen in geval van een probleem. Hiertoe o.m.:
 - . inbrengen van de klachten in het informaticasysteem;
 - . inventariseren en een synthese maken van de klachten en opstellen van verslagen;
 - . actueel houden van het systeem.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting van ogen en rug tijdens beeldscherm- en telefoonwerkzaamheden gedurende groot een deel van de dag.
- Hinder van geestelijke druk tijdens verhitte discussies met sommige ontevreden klanten.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Collaborateur administratif achats (h/f)	Gamme de fonction : Achats								
Code fonction : 01.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable achats. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Rédiger les commandes et tenir à jour le classement et l'information, afin de soutenir les travaux du service achats.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Réclamer et tenir à jour l'information par rapport aux fournisseurs et les marchandises à acheter ou services. ▪ Placer et assurer les commandes sur base de spécifications approuvées et offres. ▪ Assurer le traitement administratif des commandes placées et effectuées. ▪ Exécuter un certain nombre de tâches administratives afin de soutenir le service.								
Interaction sociale	▪ Demander l'information aux fournisseurs. Discuter des particularités avec l'acheteur. Echanger l'information avec les différents services internes.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et du matériel de bureau. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 20%;">base de données</td> <td style="width: 20%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Rédiger soigneusement les bons de commande.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

01.01.01

■ Tâches principales

- Demander et tenir à jour l'information concernant les fournisseurs et les marchandises à acheter ou services, afin que l'information correcte et actuelle soit disponible pour le placement des commandes. Cela comporte e.a.:
 - contrôler et compléter les données par rapport aux marchandises et services lesquels doivent régulièrement être achetés dans un fichier de marchandises automatisé ou manuel;
 - rechercher des fournisseurs potentiels et demander de la documentation lors des commandes uniques;
 - demander régulièrement les prix fluctuants des matières premières.
- Placer et tenir à jour les commandes sur base de spécifications et offres approuvées afin que ces marchandises ou services soient livrés à temps et selon les spécifications souhaitées. Cela comporte e.a.:
 - discuter des spécifications avec les services concernés;
 - demander des offres et rédiger des comparaisons entre les différentes offres;
 - soumettre la commande et l'offre pour approbation à l'acheteur;
 - rédiger un bon de commande selon les règles formelles de l'entreprise, avec la mention, complément/ajout des conditions de paiement spécifiques en accord avec l'acheteur;
 - surveiller l'exécution et le progrès de l'exécution de la commande;
 - contrôler si les marchandises livrées sont correctes, en collaboration avec les clients internes et sur base de bons de commande;
 - régler les envois retour, en ce qui concerne les marchandises défectueuses et non conformes.
- Assurer le traitement administratif des commandes placées et exécutées, afin que toutes les commandes exécutées puissent être traitées d'une manière comptable correcte. Cela comporte e.a.:
 - contrôler les postes comptables des commandes placées;
 - approbation des factures sur base des comparaisons avec les bons de commande, les bons de livraison et les factures;
 - demander les rectifications de la facturation incorrecte, contrôler les notes de crédit;
 - signaler au responsable les problèmes persistants par rapport aux livraisons et à la facturation.
- Exécuter un certain nombre de tâches administratives afin de soutenir le service. Cela comporte e.a.:
 - répondre au téléphone pour le service achats et transmettre les communications après concertation;
 - traiter le courrier du service ainsi que les faxes;
 - assurer le classement central du service, e.a. les contrats, la documentation des fournisseurs, les bons de commande, les bons de livraisons, etc.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une grande partie de la journée.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Acheteur (h/f)	Gamme de fonction : Achats								
Code fonction : 01.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable achats. Subordonnés : 2 collaborateurs administratifs achats.								
But de la fonction	▪ Effectuer les achats de marchandises générales ou courantes pour l'entreprise afin de s'assurer que les produits nécessaires soient disponibles en termes de quantité et de qualité et dans les délais impartis.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Tenir à jour les systèmes informatiques, les procédures et les fichiers-clients. ▪ Suivre l'évolution du marché et approcher, évaluer les fournisseurs. ▪ Commander les marchandises ou faire des appels d'offres conformément aux contrats cadres. ▪ Se mettre d'accord avec les fournisseurs et conclure des accords (suivant les procédures en vigueur). ▪ Veiller à ce que les marchandises nécessaires soient disponibles à temps et aux meilleures conditions. ▪ Veiller à ce que les accords soient respectés par les fournisseurs (délais de livraison, prix et qualité).								
Interaction sociale	▪ Donner des instructions spécialisées aux collaborateurs administratifs achats. ▪ Echanger des informations concernant les achats, les fournisseurs, le marché, les offres, les spécifications ou/et les pronostics avec le chef et le service qui a passé la commande. Se concerter avec les fournisseurs (potentiels) en ce qui concerne les conditions de livraison et conduire des négociations commerciales en tenant compte des intérêts de l'entreprise. Discuter des problèmes et des plaintes avec les fournisseurs et les personnes concernées en interne. Rédiger des offres, des contrats, des lettres en français et en deux langues étrangères.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Se servir d'un PC. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">applications bureautiques</td> <td style="padding: 5px;">base de données</td> <td style="padding: 5px;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">base approfondi professionnel</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td style="padding: 5px;">x</td> </tr> </table> ▪ Attention et concentration lors des tâches administratives et de contrôle.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

01.02.01

■ Tâches principales

- Tenir à jour les systèmes informatiques, les procédures et les fichiers-clients afin d'avoir un aperçu actuel des besoins en marchandises. Cela comporte e.a. :
 - évaluer les informations concernant les besoins en marchandises à court et moyen terme;
 - analyser la manière et le moment où il faut passer des commande en fonction de l'évolution du stock;
 - informer le chef des anomalies rencontrées.
- Suivre l'évolution du marché et approcher, évaluer les fournisseurs afin de sélectionner les fournisseurs qui offrent le meilleur rapport qualité-prix. Cela comporte e.a. :
 - faire une analyse du marché du pays et étranger et détecter les nouveaux produits, les évolutions;
 - déterminer les critères auxquels les fournisseurs doivent répondre suivant les instructions du chef;
 - contacter les fournisseurs choisis;
 - évaluer la qualité et la fiabilité des fournisseurs;
 - sélectionner les fournisseurs les plus performants.
- Commander les marchandises ou faire des appels d'offres conformément aux contrats cadres afin de disposer des marchandises demandées à temps et suivant les consignes. Cela comporte e.a. :
 - inventariser les besoins en interne ;
 - déterminer les quantités optimales à commander et le moment idéal pour passer la commande ;
 - sélectionner les offres conformément à la stratégie ;
 - rédiger des bons de commande ;
 - prévenir à temps les partenaires internes en cas de retards de livraison ou de tout autre changement;
 - communiquer régulièrement avec les fournisseurs ;
 - signer avec l'accord du chef les bons de commande.
- Se mettre d'accord avec les fournisseurs et conclure des accords (cadres) suivant les procédures en vigueur, afin de respecter les procédures et d'obtenir les meilleures conditions possibles Cela comporte e.a. :
 - conduire des négociations commerciales (conditions, réductions, ...);
 - passer des contrats (cadres) avec les fournisseurs (après concertation avec le chef).
- Veiller à ce que les marchandises nécessaires soient disponibles à temps et aux meilleures conditions afin d'optimiser les achats.
- Veiller à ce que les accords soient respectés par les fournisseurs (délais de livraisons, prix et qualité) afin que les livraisons soient faites à temps et conformément aux procédures en vigueur. Cela comporte e.a. :
 - être attentif aux remarques/plaintes provenant de l'administration des « Achats »;
 - vérifier le respect des délais de livraison et se plaindre, si nécessaire auprès de fournisseurs;
 - résoudre les problèmes de livraison ;
 - prévenir directement le chef des éventuels conflits avec un fournisseur ; transférer le dossier concerné.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue de certains muscles lors de travail à l'écran (pendant une partie de la journée).

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé traitement de données (h/f)	Gamme de fonction : Administration						
Code fonction : 02.01.01							
Date : 01/07/2006							
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef de service. Subordonnés : aucun.						
But de la fonction	▪ Rassembler, contrôler et traiter les données importantes (quantités, rendements, pertes, vente) afin que les données demandées soient disponibles à temps.						
Nature des activités/ responsabilités	▪ Enregistrer les diverses données importantes. ▪ Exécuter les contrôles par rapport à diverses données. ▪ Exécuter toutes sortes d'analyses ad-hoc par rapport aux chiffres. ▪ Préparer et rédiger les fichiers de rapport.						
Interaction sociale	▪ Réclamer les documents auprès de différents collaborateurs internes. Echanger l'information concernant des données importantes avec les collaborateurs. Rapporter aux responsables et différents intéressés internes.						
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;">applications bureautiques</td> <td style="padding: 5px;">base de données</td> <td style="padding: 5px;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">base approfondi professionnel</td> <td style="padding: 5px;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Contrôler les données avec précision. Rédiger les rapports avec attention.	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	
applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation					
base approfondi professionnel	x						

■ Responsabilités

02.01.01

. Tâches principales

- Enregistrer les diverses données importantes, afin de pouvoir les restituer correctement. Cela comporte e.a.:
 - . préparer et rédiger les fichiers;
 - . trier les formulaires et les documents;
 - . réclamer et rassembler toutes les données importantes requises pour le traitement;
 - . ranger et indiquer les chiffres et autres données dans le système automatisé;
 - . comparer les diverses bases de données et se renseigner concernant les imprécisions.
- Exécuter les contrôles par rapport aux diverses données, afin de garantir l'exactitude de l'information. Cela comporte e.a.:
 - . contrôler et corriger les listes de données;
 - . exécuter des contrôles journaliers sur la précision des données établies.
- Exécuter toutes sortes d'analyses ad-hoc par rapport aux chiffres pour les différents collaborateurs internes, afin de donner une réponse aux questions urgentes concernant les données à traiter.
- Préparer et rédiger les compte-rendus, afin de mettre à disposition l'information correcte.
 - . rédiger et imprimer divers aperçus;
 - . compléter les données dans les exemples de chiffrage;
 - . rédiger des compte-rendus et résumés ad-hoc;
 - . distribuer les rapports périodiques à certaines personnes intéressées;
 - . donner une réponse aux collaborateurs internes en ce qui concerne les questions sur les données à traiter.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran toute la journée.

CPAE – CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur secrétariat de direction (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Directeur Général ou Directeur de Division. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Exécuter les travaux de secrétariat, de coordination et d'organisation par exemple pour un membre de la direction afin de le soulager au maximum.								
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Soutenir le membre de la direction dans les activités quotidiennes. ▪ Réceptionner et sélectionner la correspondance/le courrier, e-mails, faxes et téléphone du membre de la direction. ▪ Prendre soin de la correspondance, sur base d'instructions sommaires du membre de la direction. ▪ Préparer et organiser les réunions et conférences. ▪ Prendre soin de l'emploi du temps du membre de la direction.								
Interaction sociale	▪ Veiller au suivi interne de certaines normes/réglementations et des rendez-vous pris avec la direction. Recueillir, distribuer, discuter, transmettre des informations, internes et externes. S'entretenir avec les relations et visiteurs. Composer des rapports et rédiger les présentations pour la préparation des réunions sur indications de la direction. S'occuper de la correspondance et des rapports concernant les réunions. Entretenir les contacts avec les autres membres de la direction, collaborateurs immédiats et relations externes. Et cela dans la langue d'origine plus une langue étrangère (orale et écrite).								
Aptitudes spécifiques/ Exigences	▪ Manipuler un PC et du matériel de bureau. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Veiller à observer tous les rendez-vous pris par et pour la direction. Etre attentif(ve) à respecter le suivi lors de l'exécution simultanée de différentes missions et tâches. Traiter les données confidentielles avec prudence.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ **Tâches Principales**

- Soutenir le membre de la direction lors du traitement des activités journalières de telle sorte que la suite soit assurée, également lors de l'absence ou l'indisponibilité du membre de la direction. Cela comporte au moins:
 - traiter les affaires de routine et tenir le membre de la direction au courant des particularités;
 - rassembler, interpréter et approfondir les buts de la plupart des questions les plus diverses provenant des collaborateurs et apporter des solutions dans le cadre de la gestion de l'organisation;
 - échanger l'information et diriger les discussions avec les personnes externes;
 - synthétiser les questions posées et les problèmes, discuter de certaines questions complexes avant de pouvoir formuler une réponse;
 - rédiger les notes internes de l'entreprise et les soumettre pour signature;
 - recevoir et s'entretenir avec les visiteurs;
 - être attentionné, s'occuper des réceptions.
- Réceptionner et sélectionner la correspondance, les e-mails, les faxes et le téléphone du membre de direction de telle manière que lui/elle soit tenu(e) informé(e) de toutes les affaires même peu importantes. Cela comporte e.a.:
 - prendre les communications entrantes dans les différentes langues, ouvrir et trier le courrier entrant;
 - décider de la nature et du but des demandes et décider de la transmission ou non; les traiter soi-même ou les transmettre à un autre fonctionnaire.
- Traiter la correspondance du membre de direction de telle sorte que celle-ci puisse être effectuée à temps, sans erreurs et avec un minimum d'intervention de la part du membre de direction. Cela comporte principalement:
 - la recherche de l'information interne demandée de l'entreprise, afin de pouvoir répondre à certaines demandes;
 - traiter la correspondance sur base d'instructions brèves ou écrites;
 - réaliser les projets des réponses par écrit et les soumettre pour signature;
 - traiter la correspondance de routine.
- Préparer et organiser les réunions afin que celles-ci puissent se faire de manière efficace et que le reportage soit réalisé de façon précise, cela comporte e.a.:
 - étudier, discuter et fixer les points de l'agenda, prendre soin de la distribution ponctuelle de l'agenda avec les documents nécessaires;
 - tenir-compte des divers points de l'agenda lors de la réunion;
 - faire les présentations à l'aide du programme graphique software;
 - rédiger le rapport et effectuer le compte-rendu de la réunion;
 - contrôler l'observation des décisions prises lors de la réunion.
- Prendre soin de la gestion du temps du membre de direction afin qu'un emploi du temps efficace puisse être réalisé. Cela comporte e.a.:
 - tenir à jour les rendez-vous dans l'agenda et dans le planning du travail;
 - prendre les rendez-vous et faire les projets des réunions pour un emploi de temps efficace;
 - mettre l'accent sur un planning organisé, tenant-compte des rendez-vous urgents et des dates limites;
 - organiser des déplacements, faire des réservations d'hôtel et de restaurant.
- Gérer et assurer les dossiers spécifiques qui ont été délégués par le membre de la direction et prendre les décisions nécessaires par rapport à la coordination et à la rectification en raison du traitement prompt et d'après le budget des dossiers attribués. Cela comporte e.a.:
 - prendre connaissance du dossier et des moyens disponibles (budgets, heures de travail d'homme, etc.)
 - déterminer un plan/projet d'approche et le soumettre pour approbation au responsable;
 - concrétiser et réaliser le plan/projet d'approche;
 - informer toutes les personnes concernées par rapport à leur contribution à la réalisation;
 - assurer la réalisation, attirer l'attention des personnes concernées sur le respect des délais de la livraison;
 - informer le responsable par rapport au progrès, discuter des problèmes;
 - rédiger le rapport final lors de la clôture du dossier.

Inconvénients:

- Attitude unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos lors des travaux à l'écran et cela durant une grande partie de la journée.

CPAE – CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur secrétariat (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.03.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Effectuer les travaux de secrétariat afin de donner un soutien optimal au service.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ réceptionner et classer la correspondance, les e-mails, les faxes et assurer le téléphone du service. ▪ Préparer et rédiger la correspondance du service. ▪ Tenir à jour l'agenda des chefs et collaborateurs. ▪ Préparer et organiser les réunions. ▪ Garantir la bonne exécution d'un certain nombre de travaux administratifs.								
Interaction sociale	▪ S'occuper de la correspondance et des rapports des réunions. Assurer les contacts téléphoniques internes et externes, donner et demander l'information. Entretenir de bons contacts avec les collaborateurs de son propre service, les collaborateurs et responsables d'un autre service et obtenir des informations. Et cela dans les deux langues nationales (orale).								
Aspects spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et le matériel de bureau. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Faire attention aux erreurs grammaticales lors du développement des projets des collaborateurs. Etre attentif lors du traitement d'informations confidentielles.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

02.03.01

■ Tâches principales

- Recevoir et classer la correspondance, les e-mails, les faxes et le téléphone du service afin de garantir un traitement rapide. Cela comporte e.a.:
 - prendre les communication téléphoniques entrantes;
 - ouvrir et trier le courrier entrant;
 - répondre à des questions de routine des collaborateurs internes;
 - informer le chef de service par rapport aux questions entrantes, en fonction de leur importance et la réaction donnée;
 - présenter toutes les affaires de non-routine et éventuellement les traiter soi-même après concertation;
 - noter toutes les questions entrantes, en particulier lors de l'absence ou de l'indisponibilité du chef, et en faire un rapport précis;
 - surveiller à ce que toutes les demandes soient traitées dans les délais.
- Rédiger la correspondance du service, de telle manière que celle-ci soit traitée dans les délais et sans erreurs, cela comporte e.a.:
 - rechercher l'information complémentaire afin de pouvoir répondre à certaines demandes;
 - développer et corriger les lettres et notes qui sont rédigées par le chef à l'aide d'un programme de traitement de texte;
 - rédiger les lettres et notes sur base d'information sommaire;
 - surveiller que la correspondance nécessaire soit traitée et éventuellement y attirer l'attention.
- Tenir à jour les agendas des dirigeants/responsables et collaborateurs afin qu'un aperçu précis soit obtenu par rapport aux rendez-vous planifiés. Cela comporte e.a.:
 - fixer des rendez-vous selon la demande et veiller à classer correctement le document nécessaire;
 - planifier des réunions, après accord avec des tiers en fonction du temps disponible;
 - rappeler les rendez-vous pris;
 - rassembler et préparer les documents nécessaires en fonction des rendez-vous pris;
 - organiser les déplacements, faire des réservations d'hôtel et restaurant.
- Préparer et organiser les réunions afin que celles-ci puissent se faire de manière efficace, cela comporte e.a.:
 - rassembler les points de l'ordre du jour et assurer la distribution ponctuelle de l'agenda avec les documents nécessaires;
 - réserver les salles de réunions;
 - rédiger le rapport de la réunion et compte-rendu, veiller à la distribution du rapport;
 - développer les présentations à l'aide d'un programme de logiciels graphiques sur base d'un projet;
- Garantir la bonne exécution d'un certain nombre de tâches administratives du service afin qu'on puisse toujours disposer de l'information précise pour prendre des décisions opérationnelles.
 - traiter toutes les données chiffrées selon des schémas préalablement déterminés;
 - traiter et tenir à jour le système de classement et d'archivage
 - rassembler et classer en aperçus succincts les données importantes par rapport au bon fonctionnement du service;
 - tenir à jour les demandes de congés et le planning des congés des collaborateurs du service;
 - donner forme à toutes sortes de rapports selon les règles et/ou exemples.

Inconvénients

- Position unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos durant une grande partie de la journée.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur administratif (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Effectuer des travaux administratifs pour un service, de telle manière qu'un soutien optimal puisse être donné.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Recevoir le courrier, les e-mails, les faxes et le téléphone. ▪ Rédiger la correspondance du service. ▪ Aider à la préparation des réunions. ▪ Collaborer à l'exécution d'un certain nombre de tâches administratives du service.								
Interaction sociale	▪ Rédiger des lettres suivant les modèles standard. Traiter les communications téléphoniques. Transmettre et demander une information. Et cela dans les deux langues nationales (oralement et par écrit).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et du matériel de bureau. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Veiller à la rédaction correcte des lettres et notes.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

02.04.01

■ Tâches principales

- Recevoir le courrier, les e-mails, les faxes et le téléphone du service afin qu'un traitement rapide puisse être assuré. Cela comporte e.a.:
 - prendre les appels téléphoniques et les transférer après concertation;
 - noter les messages téléphoniques importants;
 - ouvrir le courrier, le classer selon catégorie et le remettre aux personnes concernées.
- Rédiger la correspondance du service afin que les lettres et notes soient finies correctement et envoyées à temps. Cela comporte e.a.:
 - rédiger les lettres de routine sur base d'instructions précises;
 - dactylographier et donner forme aux projets à l'aide de logiciels pour le traitement de texte;
 - préparer les documents à être envoyés;
 - copier, classer les documents rédigés;
 - assurer le classement interne des notes et des rapports.
- Participer à la préparation des réunions afin que les réunions puissent se faire efficacement. Cela comporte e.a.:
 - préparer les dossiers suivant des directives précises;
 - s'occuper de l'organisation logistique des réunions internes, réserver la salle de réunion, matériel de projection, café, sandwiches, etc.
- Collaborer à l'exécution d'un certain nombre de tâches administratives du service, afin de pouvoir disposer en permanence de l'information précise pour prendre des décisions opérationnelles telles que:
 - s'occuper de la reproduction de documents et de les faire circuler;
 - classer divers documents selon les procédures convenues;
 - demander et assembler un certain nombre de données relevantes pour le bon fonctionnement du service;
 - encoder des données selon des instructions précises;
 - rédaction de toutes sortes de rapports internes, lesquels ont été préalablement déterminés selon certains règles ou exemples.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant la plus grande partie de la journée devant un écran.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Dactylo – traitement des données (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.05.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Secrétaire (de Direction). Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Dactylographier des documents et traitement de données dans les deux langues nationales, répondant ainsi aux normes par rapport à la qualité et quantité.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Dactylographier des textes à l'aide d'un programme/logiciel de traitement de texte. ▪ Introduire diverses données dans l'ordinateur selon les missions reçues.								
Interaction sociale	▪ Signaler les éventuelles erreurs aux responsables. Fournir l'information et se renseigner en cas d'imprécision. Echanger l'information avec les collègues. Et cela dans les deux langues nationales (écrites).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Dactylographier avec soin et de manière concentrée les documents (sans erreurs et fournir un travail impeccable quant à la forme).		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

02.05.01

. Tâches principales

- Dactylographier des textes à l'aide d'un programme de traitement de texte, afin que les documents puissent être réalisés sans erreurs, dans les délais et selon les règles. Cela comporte e.a.:
 - . dactylographier des documents (lettres, rapports, formulaires, tableaux, e.a.) dans les deux langues nationales sur base de projets et d'indications reçus;
 - . corriger les erreurs linguistiques dans les projets, après délibération avec le rédacteur;
 - . répartir les documents et assurer le lay-out suivant les consignes en vigueur;
 - . soumettre les documents dactylographiés pour vérification au responsable;
 - . mettre en mémoire les données et tenir les fichiers à jour selon les règles/accords.
- Introduire les diverses données dans l'ordinateur selon les missions reçues, afin de donner un support spécifique sur le plan administratif. Cela comporte e.a.:
 - . introduire les données dans les tableaux standards, les documents, etc.;
 - . contrôler les documents quant à leur intégralité et exactitude;
 - . se renseigner sur les imprécisions auprès du client;
 - . mettre à disposition du client les données importées pour vérification.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors du travail devant un écran pendant toute la journée.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Chef de service (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code de fonction : 02.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : Directs : 6 collaborateurs, dont 1 secrétaire et 5 employés administratifs.								
But de la fonction	▪ Superviser et coordonner les activités exécutées par les employés administratifs et collaborer aux activités du service de manière à assurer la bonne gestion quotidienne de la cellule administrative (par exemple l'administration des salaires, l'administration des crédateurs, l'expédition, ...).								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Planifier, organiser et gérer les activités quotidiennes de la cellule administrative. ▪ Diriger une équipe de collaborateurs administratifs. ▪ Collaborer aux tâches administratives et de secrétariat exécutées au sein de la cellule administrative. ▪ Effectuer diverses tâches de support.								
Interaction sociale	▪ Diriger une équipe de collaborateurs administratifs et de secrétariat. Donner des indications et des instructions. Motiver les collaborateurs. ▪ Rapporter au responsable de l'administration. Discuter les tâches avec les demandeurs. Se concerter avec les donneurs d'ordre (internes) au sujet de la planification, des problèmes, etc.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 20%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 20%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Suivre attentivement les travaux.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

02.06.01

■ Tâches principales

- Planifier, organiser et gérer les activités quotidiennes de la cellule administrative en fonction des besoins de l'organisation de manière à garantir un fonctionnement optimal du service. Cela comporte e.a. :
 - définir les priorités ;
 - établir un calendrier des travaux et répartir les tâches entre les collaborateurs ; attribuer des missions et régler les affaires courantes ;
 - rendre compte du fonctionnement de la cellule administrative auprès du responsable de l'administration ;
 - élaborer ou améliorer des méthodes de travail.
- Diriger une équipe de collaborateurs administratifs de manière à coordonner le support de l'organisation par ces collaborateurs. Cela comporte e.a. :
 - superviser et contrôler les activités à exécuter par les collaborateurs administratifs ;
 - motiver et animer l'équipe ; favoriser une bonne ambiance de travail ;
 - stimuler les subordonnés par rapport à l'esprit d'équipe, à l'épanouissement personnel et à l'implication dans la vie de l'entreprise ;
 - superviser les tâches à exécuter et se tenir au courant de l'avancement des travaux ; contrôler si toutes les tâches sont exécutées correctement ;
 - détecter les problèmes et les difficultés, et y remédier ; évaluer les informations, les résultats, ... ;
 - traiter les demandes qui dérogent de la routine.
- Collaborer aux tâches administratives et de secrétariat exécutées au sein de la cellule administrative de façon à garantir la continuité du service.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - participer à la sélection et au recrutement des nouveaux collaborateurs de la cellule administrative (éventuellement en concertation avec les ressources humaines) ;
 - gérer les affaires concernant le personnel telles que l'évaluation des collaborateurs dans le cadre de leur travail, accueillir et présenter les nouveaux collaborateurs, approuver les demandes de congés, etc.

Inconvénients :

- Position fatigante due au travail sur écran durant une partie réduite de la journée.
- Désagréments dus au respect des échéances et à l'accumulation des tâches.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur lay-out (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.07.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Lay-out. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Donner forme à un texte et une image, en tenant compte du projet et le style du produit fini, de telle manière que les articles soient reçus de façon précise, captivante et invitent à lire.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Créer les pages du produit fini d'une manière créative. ▪ Imprimer les pages réalisées et transmettre à la rédaction définitive (pour lecture et pour approbation/accord) et renvoyer les pages définitives, images et observations spécifiques.								
Interaction sociale	▪ Apporter des idées et participer à la réunion de la rédaction et création. Echanger l'information et les idées avec les collègues de la rédaction. Délibérer avec le responsable de service et la rédaction définitive en cas de problèmes.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="2" style="width: 60%;">x</td> <td style="width: 10%;">x</td> </tr> </table> ▪ Etre soigneux lors de la création, du choix, du scanning et de l'insertion des images. Assurer avec soin la mise en forme/création, le style de la page. Sélectionner avec attention le matériel visuel et surveiller attentivement la typographie. Assurer avec précision la continuité des travaux. ▪ Avoir un feeling/don ou du doigté pour manier de manière créative l'image, la couleur et la création.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

02.07.01

. Tâches principales

- Créer des pages du produit fini de façon créative, afin que style de la page se reflète dans présentation des articles et la création du produit fini. Cela comporte e.a.:
 - . donner forme /créer les pages sur base de données reçues de la rédaction;
 - . sélectionner et choisir des photos; contrôler les photos par rapport à la couleur, la qualité et la position; si nécessaire transmettre les corrections ou manipulations;
 - . scanner le matériel visuel pour positionnement;
 - . importer des textes;
 - . positionner les photos auprès des articles, assurer la typographie de telle façon que le texte et l'image correspondent sur le plan du contenu;
 - . déterminer le choix de la couleur en fonction de l'article;
 - . rechercher et demander les images complémentaires, en tenant compte du budget disponible;
 - . fournir l'information à la comptabilité par rapport au matériel visuel choisi;
 - . conseiller l'adaptation (effacer /ajouter) du texte et/ou le choix de l'image, fournie par la rédaction;
 - . apporter des idées en ce qui concerne la création/typographie et/ou le projet.
- Imprimer les pages réalisées et transmettre à la rédaction finale (pour relecture et accord) et envoyer les pages définitives, images et remarques spécifiques afin que tout soit correctement publié.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran toute la journée, avec surcharge lors de la création des annexes.
- Travailler sous pression lors de moments de pointe en raison des délais trop courts suite aux livraisons tardives des textes et du matériel visuel, et dans les cas de délais de livraisons avancés.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur administratif rédaction (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code fonction : 02.08.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de la Rédaction . Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Apporter des corrections dans les reportages, articles ou productions des journalistes et collaborateurs externes sur base d'indications des rédacteurs afin de contribuer à des produits finis sans fautes.								
Natures des activités/ responsabilités	▪ Apporter des corrections aux travaux des journalistes et des collaborateurs externes dans un système automatisé. ▪ Rassembler et classer les travaux.								
Interaction sociale	▪ Echanger l'information par rapport à des corrections avec les journalistes et les rédacteurs.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">base de données</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Apporter avec attention les corrections dans les reportages, articles ou productions. Classer avec soin les différentes travaux.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x							

▪ Responsabilités

02.08.01

. Tâches principales

- Apporter des corrections aux travaux des journalistes et des collaborateurs externes dans un système automatisé, de telle façon qu'ils soient transférés sans fautes. Cela comporte e.a.:
 - . suivre des directives des responsables par rapport aux priorités dans les reportages, articles ou productions à corriger;
 - . vérifier les travaux (sur le plan du contenu et visuel) ;
 - . déchiffrer les modifications apportées par les rédacteurs;
 - . traiter les textes par rapport aux modifications; corriger les fautes lesquelles n'ont pas été signalées par les rédacteurs; se renseigner sur et/ ou rechercher des mots illisibles ou grammaticalement incorrects;
 - . adapter et corriger les lay-out suivant des normes imposées;
 - . faire vérifier les reportages, articles ou productions corrigés par des journalistes; proposer des améliorations.
- Rassembler et classer les travaux des journalistes et collaborateurs externes afin que ceux-ci puissent être mis à disposition pour la publication. Cela comporte e.a.:
 - . classer tous les reportages, articles ou productions dans des dossiers dans un système automatisé;
 - . faire des back-ups à des moments précis.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant toute la journée.
- Travailler sous pression en raison des délais courts lors de livraisons tardives des articles.

CPAE – CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Rédacteur (h/f)	Gamme de fonction : Administration								
Code de fonction : 02.09.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Rédacteur en chef. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Rassembler de l'information (actuelle) afin de la contrôler et de la transformer en reportages, articles ou productions qui peuvent être utilisés dans le cadre de la politique du publication de l'éditeur.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Préparer le travail. ▪ Rédiger des reportages, articles ou productions en respectant les droits et obligations juridiques et déontologiques inhérents à la liberté de la presse et au droit d'information. ▪ Prodiguer une assistance lors du parachèvement du travail. ▪ Exécuter diverses tâches de support.								
Interaction sociale	▪ Discuter et motiver des propositions de sujets éventuels avec le rédacteur en chef. Rédiger des reportages, des articles ou des productions. Eclaircir des commandes auprès de collaborateurs externes. Collecter des informations et réaliser des interviews chez les parties concernées, les experts. Entretenir des contacts avec les collègues au sein et en dehors de l'entreprise de presse (les autres rédacteurs, les photographes, les collaborateurs lay-out, les employés de rédaction, la rédaction principale et les autres chefs de rédaction, la direction, ...). Fournir de l'information au public et aux clients.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser toute la technologie informatique et de communication en matière de traitement du texte et d'image. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Réaliser méticuleusement des recherches. Suivre attentivement les tendances sociétales et les évolutions dans le secteur. Rédiger soigneusement des textes.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

02.09.01

. Tâches principales

- Préparer le travail de manière à inclure des informations contextuelles suffisamment étayées dans le texte à rédiger. Cela comprend e.a. :
 - . soumettre des idées sur des concepts et des formats au rédacteur en chef; déterminer en concertation le meilleur angle d'approche; décider en concertation de l'intervention de partenaires externes;
 - . recueillir des informations contextuelles; consulter diverses sources écrites et collègues au sein et en dehors de l'entreprise de presse (les autres rédacteurs, les photographes, les collaborateurs lay-out, les employés de rédaction, ...) ou questionner activement les parties concernées (par exemple via des interviews, des témoignages, ...);
 - . acheter éventuellement des textes;
 - . contrôler et vérifier les sources et informations spécifiques;
 - . effectuer les préparatifs requis et assurer le suivi des productions.
- Rédiger des reportages, articles ou productions en respectant les droits et obligations juridiques et déontologiques inhérents à la liberté de la presse pour contribuer à réaliser un produit fini attrayant. Cela comprend e.a. :
 - . sélectionner les informations; structurer les données et définir la structure de l'article, du reportage ou de la production à publier;
 - . rédiger et travailler des textes compte tenu de l'angle d'approche déterminé au préalable, du style de la publication, de l'échéance et de la longueur du texte; soumettre le concept aux personnes interviewées ou aux informateurs.
- Prodiger une assistance lors du parachèvement du travail afin que le reportage, article ou production forme une unité correcte au niveau des textes et des images. Cela comprend e.a. :
 - . proposer des titres, des intertitres et l'introduction; donner éventuellement des indications/suggestions de mise en page et de matériel iconographique ;
 - . harmoniser les articles au niveau de la mise en page en collaboration avec les collaborateurs lay-out, les photographes, le rédacteur en chef, ... ;
 - . relire les épreuves de ses propres articles avant publication.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - . se tenir au courant des tendances sociétales et des évolutions dans le secteur (suivre l'actualité, lecture de la littérature spécialisée, participer à des conférences de presse, ...) ;
 - . assurer le suivi par des contacts avec des lecteurs, répondre aux questions, ... ; corriger les erreurs éventuelles ;
 - . envoyer des exemplaires témoins aux parties concernées.

Inconvénients :

- Position unilatérale et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée.
- Tensions dues aux périodes d'affluence liées aux dates de remise définies ou aux échéances strictes.

CPAE – CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Documentaliste (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux								
Code fonction : 03.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : responsable Services internes Subordonnés : aucun								
But de la fonction	▪ Gérer et tenir à jour un système automatisé de documentation, afin de gérer l'information (documents, illustrations, supports de données...) et de la mettre à disposition des différents départements de manière claire et efficace.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Enregistrer l'information selon les règles en vigueur dans la documentation. ▪ Tenir à jour le contenu du système automatisé de documentation. ▪ Mettre l'information à disposition des utilisateurs.								
Interaction sociale	▪ Se mettre d'accord avec le responsable et les collaborateurs sur l'archivage des documents, des illustrations, des supports de données... Discuter des besoins d'information avec les collaborateurs. Conseiller à propos de la consultation du système de documentation. Signaler les problèmes techniques au service informatique.								
Aspects spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. Utiliser un scanner. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Traiter et enregistrer avec soin l'information.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	Base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
Base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

03.01.01

. Tâches principales

- Enregistrer l'information selon les règles en vigueur dans la documentation, afin que la documentation pertinente pour l'entreprise soit sauvegardée de manière efficace et univoque. Cela comporte entre autres:
 - . prendre connaissance de l'information ou la chercher et la récolter soi-même ;
 - . sélectionner et classer les données ;
 - . cataloguer selon les règles en vigueur dans la documentation ; apprécier l'information du point de vue du contenu et rédiger un petit résumé en conséquence, attribuer des mots clés, dater, attribuer un numéro d'enregistrement, un éd. ;
 - . enregistrer les données dans le système automatisé ;
 - . enregistrer (e.a. scanner) les données dans le système automatisé.
- Tenir à jour le contenu du système automatisé de documentation, afin que les fichiers conservés dans le système de documentation restent à jour et complets. « Nettoyer » régulièrement les fichiers selon les règles en vigueur.
- Mettre l'information à disposition des utilisateurs, de manière à ce que l'information importante pour l'entreprise soit toujours accessible. Cela comporte entre autres :
 - . veiller à la réalisation de sauvegardes et à la conservation (à l'extérieur) de la documentation ; se concerter avec le chef de service à ce sujet ;
 - . désigner, d'après les directives, les personnes qui ont accès au contenu ;
 - . discuter des problématiques avec les collaborateurs ;
 - . rechercher l'information dans le système automatisé de documentation ; effectuer des recherches ponctuelles et sélectionner l'information ;
 - . rassembler, structurer et fournir les données ;
 - . constituer des dossiers à la demande ;
 - . conseiller et apporter un support à la consultation des fichiers.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue musculaire dues au travail sur écran une grande partie de la journée.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur communications (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux								
Code fonction : 03.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable Communications. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Rassembler et traiter l'information actuelle de l'entreprise, y compris les articles, les mailings, les pages web et rapports, et assurer les travaux administratifs, afin de soutenir le responsable communications.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Réaliser les articles, rapports, présentations, brochures et communiqués de presse, selon des directives du responsable de service. ▪ Collaborer à l'organisation des conférences, meetings du personnel, foires commerciales ou autres activités de communication. ▪ Surveiller l'exécution des commandes placées chez les collaborateurs externes . ▪ Assurer l'administration du service.								
Interaction sociale	▪ Obtenir l'information auprès des internes et externes, fournir l'information à et instruire les collaborateurs externes et se concerter lors le problèmes d'exécution. Rédiger des articles. Participer à des réunions de travail internes et externes. Délibérer avec le responsable des communications. Et cela dans les deux langues (écrites et parlées).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Etre particulièrement attentif lors la vérification des bons à tirer et traductions.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

03.02.01

■ Tâches principales

- Réaliser les articles, rapports, présentations, brochures et communiqués de presse officiels, selon les directives fixées par le responsable de service, afin de contribuer à l'image de l'entreprise. Cela comporte e.a.:
 - rassembler l'information lors des interviews, assister aux meetings et débats internes;
 - préparer des articles et communiqués de presse officiels, et les soumettre pour accord;
 - préparer les brochures de l'entreprise et surveiller le style de la maison par rapport aux brochures rédigées par les autres services;
 - préparer les présentations à l'aide de logiciels graphiques.
- Collaborer à l'organisation de conférences, meetings du personnel, foires commerciales ou autres activités commerciales afin d'assurer un bon déroulement. Cela comporte e.a.:
 - rédiger et préparer les invitations;
 - recevoir et accompagner les conférenciers ou les invités;
 - assurer l'organisation logistique, réserver une salle (louer), construire des stands et le catering;
 - veiller sur les arrangements pratiques de l'événement lui-même.
- Surveiller l'exécution des commandes placées chez les collaborateurs externes afin que la production et les délais de livraison soient respectés par rapport aux exigences convenues sur la qualité. Cela comporte :
 - contrôler les épreuves et approuver avant impression;
 - vérifier les traductions dans les deux langues nationales;
 - assurer et contrôler les livraisons et l'exécution des imprimés;
 - assurer l'exécution de la campagne de publicité dans les différents media;
 - assurer toutes sortes de contrats courants, e.a. les activités relations publiques.
- Exécuter l'administration du service afin qu'un excellent fonctionnement quotidien soit assuré. Cela comporte e.a.:
 - placer les commandes sur ordre du responsable de service auprès de collaborateurs externes ;
 - vérifier les factures et les attribuer aux centres de coûts corrects;
 - assurer le budget de communication et signaler les risques de dépassement aux responsables;
 - répondre à la correspondance générale du service sur base d'informations sommaires venant du responsable de service.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une grande partie de la journée.
- Les activités sont de temps en temps énervantes en périodes surchargées.

CPAE – CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Concierge (h/f)		Gamme de fonction : Services généraux
Code fonction : 03.03.01		
Date : 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des Services généraux. Subordonnés : aucun.	
But de la fonction	Surveiller le bâtiments et dépendances de l'entreprise en organisant des rondes d'inspection, répondre aux appels téléphoniques et recevoir les visiteurs en dehors des heures d'ouverture afin d'assurer une permanence dans l'entreprise.	
Nature des activités/ responsabilités	- Surveiller les bâtiments et les voies d'accès après les heures de service. - Répondre aux appels téléphoniques et recevoir les visiteurs avant et après les heures de travail et pendant le week-end. - Contrôler les dépendances de l'entreprise et ses installations.	
Interaction sociale	Echanger l'information avec le service technique et les membres du personnel. Répondre au téléphone et aux questions posées par les visiteurs.	
Aspects spécifiques/ exigences	- Servir de centrale téléphonique et réceptionner les appels. - Exécuter attentivement les rondes de contrôle. Assurer les conversations téléphoniques avec attention.	

■ Responsabilités

03.03.01

. Tâches principales

- Surveiller, après les heures de service, les bâtiments et les issues; afin de garantir la sécurité. Cela comporte e.a. :
 - . vérifier toutes les entrées (barrières et portes d'accès);
 - . introduire les visiteurs et les informer des destinataires;
 - . changer les vidéocassettes des caméras de surveillance;
- Répondre au téléphone et recevoir les visiteurs après les heures de service et pendant le week-end afin de garantir une permanence continue. Cela comporte e.a. :
 - . prendre les appels téléphoniques entrants et veiller à une bonne transmission des messages;
 - . recevoir les visiteurs et informer les membres du personnel interne au sujet de la personne demandée;
 - . convoquer les collaborateurs;
 - . enregistrer les visiteurs.
- Contrôler les dépendances et installations de l'entreprise afin de garantir la sécurité et une bonne cohésion de l'entreprise. Cela comporte e.a. :
 - . entreprendre des rondes d'inspection;
 - . contrôler les pannes d'éclairage, de chauffage, etc ...;
 - . contacter le service technique en cas de panne de courant ou autre perturbation;
 - . prévenir le service des pompiers en cas d'alerte incendie.

Inconvénients

- Risque de blessure en cas de confrontation avec des cambrioleurs lors des rondes d'inspection de nuit.

CPAE – CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction	: Collaborateur expédition / courrier (h/f)	Gamme de fonction :	Services généraux
Code fonction :	03.04.01		
Date	: 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef des services généraux. Subordonnés : aucun.		
But de la fonction	▪ Traiter le courrier interne et externe entrant/sortant (lettres, recommandés, faxes, colis postaux, petites livraisons de fournisseurs, ...) afin qu'un service adéquat et un flux d'information efficace soient prévus.		
Nature des activités/ responsabilités	▪ Trier et distribuer le courrier entrant/sortant interne et externe (lettres, journaux, magazines, colis, ...). ▪ Rassembler et traiter le courrier à envoyer. ▪ Veiller à la position de la machine à affranchir.		
Interaction sociale	▪ Discuter des travaux et des imprécisions avec le responsable de service. Discuter avec les secrétariats en ce qui concerne les tournées du courrier et le traitement du courrier à envoyer. Contacter les entreprises de courrier express, les fournisseurs, les entreprises postales, ... concernant les envois.		
Aspects spécifiques/ exigences	▪ Utiliser une machine à affranchir. ▪ Trier minutieusement le courrier et le distribuer. Peser attentivement et affranchir les envois postaux.		

■ Responsabilités

03.04.01

. Tâches principales

- Trier et distribuer le courrier entrant interne/externe (lettres, journaux, magazines, colis, ...) afin que les collaborateurs soient le plus rapidement en possession des pièces leur étant destinées. Cela comporte e.a.:
 - . trier le courrier par service, si besoin demander l'information manquante;
 - . inscrire les envois recommandés et les soumettre au responsable pour signature;
 - . distribuer le courrier plusieurs fois par jour dans différents services à l'aide d'une charrette;
- Rassembler et traiter le courrier à envoyer afin de garantir un flux de courrier efficace. Cela comporte e.a.:
 - . récupérer le courrier interne et le distribuer dans les différents services;
 - . récupérer plusieurs fois par jour les envois postaux à envoyer;
 - . peser, vérifier de quelle manière l'envoi est le plus intéressant; affranchir selon les tarifs postaux en vigueur à l'aide d'une machine à affranchir;
 - . inscrire les envois recommandés et garder les pièces justificatives;
 - . préparer les sacs postaux et compléter la note pour la poste.
- Vérifier l'état de la machine à affranchir, signaler au responsable de service la nécessité de la recharger dans un bureau de poste, afin d'éviter que les envois postaux ne soient pas envoyés.

Inconvénients:

- Soulever et porter des petits paquets et des boîtes pendant une petite partie de la journée. Pousser une charrette.
- Risque de lésions lors d'un soulèvement.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Téléphoniste / Réceptionniste (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux								
Code fonction : 03.05.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer les communications entre l'entreprise et les relations externes en utilisant le téléphone, le fax, l'Internet et l'Intranet, en recevant, informant et orientant les visiteurs, en effectuant diverses tâches de secrétariat et administratives.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Accueillir, recevoir et discuter avec les visiteurs. ▪ Assurer les communications téléphoniques. ▪ Rassembler l'information nécessaire dans l'entreprise. ▪ Effectuer diverses tâches administratives. ▪ Exécuter un certain nombre de tâches de secrétariat.								
Interaction sociale	▪ Répondre au téléphone d'une manière courtoise et professionnelle. Donner des informations de base aux contacts internes et externes. Se concerter avec les fournisseurs pour les commandes de matériel. Recevoir les visiteurs. Et cela dans les deux langues nationales plus une langue étrangère.								
Aptitude spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un central téléphonique et du matériel de bureau. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>applications bureautiques</td> <td>base de données</td> <td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Assurer les conversations avec attention et concentration. Surveiller attentivement les personnes entrantes et sortantes. Faire preuve de précision lors de l'encodage des données.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x							

■ Responsabilités

03.05.01

. Tâches principales

- Recevoir et discuter avec les visiteurs afin que les intérêts de l'entreprise soient défendus et que l'image de l'entreprise soit respectée à ce niveau. Cela comporte e.a.:
 - . souhaiter la bienvenue et identifier les visiteurs;
 - . inscrire les visiteurs dans le registre des visites et remettre un badge de visiteur;
 - . annoncer les visiteurs à la personne à contacter;
 - . informer les visiteurs quant au délai d'attente;
 - . accompagner les visiteurs vers la salle d'attente ou les diriger vers d'autres endroits de l'entreprise;
 - . refuser les visiteurs indésirables et ceux qui n'ont pas de rendez-vous.
- Assurer les communications téléphoniques, afin de transférer les relations extérieures le plus rapidement possible et de manière efficace, à la personne à contacter. Cela comporte e.a. :
 - . mettre en fonction la centrale téléphonique, brancher ou débrancher le répondeur, effectuer les transferts, numéroté en abrégé, etc.;
 - . répondre au téléphone et transférer à la personne compétente;
 - . noter et transférer les messages en cas d'absence de la personne à contacter;
 - . fournir les informations générales;
 - . assurer le premier entretien lors des plaintes;
 - . téléphoner de la part des collaborateurs pour prendre des rendez-vous simples, transmettre des messages ou demander une information.
- Rassembler l'information nécessaire dans l'organisation afin de garantir un service efficace. Cela comporte e.a. :
 - . tenir à jour un agenda central, pour pouvoir joindre les collaborateurs;
 - . surveiller le personnel entrant et sortant;
 - . assurer une base de données avec les adresses et numéros de téléphone;
 - . acquérir la connaissance actuelle concernant la distribution des tâches dans l'entreprise par rapport aux affaires courantes.
- Effectuer diverses tâches administratives afin d'assister divers départements. Cela consiste e.a. à :
 - . compléter et imprimer divers tableaux et listes ;
 - . tenir à jour, contrôler et corriger diverses bases de données ;
 - . rassembler les commandes de matériel courant sur base d'une liste ;
 - . effectuer la commande (dans les limites budgétaires définies) auprès du fournisseur et en assurer le suivi.
- Exécuter un certain nombre de tâches de secrétariat afin d'assurer ainsi le bon fonctionnement quotidien de l'organisation. Cela comporte e.a.:
 - . recevoir et signer les envois recommandés et des colis des services d'expédition;
 - . contacter les sociétés d'expédition pour l'envoi de colis;
 - . distribuer le courrier, les faxes entrants et les e-mails centralisés;
 - . envoyer et traiter les faxes, transmettre les messages internes;
 - . assurer les réservations des salles de réunions et préparer les salles en question;
 - . commander des petits pains garnis ou le lunch.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour le dos en manipulant le matériel de bureau une partie de la journée.
- Situation énervante lors de plusieurs communications téléphoniques en même temps et de la réception des visiteurs.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Traducteur (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux								
Code fonction : 03.06.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de département. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Traduire les textes courants et spécialisés dans les deux langues nationales, de telle sorte qu'ils soient disponibles dans les délais, et correctement traduit dans la langue souhaitée.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Traiter la demande du client interne ou externe et en assurer le suivi. ▪ Analyser les textes afin de bien comprendre le thème et d'en saisir la synthèse. ▪ Rechercher et consulter la documentation et les instruments nécessaires pour comprendre le texte et le traduire. ▪ Traduire les textes dans les deux langues nationales plus une langue étrangère en respectant le style, la syntaxe et le contexte. ▪ Corriger et réviser les textes déjà traduits.								
Interaction sociale	▪ Faire comprendre les mots des textes écrits noir sur blanc et les traduire dans les deux langues nationales et dans une langue étrangère. Défendre les choix qui ont été faits lors des entretiens avec les clients internes et externes.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Attention, précision et rigueur lors de la rédaction des traductions. Traiter les données confidentielles avec circonspection.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ **Tâches principales**

- Traiter la demande du client interne ou externe et en assurer le suivi afin de garantir la bonne réalisation des travaux de traduction en respectant les souhaits du client. Cela consiste entre autres à :
 - prendre connaissance des travaux à exécuter;
 - discuter des travaux et des souhaits spécifiques ou des particularités avec les clients
 - établir une planification et organiser les travaux ;
 - assurer le suivi des travaux et veiller au respect des délais ;
 - transmettre les traductions aux clients ;
 - défendre les choix faits.

- Analyser les textes, dans les deux langues nationales plus une langue étrangère, afin de bien comprendre le thème et de saisir la synthèse, et que sur base d'une bonne compréhension du contenu, une traduction cohérente puisse être réalisée. Cela comporte e.a.:
 - lire et comprendre les textes; si possible se renseigner sur les imprécisions auprès des auteurs;
 - analyser la structure du texte;
 - identifier le but et le caractère du texte;
 - analyser le style de l'auteur.

- Rechercher et consulter la documentation et les instruments qui s'avèrent nécessaires pour comprendre le texte et de le traduire. Cela comporte e.a.:
 - rechercher et relire la documentation spécialisée concernant le thème qui est à traduire;
 - rechercher la signification exacte des notions à traduire dans les dictionnaires, dans la documentation technique ou dans les bases de données;
 - rechercher et relire les documents comparables dans la langue de traduction.

- Traduire des textes courants ou spécialisés dans les deux langues plus une langue étrangère en respectant le style, la syntaxe et le contexte, afin que le contenu et le caractère du texte d'origine soit fidèlement rendu. Cela comporte e.a.:
 - traduire des textes courants, techniques, juridiques, commerciaux, ...
 - choisir les traductions qui reflètent la signification exacte et précise du texte;
 - adapter le style, la construction de la phrase et le choix des mots au style propre de l'auteur;
 - adapter les textes au contexte culturel de la langue de traduction.

- Relire et corriger les textes déjà traduits, également dans deux langues étrangères, afin que la qualité de la traduction et la lisibilité du texte soient augmentées. Cela comporte e.a.:
 - rechercher et corriger les fautes d'orthographe et grammaticales;
 - corriger les erreurs, les caractéristiques particulières de la langue ;
 - vérifier que le bon « jargon » professionnel soit utilisé.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant assidûment devant un écran pendant une grande partie de la journée.
- Tension provoquée par les délais stricts à respecter et par les travaux à effectuer dans l'urgence.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé économat (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux								
Code de fonction : 03.07.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de l'administration. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer diverses tâches pratiques et administratives au sein de l'entreprise (comme la supervision des salles de réunion, la gestion du stock de fournitures de bureau et l'entretien du matériel de bureau) afin que les diverses missions puissent être exécutées de façon optimale et rentable conformément aux accords passés.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Superviser les salles de réunion. ▪ Gérer le stock de fournitures de bureau (imprimés, enveloppes, toner, stylos, disquettes, etc.) dans les limites du budget imparti. ▪ Veiller à l'entretien du matériel de bureau (copieurs, imprimantes, etc.).								
Interaction sociale	▪ Echanger des informations avec les différents collègues administratifs. Commander les fournitures de bureau. Avertir les services techniques (externes) en vue de l'entretien ou de la réparation du matériel de bureau.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. Manipuler du (petit) outillage à main. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Gérer soigneusement les salles de réunion, les fournitures de bureau, ..		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

▪ Responsabilités

03.07.01

. Tâches principales

- Superviser les salles de réunion de manière à assurer une utilisation efficace des espaces disponibles et à ce que les réunions puissent se tenir dans les locaux souhaités. Cela comprend e.a. :
 - . réserver les salles de réunion en fonction des réservations sollicitées ; mise à jour et suivi de l'agenda des disponibilités ;
 - . organiser la répartition des salles de réunion et installer les équipements nécessaires (tables et chaises, projecteur de données, tableau à feuilles volantes, projecteur, etc.) ;
 - . veiller à l'ordre et à la propreté des salles de réunion ;
 - . prévoir des boissons fraîches et du café ; prévoir les lunchs durant les réunions.
- Gérer le stock de fournitures de bureau (imprimés, enveloppes, toner, stylos, disquettes, etc.) dans les limites du budget imparti de manière à doter le personnel en temps utile du matériel nécessaire. Cela comprend e.a. :
 - . assurer le suivi et la mise à jour des stocks ; maintenir un stock minimum ;
 - . commander l'appoint de fournitures de bureau auprès du service achats ;
 - . réceptionner, contrôler et stocker les marchandises commandées ;
 - . fournir les fournitures administratives à la demande du personnel ;
 - . enregistrer et calculer périodiquement par département les fournitures livrées pour la comptabilité.
- Veiller à l'entretien des appareils de bureau (copieurs, imprimantes, etc.) de manière à garantir la disponibilité continue de ces appareils. Cela comprend e.a. :
 - . mettre à jour les compteurs dans le cadre des contrats de leasing ;
 - . réaliser l'entretien courant ; remplacer ou remplir régulièrement les cartouches d'encre / toner ;
 - . réparer les petites pannes des appareils de bureau ;
 - . appeler les techniciens externes des fournisseurs en cas de panne importante.

Inconvénients :

- Soulever des caisses de fournitures de bureau parfois lourdes.
- Travailler dans des positions fatigantes (se baisser, s'étendre, ...) durant les travaux d'archivage.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Responsable biens immobiliers (h/f)	Gamme de fonction : Services généraux								
Code de fonction : 03.08.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des services généraux. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Superviser les bâtiments et l'infrastructure de l'entreprise de manière à assurer un environnement de travail sûr, agréable et fonctionnel.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Veiller à la sécurité et au bon état des terrains et des installations de l'entreprise. ▪ Veiller à l'entretien général et au bon état des bâtiments et des installations. ▪ Veiller à un aménagement d'intérieur optimal.								
Interaction sociale	▪ Présenter son avis et son point de vue à la direction. Donner des indications et des instructions au propre personnel ou personnel des partenaires extérieurs (e.a. personnel de nettoyage, électriciens, plombiers, déménageurs,...). Demander et discuter des offres avec les sous-traitants. Echanger des informations avec les parties prenantes / donneurs d'ordre internes. Collaborer avec le service de sécurité et de l'environnement.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et manipuler de l'outillage à main (simple). <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Se montrer vigilant lors de l'élaboration de planifications et de la fixation de rendez-vous de travail avec des externes. Contrôler méticuleusement les travaux exécutés. Suivre scrupuleusement les budgets pour l'entretien et l'aménagement des bâtiments et de l'infrastructure.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

03.08.01

. Tâches principales

- Veiller à la sécurité et au bon état des terrains et des installations de l'entreprise afin de déterminer quelles actions doivent être prises à court et moyen termes. Cela comprend e.a. :
 - . suivi des contrats d'entretien en cours ;
 - . inspecter les bâtiments, le matériel et les installations utilitaires (câblage et éclairage, climatisation et chauffage, etc.) ;
 - . contrôler l'état de la clôture, des grilles et des barrières ;
 - . contrôler les systèmes de détection d'incendie et les équipements d'extincteur ; discuter des situations dangereuses avec le service de sécurité ;
 - . déterminer les réparations, l'entretien et l'aménagement à prévoir ;
 - . formuler des actions concrètes ; présenter et défendre celles-ci auprès des parties concernées.
- Veiller à l'entretien général et au bon état des bâtiments et des installations de manière à assurer un environnement de travail sûr et agréable. Cela comprend e.a. :
 - . définir le calendrier de tous les travaux à exécuter ;
 - . établir un budget et un devis pour toutes les réparations et les travaux d'entretien et d'aménagement ; les soumettre à la direction pour approbation ;
 - . demander des offres et sélectionner les sous-traitants sur la base du rapport qualité-prix offert ;
 - . assurer la coordination et le suivi des travaux sous-traités ; veiller au respect des procédures en matière de travaux et de sécurité ; contrôler la qualité des travaux ;
 - . vérifier si les travaux exécutés satisfont au devis.
- Veiller à un aménagement d'intérieur optimal de manière à assurer un environnement de travail fonctionnel. Cela comprend e.a. :
 - . résoudre les problèmes d'infrastructure ;
 - . acheter du mobilier de bureau et assurer le suivi des livraisons et du placement ;
 - . offrir une assistance pratique lors des déménagements internes, du réaménagement des bureaux, etc.

Inconvénients :

- Gêne épisodique causée par des positions fatigantes lors des tâches de contrôle dans les endroits difficilement accessibles.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTIONS DE FONCTION

Fonction : Employé administration débiteurs – crédateurs (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code fonction : 04.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Gérer l'administration débiteurs-créditeurs, afin que l'administration soit tenue à jour et comporte les données correctes.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Traiter et recevoir les paiements dans l'administration des débiteurs. ▪ Suivre les retards de paiements selon certaines procédures. ▪ Recevoir et enregistrer les factures entrantes dans l'administration des créditeurs. ▪ Traiter les factures enregistrées selon les procédures valables.								
Interaction sociale	▪ Se renseigner sur et donner l'information auprès et aux fournisseurs aux chefs de service concernant les factures et les paiements. Signaler les problèmes spécifiques par rapport aux arrangements de paiements et discuter avec le responsable de service. Demander et transmettre l'information à d'autres services. Rédiger les lettres aux clients, par rapport aux factures et retards des paiements. Discuter avec les clients par rapport aux retards de paiements. Echanger l'information avec les collègues concernant les travaux. Cela comporte e.a. la connaissance de deux des trois langues nationales.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Assurer avec précision les comptes des clients et fournisseurs et effectuer promptement les paiements. Contrôler avec attention et préparer les factures pour paiement.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

04.01.01

· Tâches principales

- Traiter les paiements reçus dans l'administration des débiteurs, afin garder un aperçu correct et d'obtenir un enregistrement exact. Cela comporte e.a.:
 - comparer les paiements perçus avec les montants facturés;
 - rechercher les différences entre les paiements intermédiaires et factures, en se renseignant auprès des collègues, d'autres services ou des clients concernés ;
 - encoder et enregistrer les paiements perçus dans le livre des débiteurs et/ou dans un programme informatisé.
- Suivre les retards de paiements selon des procédures, de telle manière que des créances élevées et des problèmes d'encaissement puissent être évités. Cela comporte e.a.:
 - contrôler les soldes et les créances restantes par rapport aux délais de paiements valables;
 - rédiger les lettres recommandées et les aperçus des comptes et les adresser au client; informer par téléphone le client afin qu'il fasse le nécessaire afin d'apurer sa dette;
 - installer et annuler les blocages des livraisons aux débiteurs douteux, après concertation avec le responsable de service et le service commercial;
 - épurer les comptes des clients par rapport aux factures impayées en les enregistrant dans les livres de non-valeur, après accord du responsable de service.
- Recevoir et enregistrer les factures entrantes dans l'administration des créditeurs, afin de garantir un traitement correct. Cela comporte e.a.:
 - trier les factures entrantes en fonction des fournisseurs et des données;
 - enregistrer ces factures au moyen d'un livre d'enregistrement et/ou d'un programme informatisé;
 - ajouter les données nécessaires dans la base de données quand un nouveau fournisseur nous facture.
- Traiter les factures enregistrées selon les procédures valables, de telle manière que les fournisseurs soient payés correctement et dans les délais. Cela comporte e.a.:
 - contrôler les factures par rapport au bon de commande, bon de livraison ou en se renseignant auprès des responsables concernés;
 - rechercher et résoudre les factures imprécises ou erronées en se renseignant auprès des responsables et/ou fournisseurs;
 - soumettre les factures correctes au responsable et/ou au chef de service pour accord pour le paiement des factures approuvées;
 - préparer les missions de paiement, et les soumettre pour accord au responsable de service.

Inconvénients

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une partie de la journée.
- Les activités sont de temps en temps énervantes en périodes surchargées.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Comptable (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code fonction : 04.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef d'entreprise. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer la comptabilité, de telle façon que les administrations soient tenues à jour, contiennent des données précises/correctes, et génèrent l'information souhaitée.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Enregistrer toutes les opérations financières. ▪ Rédiger tous les documents périodiques légaux par rapport à la gestion financière de l'entreprise. ▪ Informer, conseiller et soutenir la direction dans la gestion financière de l'entreprise.								
Interaction sociale	▪ Déclarer et défendre les points de vue par rapport aux contrôles fiscaux. Donner des explications et avis à la direction. Demander l'information financière interne. Entretenir de bons contacts avec les banques. Cela exige la connaissance de deux des trois langues nationales (parlées).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">x</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Etre attentif et soigneux lors du traitement des données financières. Etre soigneux lors de la transmission d'information. Faire attention en ce qui concerne l'importance des délais.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

04.02.01

. Tâches principales

- Enregistrer toutes les opérations financières afin de répondre à toutes les obligations légales et qu'à chaque moment un aperçu de la situation financière de l'entreprise puisse être obtenu. Ceci signifie e.a. :
 - . contrôler les paiements et reçus via des extraits bancaires;
 - . contrôler l'exécution correcte des procédures de paiements;
 - . assurer les délais de paiements des clients et le paiement des débiteurs douteux;
 - . effectuer une administration correcte des créditeurs et débiteurs;
 - . surveiller le fichier des créditeurs, débiteurs et dépenses courantes;
 - . assurer la centralisation mensuelle des comptes;
 - . rédiger les comptes de pertes et profits périodiques;
 - . rédiger la balance et le bilan pour la clôture annuelle;
 - . établir le compte de résultat annuel de l'entreprise.
- Rédiger les documents légaux périodiques par rapport à la gestion financière de l'entreprise afin que cela réponde aux obligations légales. Cela comporte e.a.:
 - . rédiger la déclaration mensuelle et annuelle pour la TVA;
 - . rédiger la déclaration annuelle pour les impôts;
 - . rédiger et déposer le bilan des comptes annuels selon la répartition légale prévue.
- Informer, conseiller et soutenir la direction dans la gestion financière de l'entreprise afin que la direction puisse prendre des décisions financières justifiées. Cela comporte e.a.:
 - . rédiger les rapports financiers par rapport aux problématiques spécifiques;
 - . conseiller la direction sur les réglementations fiscales intéressantes;
 - . surveiller la situation des liquidités de l'entreprise et gérer les liquidités de cette entreprise;
 - . analyser et expliquer les résultats de l'entreprise à la direction;
 - . assister à la rédaction des budgets.

Inconvénients :

- Position unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une partie de la journée.
- Les activités sont de temps en temps énervantes en périodes surchargées.

CPAE – CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé comptabilité (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code fonction : 04.03.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assister le comptable dans la récolte et le traitement des données comptables afin que les informations précises soient disponibles à temps.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Assurer le traitement des données comptables d'opérations de routine selon des procédures fixées. ▪ Préparer et assurer tous les paiements de routine, aussi bien les factures entrantes que les factures sortantes selon des procédures fixées. ▪ Préparer la rédaction des documents légaux périodiques concernant la gestion financière de l'entreprise.								
Interaction sociale	▪ Demander les informations financières internes. Rédiger les rappels de paiement standard. Signaler et informer le responsable de service et autres contacts internes des difficultés de paiement.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Enregistrer avec minutie et attention les opérations financières.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ **Tâches principales**

- Assurer le traitement des données comptables des opérations de routine selon des procédures fixées afin que les frais et entrées soient imputés de manière correcte et qu'un aperçu fiable et actuel soit donné par rapport aux paiements à faire et à percevoir. Cela comporte e.a.:
 - rassembler et classer toutes sortes de justificatifs relatifs aux bons de commandes, contrats d'achat, factures et notes de crédits;
 - contrôler les factures entrantes, comparer avec le bon de commande ou contrat d'achat;
 - ventiler les factures entrantes et sortantes par rapport aux différences entre les postes comptables;
 - enregistrer les factures entrantes et sortantes et les notes de crédit;
 - collaborer à la centralisation mensuelle des comptes.

- Préparer et assurer toutes les opérations financières aussi bien des factures entrantes que des factures sortantes selon des procédures établies afin que tous les paiements soient exécutés correctement ou soient encaissés. Ceci comporte entre autres :
 - rédiger des listes pour les paiements et exécuter ces paiements après avoir eu l'accord du comptable;
 - tenir une caisse, recevoir et payer certains montants en liquide, rassembler et classer les justificatifs;
 - contrôler les factures rédigées;
 - signaler les délais de crédits qui sont dépassés;
 - envoyer les rappels de paiements des montants impayés aux clients;
 - rédiger les aperçus périodiques par rapport aux retards de paiements et aux montants impayés.

- Préparer la rédaction des documents légaux périodiques concernant la gestion financière de l'entreprise afin de répondre aux obligations légales en la matière. Cela comporte entre autres :
 - rassembler et insérer les données nécessaires dans les déclarations TVA mensuelles et annuelles ;
 - rassembler et insérer les données nécessaires à l'élaboration de la déclaration annuelle pour les impôts.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran la plus grande partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Contrôleur de factures (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code fonction : 04.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Contrôler et corriger les factures d'achat, afin que les factures dûment complétées soient présentées pour suivi (enregistrement, domiciliation).								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Contrôler et traiter les factures d'achat. ▪ Exécuter les travaux de soutien pour l'administration des créances.								
Interaction sociale	▪ Recueillir l'information (interne et externe) à propos des imperfections en ce qui concerne les anomalies entre factures et documents annexes. Echanger l'information avec les collègues en ce qui concerne les travaux.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">x</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Contrôler avec attention les anomalies entre les factures et les documents administratifs annexes. Convertir de manière minutieuse les données et enregistrer les factures.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ **Responsabilités**

04.04.01

· **Tâches principales**

- Contrôler et traiter les factures d'achat, de telle manière que les anomalies soient signalées selon la procédure. Cela comporte e.a.:
 - comparer les données des factures avec les bons de commande et les bons du magasin/dépôt;
 - mentionner les différences constatées à l'administrateur créancier;
 - recueillir l'information complémentaire auprès des fournisseurs, livreurs, magasin ou responsable de service à propos d'imprécisions ou anomalies constatées;
 - compléter les données manquantes.
- Effectuer les travaux de soutien à propos de l'administration des créances. Cela comporte e.a.:
 - enregistrer les factures;
 - archiver les factures traitées.

Inconvénients:

- Attitude unilatérale et surcharge pour les yeux et le dos lors des travaux devant l'écran durant une grande partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Caissier (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code fonction : 04.05.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable comptabilité. Subordonné : aucun.								
But de la fonction	▪ Gérer les flux d'argent (l'argent liquide et les comptes dans la monnaie nationale et en devises) au sein de l'entreprise, de telle manière que les fonds soient disponibles à temps et justifiés de façon précise.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Recevoir et payer de l'argent liquide (argent comptant et chèques) dans la monnaie nationale et en devises. ▪ Effectuer certains travaux administratifs/d'enregistrement à la demande du responsable de service et/ou soutenir la comptabilité.								
Interaction sociale	▪ Discuter des particularités exceptionnelles des transactions au guichet avec le responsable de service. Recevoir les membres du personnel. Se mettre d'accord avec les collaborateurs commerciaux (pour les paiements), les membres du personnel (pour les bons d'achat, les notes de frais), les banques (pour demander l'encaisse) et les clients (pour les paiements comptants). Signaler les différences dans les paiements aux chefs de service concernés.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Recevoir et rendre attentivement l'argent. Régler de manière précise les transactions financières. Etre attentif lors du traitement des montants et réagir de façon vigilante en cas de divergences.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ **Tâches principales**

- Recevoir et rendre de l'argent liquide (argent comptant et chèques) dans la monnaie nationale et en devises, de telle façon que les paiements et les encaissements soient réglés et justifiés à temps et conformes aux règles. Cela comporte e.a.:
 - tenir à jour une réserve optimale d'argent liquide;
 - recevoir et enregistrer l'argent encaissé par les représentants chez les clients ou les paiements comptants des clients ; délivrer des accusés de réception ;
 - contrôler et enregistrer l'argent déposé par les chauffeurs ou les collaborateurs en service externe auprès des institutions bancaires (ou dans leur coffre de nuit) ; signaler les écarts aux responsables de département concernés ;
 - contrôler et payer les notes de frais aux collègues ;
 - régler les bons d'achat (vente au personnel) avec les collègues ;
 - faire les paiements aux membres du personnel, contrôler l'autorisation, calculer les avances et convertir les devises étrangères;
 - effectuer occasionnellement des paiements minimes à des tiers via la caisse.
- Effectuer certains travaux administratifs/d'enregistrement à la demande des responsables et/ou en soutien à la comptabilité, cela comporte e.a.:
 - contrôler et enregistrer les encaissements et les paiements ; les comptabiliser et les encoder dans le livre de caisse et introduire ces données dans un système informatisé selon les instructions ;
 - contrôler le solde dans le livre de caisse ;
 - préparer l'encaisse excédentaire, de sorte qu'elle puisse être portée à la banque ; commander à la banque l'encaisse nécessaire dans la monnaie nationale et en devises ;
 - trier et classer les documents financiers et autres ;
 - rédiger des tableaux, graphiques, etc.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant un écran d'ordinateur durant une grande partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Analyste coût de revient (h/f)	Gamme de fonction : Finances								
Code de fonction : 04.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de l'administration financière. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Collaborer à l'établissement d'un aperçu fiable des coûts et de la rentabilité des activités techniques et de production de l'entreprise de manière à permettre un ajustement en temps utile de la gestion de l'entreprise par la direction.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Tenue de la comptabilité analytique. ▪ Analyser les coûts et la rentabilité de l'entreprise, établir différents rapports et fournir des explications. ▪ Contribuer à une gestion adéquate du budget par la direction.								
Interaction sociale	▪ Echanger des informations avec les administrations techniques. Présenter des explications sur les rapports à la direction technique et à la direction. Etablir des notes et des rapports avec des explications. Formuler et expliciter des idées et des propositions d'amélioration. Discuter de la comptabilité analytique et des éventuels problèmes avec la direction.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 25%;">base de données</td> <td style="width: 25%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Se montrer vigilant avec les données confidentielles. Contrôler attentivement, traiter et présenter des données chiffrées. Encoder avec précision des données chiffrées.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

04.06.01

■ Tâches principales

- Tenir la comptabilité analytique afin de traiter correctement les données financières du point de vue comptable et de disposer à temps d'informations analytiques sur les prix de revient. Cela comprend e.a. :
 - centraliser les informations quantitatives relatives au processus de production ; classer les données par stade de production avec une ventilation suivant le poste de frais et la nature des frais ;
 - rechercher les imprécisions/irrégularités ; contacter les administrations techniques pour obtenir des précisions et des informations manquantes ;
 - contrôler les comptabilisations quant à l'exactitude d'imputation suivant le poste de frais et la nature des frais, rechercher les différences et effectuer les corrections ; signaler les erreurs et les irrégularités à l'administration technique concernée ;
 - collecter, contrôler, traiter et enregistrer dans la comptabilité analytique les données comptables et de production reçues ;
 - assurer la clôture mensuelle de la production et du budget.
- Analyser les coûts et la rentabilité de l'entreprise, établir différents rapports et fournir des explications dans le but de faciliter la gestion du budget et l'évaluation de la politique par la direction. Cela comprend e.a. :
 - établir des calculs de coûts (coûts d'exploitation, charges financières et frais extraordinaires) ; formuler des idées sur la gestion financière de l'entreprise ;
 - calculer le prix de revient moyen annuel (semestriel) par produit fini ;
 - établir des aperçus des résultats de production et de données sur les pertes par département, présenter les rapports à la direction ;
 - analyser la situation comptable et les résultats financiers de l'entreprise ; détecter les dysfonctionnements et présenter à la direction des solutions pour y remédier.
- Contribuer à une gestion budgétaire adéquate par la direction de façon à pouvoir établir et appliquer correctement le budget global et les budgets par département dans le cadre des directives de l'entreprise. Cela comprend e.a. :
 - fournir des explications et des avis lors de l'établissement du budget de l'entreprise ;
 - calculer et assurer le suivi des consommations réelles et établir des rapports comparatifs entre les consommations réelles et budgétisées ; rechercher et expliquer les écarts ;
 - analyser les différences qui peuvent se produire entre les prévisions et l'exécution concrète ; soumettre des propositions susceptibles d'y remédier ;
 - adapter les prévisions en fonction des différences constatées.

Inconvénients :

- Position unilatérale et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée.
- Tension due aux échéances pour l'accomplissement des tâches dans les délais impartis.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Assistant ressources humaines (h/f)	Gamme de fonction : Ressources humaines								
Code fonction : 05.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ressources humaines. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Recruter et organiser la formation et l'intégration de nouveaux collaborateurs (ouvriers et/ou employés) afin de contribuer à la réalisation de la gestion RH.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Assurer les prévisions du personnel (ouvriers et/ou employés). ▪ Organiser et assurer les formations. ▪ Organiser et assurer l'accompagnement de nouveaux collaborateurs. ▪ Accompagner le parcours professionnel des ouvriers et employés, en tenant compte des conditions légales et de la gestion sociale de l'entreprise.								
Interaction sociale	▪ Procurer l'information aux collaborateurs internes et aux chefs de service, demander l'information complémentaire auprès des collègues. Discuter avec le responsable de département et les chefs de service en ce qui concerne le recrutement, la formation, l'intégration et les dossiers individuels. Motiver les chefs de service par rapport à l'application de la gestion du fichier RH. Diriger les entretiens d'embauche. Demander l'information auprès des organisations de formation et délibérer sur le planning des formations. Recevoir et introduire les nouveaux collaborateurs et stagiaires.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="2" style="width: 66%;">x</td> <td style="width: 33%;">x</td> </tr> </table> ▪ Assurer et traiter les données administratives en ce qui concerne le recrutement, la formation, l'intégration, etc. Traiter avec beaucoup d'égards l'information confidentielle. Suivre soigneusement les nouveaux collaborateurs. Respecter scrupuleusement les procédures, les dispositions légales et les directives internes.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

05.01.01

■ Tâches principales

- Assurer les prévisions en personnel (ouvriers/employés), de telle façon, que l'affectation quantitative et qualitative des effectifs en personnel soit prévue. Cela comporte e.a.:
 - discuter des profils de fonction avec le responsable de département et les chefs de service;
 - lire le curriculum vitae et prendre contact avec les candidats en fonction du profil recherché;
 - répondre aux lettres de sollicitation et aux questions des candidats
 - interviewer les candidats, faire une présélection et faire des propositions au responsable de département et aux chefs de service;
 - rédiger divers contrats conformes aux directives du responsable de département et en tenant compte de la législation et de la politique interne de l'entreprise;
 - assurer tout le suivi administratif;
 - rapporter au responsable de département la situation des dossiers courants;
 - coordonner et assurer l'embauche des étudiants salariés et des stagiaires;
 - engager des intérimaires via différentes agences d'intérim;
 - assurer les actions de recrutement et participer aux événements ensemble avec le responsable de département.
- Organiser et assurer les formations de telle manière qu'elles répondent à la réalisation du plan de formation d'entreprise. Cela comporte e.a.:
 - discuter avec le responsable de département et les chefs de service sur les besoins de formation et de planning;
 - chercher à recueillir l'information en ce qui concerne les organisations de formation externes et faire des propositions;
 - organiser les formations internes et coordonner la participation à des formations externes;
 - enregistrer les données concernant les formations, rédiger les rapports et rapporter au responsable de département et les chefs de service.
- Organiser et assurer l'accompagnement des nouveaux collaborateurs, pour une intégration rapide et efficace de ces nouveaux collaborateurs dans l'organisation. Cela comporte e.a.:
 - organiser, coordonner et développer les activités d'introduction;
 - veiller à l'observation des procédures pour un accompagnement systématique et une distribution d'informations aux nouveaux collaborateurs par les chefs de service;
 - auprès des chefs de service, sonder les besoins et les problèmes par rapport à l'intégration; soutenir les chefs de service en ce qui concerne la communication, l'accompagnement et la formation des nouveaux collaborateurs.
- Accompagner le parcours de carrière des ouvriers et des employés, tout en tenant compte des exigences légales et de la gestion sociale de l'entreprise, de telle manière que les besoins spécifiques du personnel soient respectés. Cela comporte e.a.:
 - suivre les dossiers de l'interruption de carrière, des congés thématiques et du congé éducatif;
 - organiser le traitement complet du dossier et répondre aux obligations légales;
 - assurer les formalités administratives;
 - informer et aviser les collaborateurs sur les possibilités et les conséquences de certaines démarches par rapport à la carrière.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux sur l'ordinateur durant une période réduite de la journée.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé administration du personnel (h/f)	Gamme de fonction : Ressources humaines								
Code fonction : 05.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ressources humaines. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer l'administration du personnel et salariale des ouvriers et/ou employés (en collaboration avec un secrétariat social) de telle manière que les dossiers du personnel soient complets et actualisés et que les salaires soient payés correctement et dans les délais.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Assurer l'administration du personnel selon des procédures établies et en accord avec les dispositions légales. ▪ Exécuter l'administration salariale conforme à la loi sociale et aux dispositions CCT. ▪ Informer les membres du personnel par rapport aux calculs des salaires et l'application des lois sociales et fiscales, les CCT et dispositions internes. ▪ Gérer et assurer administrativement un certain nombre de dossiers spécifiques.								
Interaction sociale	▪ Fournir et échanger l'information avec e.a. le personnel, le secrétariat social et les instances publiques. Donner des explications en ce qui concerne les règles appliquées (internes/externes). Relater au responsable de département.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">x</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Exécuter les calculs avec précision. Gérer les données confidentielles avec soin. Compléter les formulaires avec précision. Traiter, encoder et juger les données avec exactitude. Répondre minutieusement aux questions.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

05.02.01

. Tâches principales

- Assurer l'administration du personnel selon les procédures établies et en accord avec les dispositions légales, afin de contribuer à une administration correcte du personnel. Cela comporte e.a.:
 - . tenir à jour les données du personnel, (fonction, état civil, changement d'adresse, changement de la situation familiale, numéro de compte, ...);
 - . assurer le suivi administratif lors de l'entrée en service et du départ;
 - . calculer et introduire les données variables (présence, jours de congé, maladie, ...);
 - . fournir au responsable de département l'information demandée par rapport au fichier et, le détail des frais du personnel;
 - . fournir l'information, en ce qui concerne le personnel, aux instances publiques.
- Exécuter l'administration salariale conformément à la législation sociale et aux dispositions CCT, afin que les salariés (employés et ouvriers) touchent leurs salaires correctement et dans les délais. Cela comporte e.a.:
 - . transmettre l'information concernant les salaires au secrétariat social;
 - . (faire) traiter les adaptations dans les systèmes administratifs, en ce qui concerne les indemnités, les primes, les retenues de salaire, etc. sur base de l'information reçue;
 - . vérifier les calculs de salaire;
 - . rédiger et faire signer l'ordre de paiement pour la banque;
 - . distribuer les fiches de salaire, les chèques repas, les bons, etc..
- Informer les membres du personnel des calculs de salaire et de l'application des lois sociales et fiscales, les dispositions internes du CCT.
- Gérer et suivre administrativement un certain nombre de dossiers spécifiques, afin d'assurer un service précis au personnel. Cela comporte e.a.:
 - . compléter les formulaires nécessaires en cas de maladie, de préavis etc., grâce à l'information fournie; signer les formulaires;
 - . gérer les dossiers concernant la caisse des allocations familiales et l'assurance groupe;
 - . compléter les papiers pour la mutuelle des collaborateurs.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant une petite partie de la journée devant un écran.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Consultant recrutement et sélection (h/f)	Gamme de fonction : Ressources humaines								
Code fonction : 05.03.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Le Responsable du bureau. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Réaliser le processus de recrutement et de sélection afin formuler les avis fondés concernant les candidats et d'en informer les clients.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Discuter de la place vacante avec le client. ▪ Planifier et exécuter la procédure de recherche convenue. ▪ Sélectionner les candidats corrects. ▪ Proposer les candidats corrects aux clients et se concerter.								
Interaction sociale/ exigences	▪ Donner l'information aux candidats. Poser des questions ciblées dans le cadre de l'interview. Donner et défendre les avis aux clients. Rédiger les rapports. Discuter avec Le Responsable du bureau de la tâche à accomplir.								
Aptitudes spécifiques	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Etre attentif lors des conversations de sélection, observer les exercices (tests) et rédiger des rapports.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

05.03.01

■ Tâches principales

- Discuter du poste vacant avec le client ,afin qu'un profil puisse être défini par rapport au candidat et que des rendez-vous puissent être pris concernant les procédures à suivre. Cela comporte e.a.:
 - discuter avec le client des caractéristiques et du profil du candidat potentiel;
 - conseiller le client et se mettre d'accord avec lui en ce qui concerne la méthode de recherche.
- Planifier et exécuter la méthode de recherche afin que des candidats potentiellement valables puissent se présenter pour la candidature de la place vacante. Cela comporte e.a.:
 - rédiger une annonce de recrutement sur base du profil convenu;
 - assurer la publication de ce poste vacant pour insertion dans les media et sur des sites Internet;
 - contacter par téléphone les candidats potentiels sur base de données disponibles et motiver les candidats valables à poser leur candidature;
 - sélectionner des candidats sur base du profil recherché;
 - inviter les candidats et planifier les rendez-vous, en collaboration avec le secrétariat.
- Sélectionner les candidats corrects afin qu'un avis fondé puisse être formulé aux clients, par rapport au recrutement. Cela comporte e.a.:
 - analyser et interpréter les CV;
 - interviewer les candidats;
 - assurer des tests psycho-techniques;
 - effectuer des exercices (d'assessment);
 - rassembler et analyser toutes les données et juger le candidat en fonction des postes vacants;
 - rédiger un rapport contenant les résultats et les conclusions finales.
- Proposer les candidats corrects aux clients et discuter avec les candidats afin que le client puisse faire un choix judicieux, par rapport au recrutement ou non d'un candidat. Cela comporte e.a.:
 - discuter du rapport avec le client, et donner un éclaircissement quant aux avis formulés;
 - assurer les discussions finales entre le candidat et l'entreprise;
 - répondre à d'éventuelles questions du client lors de la période d'essai du candidat recruté.

Inconvénients:

- Tension due aux échéances imposées pour terminer les travaux dans le temps imparti.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Search assistant (bureau de sélection) (h/f)	Gamme de fonction : Ressources humaines								
Code fonction : 05.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du bureau Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Rechercher et contacter les candidats corrects via des bases de données internes et externes, et tenir à jour la base de données interne afin de pouvoir sélectionner des candidats ayant le profil souhaité.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Discuter avec le consultant quant au recrutement et à la sélection du profil des candidats. ▪ Appeler les candidats sur base des coordonnées de la base de données interne ou externe et motiver les candidats valables à poser leur candidature pour la place vacante. ▪ Compléter et actualiser la base de données interne.								
Interaction sociale	▪ Discuter et échanger l'information avec le consultant pour le recrutement et la sélection. Echanger l'information avec le secrétariat. Obtenir et donner l'information aux candidats potentiels. Convaincre les candidats à fixer un rendez-vous. Délibérer avec le Responsable du bureau en ce qui concerne la tâche à accomplir.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC en combinaison avec le téléphone. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">base de données</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Veiller à ne pas divulguer une information confidentielle lors d'une conversation téléphonique avec le candidat.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x							

▪ **Tâches principales**

- Discuter avec le consultant pour le recrutement et la sélection du profil des candidats afin qu'une action de recherche puisse avoir lieu. Cela comporte e.a.:
 - déterminer l'importance relative de différentes caractéristiques auxquelles les candidats devront répondre;
 - déterminer dans quels segments du marché de travail la recherche va avoir lieu;
 - rassembler les données de l'entreprise, et éventuellement accompagner le consultant lors des visites d'entreprise.
- Appeler les candidats sur base de coordonnées de la base de données interne ou externe et motiver les candidats valables à poser leur candidature pour la place vacante. Cela comporte e.a.:
 - téléphoner et s'informer si le candidat correspond bien aux critères de base;
 - s'informer sur la situation professionnelle actuelle du candidat et l'intérêt possible pour la place vacante;
 - juger si le candidat convient pour la place vacante;
 - informer les candidats sur les ouvertures des places vacantes en termes généraux;
 - motiver les candidats valables à prendre un rendez-vous avec le consultant pour un entretien ultérieur et/ou des tests de sélection.
- Compléter et mettre à jour la base de données interne afin qu'on dispose d'un maximum d'informations actualisées sur des candidats potentiels se trouvant sur le marché du travail. Cela comporte e.a.:
 - enregistrer l'information professionnelle relevante et l'intérêt des candidats rassemblés lors des actions de recherche différentes pour les places vacantes;
 - rassembler et enregistrer l'information relevante concernant des candidats potentiels via toutes sortes de sources : les listes des écoles, les listes d'associations pour l'emploi, des sollicitations spontanées, sollicitations par rapport à des annonces;
 - assurer les recherches dans les bases de sollicitations externes et contacter les candidats intéressés;
 - contacter sur base régulière à long terme les personnes qui n'ont plus été consultées spontanément, et vérifier l'exactitude des données enregistrées;
 - enlever de la base de données les candidats qui ne souhaitent plus être contactés.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran une partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Opérateur de système (h/f)	Gamme de fonction : Informatique								
Code fonction : 06.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable IT. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Gérer et optimiser l'infrastructure de l'automatisation, les systèmes centraux d'information / informatique et compilation / recueil des données, de telle sorte qu'une protection adéquate et une disponibilité en continue des systèmes informatiques et des banques de données soient garanties.								
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Surveiller et gérer l'infrastructure de l'automatisation . ▪ Optimiser et installer des (nouveaux) logiciels. ▪ Répondre/garantir la protection de l'infrastructure et de la programmation/logiciels. ▪ Prodiquer diverses formes de soutien et informations aux utilisateurs principaux.								
Interaction sociale	▪ Instruire l'utilisateur principal à propos de l'utilisation des facilités du système. Discuter avec les collaborateurs et les responsables de service de l'installation des appareils, solutionner les problèmes, planifier les travaux etc. Discuter des problèmes techniques avec les collègues (gestionnaires de réseaux et gestionnaires de base de données) ou techniciens des fournisseurs d'ordinateurs. Egalement en Anglais.								
Aspects spécifiques/ Exigences	▪ Manipuler les installations IT. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 25%;">base de données</td> <td style="width: 25%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Travailler de façon méticuleuse lors de l'exécution des travaux d'installation et réparation, lors de la préparation des procédures techniques et lors de l'utilisation des logiciels et des raccordements au réseau en général.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

06.01.01

. Tâches principales

- Surveiller et gérer l'infrastructure de l'automatisation, afin de réaliser une disponibilité en continue des systèmes d'information/informatique et des ensembles des données pour les utilisateurs. Cela comporte e.a.:
 - . surveiller les performances des systèmes (au moyen de mesures) et prendre les dispositions afin d'optimiser la performance;
 - . tenir à jour les divers aperçus de l'effectif et de l'utilisation du système; signaler les problèmes possibles concernant la capacité et la performance au responsable;
 - . allouer de la capacité de stockage.
- Optimiser et installer les (nouveaux) logiciels, afin de pouvoir répondre aux besoins de l'informatique modifier les dispositions des nouvelles applications pour les utilisateurs. Cela comporte e.a.:
 - . conseiller à propos de l'achat ou du remplacement d'installations IT;
 - . tester les nouvelles versions des logiciels, constater/établir si l'installation est justifiée et souhaitable et conseiller le responsable de service;
 - . installer et rendre opérationnel les (nouvelles versions) des logiciels;
 - . résoudre les problèmes avec systèmes de programmation;
 - . gérer et tenir à jour la documentation du système.
- Garantir la protection de l'infrastructure et des logiciels, afin de garantir la disponibilité des données vitales et que celles-ci soient seulement modifiées par les utilisateurs autorisés. Cela comporte e.a :
 - . développer et fixer diverses procédures et tenir à jour ces procédures;
 - . émettre et entrer des codes d'accès pour les utilisateurs;
 - . veiller au respect des procédures d'accès aux locaux des ordinateurs, de stockage des porteurs d'informations, de la préparation des back-up, etc.
- Prodiguer diverses formes de soutien et informations aux utilisateurs principaux, parmi lesquelles:
 - . installer des environnements de travail pour les utilisateurs finaux et rendre disponible les logiciels acceptés;
 - . conseiller à propos des facilités liées au système;
 - . résoudre les problèmes de traitement ayant un fond lié au système technique;
 - . informer et former les utilisateurs principaux.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant un écran pendant une partie réduite de la journée.
- Tension due à la surcharge de travail lors de périodes de pointe.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Gestionnaire base de données (h/f)	Gamme de fonction : Informatique								
Code fonction : 06.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable IT. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Gérer les structures de la base de données informatisées et collaborer à la création, l'adaptation et l'implémentation des logiciels afin de pouvoir garantir un fonctionnement optimal des applications relatives au management et autres.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Gérer et contrôler les différentes structures de la base de données dans l'entreprise en étroite concertation avec le fournisseur externe. ▪ Tester et implanter de nouvelles applications et nouveaux systèmes.								
Interaction sociale	▪ Discuter avec le responsable de service, le gestionnaire de réseaux et le gestionnaire de système des problèmes et des développements. Fournir l'explication au Software Development Manager et les développeurs en ce qui concerne les attentes. Prendre des rendez-vous avec les fournisseurs. Informer le consultant externe des problèmes. Entretenir les contacts avec les collaborateurs du helpdesk. Egalement en Anglais.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler les installations IT. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th></th> <th>applications bureautiques</th> <th>base de données</th> <th>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Travailler de manière ponctuelle lors du développement et de l'implantation de nouveaux produits et résoudre les irrégularités.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

06.02.01

. Tâches principales

- Gérer et contrôler les différentes structures de la base de données dans l'entreprise en concertation étroite avec le fournisseur externe, de telle manière qu'un système informatique, prêt à l'emploi, soit mis à disposition et conforme aux exigences. Cela comporte e.a.:
 - . installer de nouvelles versions de systèmes de différentes bases de données et applications;
 - . créer des fichiers (stockage) structures lors de l'installation de nouvelles applications;
 - . demander de la capacité de stockage du système, en tenant compte du planning d'avenir en fonction des systèmes de base de données;
 - . contrôler le fonctionnement de différentes bases de données et des applications;
 - . rédiger et entretenir la documentation de la base de données; faire des back-up des structures de la base de données;
 - . résoudre toutes sortes de problèmes et irrégularités, en concertation avec les fournisseurs lors de problèmes complexes;
 - . réorganiser les bases de données pour arriver à une optimisation du fonctionnement et une disponibilité maximum de la base de données;
 - . rédiger des standards, afin d'assurer l'intégrité, la sécurité et le développement de toutes sortes d'applications;
 - . veiller à l'observation des standards;
 - . fournir l'accès à de nouveaux utilisateurs de bases de données;
 - . contrôler tous les "logs" et messages d'alerte; entreprendre les actions nécessaires;
 - . exécuter des adaptations d'applications techniques préventives et curatives par rapport aux logiciels et aux paramètres.
- Tester et implanter de nouvelles applications et systèmes afin qu'on dispose toujours des applications IT les mieux adaptées. Cela comporte e.a.:
 - . suivre la performance de différentes applications et donner un avis aux développeurs de logiciels, ou les vendeurs des applications pour l'optimisation;
 - . étayer et conseiller les développeurs de logiciels, afin d'optimiser leurs applications et leurs "queries";
 - . gérer le projet, la création et l'intégrité structurelle de toutes les applications des bases de données;
 - . étudier et évaluer les nouveaux développements des bases de données;
 - . entretenir les contacts avec les vendeurs d'applications et les collaborateurs du helpdesk eu égard au support technique;
 - . installer et entretenir la sécurité de la base de données, contrôler l'installation de programmes et modifications dans la base de données de l'environnement du développement et du test vers la production.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux en travaillant devant un écran durant une partie de la journée.
- Désagrément dû à la pression de la cadence et aux moments d'affluence lors de la résolution de problèmes.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Opérateur ICT (h/f)	Gamme de fonction : Informatique								
Code fonction : 06.03.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Exécuter les tâches de routine au niveau du hardware et des logiciels et prodiguer une assistance de premier niveau aux utilisateurs afin d'assurer un bon déroulement du traitement des données et de l'informatisation.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Mettre en état de marche les ordinateurs et les garder opérationnels ainsi que le réseau de communication et les périphériques. ▪ Surveiller le traitement de l'information. ▪ Répondre aux questions des utilisateurs et résoudre les différents problèmes des utilisateurs finaux. ▪ Localiser les pannes et (si possible) y remédier.								
Interaction sociale	▪ Informer et conseiller les utilisateurs et les clients internes concernant les manipulations incorrectes et les erreurs. Discuter des problèmes de traitement dus aux pannes du matériel et des logiciels avec des experts internes, des fournisseurs et des programmeurs. Egalement en anglais.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser et régler les ordinateurs et les périphériques. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>applications bureautiques</td> <td>base de données</td> <td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Contrôler avec soin l'output de l'ordinateur. Suivre (avec attention) plusieurs processus IT qui se déroulent simultanément.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ **Tâches principales**

- Mettre les ordinateurs en état de marche et les garder opérationnels ainsi que le réseau de communication et les périphériques, de telle manière que, les facilités soient mis à disposition des utilisateurs, que les traitements puissent avoir lieu à temps et qu'une utilisation efficace des appareils soit réalisable. Cela comporte e.a.:
 - mettre les appareils en/et hors service, charger les imprimantes, les tape units, les disquettes, etc.;
 - contrôler les missions par rapport aux erreurs et signaler les inexactitudes aux clients;
 - maintenir la communication relative aux systèmes d'opération;
 - diriger l'utilisation centrale et décentralisée, tout en tenant compte des priorités des missions;
 - introduire des programmes/logiciels d'essai et de production et exécuter les conversions;
 - exécuter la procédure de contrôle et de sécurité.
- Surveiller le traitement de l'information, afin que l'output de l'ordinateur réponde aux diverses exigences de l'utilisateur, c.à.d. contrôler l'output et intervenir lors d'anomalies des procédures.
- Répondre aux questions des utilisateurs et résoudre les différents problèmes des utilisateurs finaux de manière à assurer une assistance de premier niveau concernant les applications informatiques (software). Cela implique notamment :
 - réceptionner les demandes d'assistance téléphoniques ;
 - s'informer à propos des problèmes signalés par l'utilisateur ;
 - analyser le problème et poser un diagnostic ;
 - résoudre les problèmes/pannes par téléphone et éventuellement sur place ; conseiller les utilisateurs ;
 - veiller à l'évolution des priorités fixées et des travaux.
- Localiser les pannes et (si possible) y remédier afin que les appareils et les logiciels soient le plus rapidement possible, et sans conséquences, remis à disposition. Cela comporte e.a.:
 - déterminer l'origine probable de la panne;
 - localiser et résoudre la panne du hardware; éventuellement contacter les experts internes ou les fournisseurs;
 - en cas de panne des logiciels, vérifier si le travail peut reprendre et/ou contacter un expert interne ou un programmeur si le problème ne peut être résolu.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant une partie importante de la journée.
- Etre gêné par le rythme accéléré de travail et la tension accrue au moment de résoudre les problèmes.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Technicien PC (h/f)	Gamme de fonction : Informatique												
Code fonction : 06.04.01													
Date : 01/07/2006													
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.												
But de la fonction	▪ Entretien des PC en matière de hardware et de logiciels, afin qu'une disponibilité maximale du parc PC et des périphériques puisse être garantie.												
Nature des activités/ responsabilités	▪ Préparer l'installation des PC et des périphériques selon des spécifications demandées par le client. ▪ Installer les PC on site en tant que "stand-alone" ou dans un réseau intégré. ▪ Exécuter l'entretien préventif périodique des PC. ▪ Résoudre divers problèmes techniques en ce qui concerne le bon fonctionnement des PC configurés ou non en réseau, à distance, sur site ou sur le lieu de travail. ▪ Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service afin de réaliser un bon fonctionnement.												
Interaction sociale	▪ Rassembler et interpréter l'information de l'utilisateur final par rapport aux fautes déterminées. Donner des brèves instructions concernant l'utilisation des appareils et des logiciels. Rendre compréhensible les sujets techniques par une traduction dans les termes d'usage. Consulter les collègues et les experts externes pour analyser et résoudre les termes techniques. Conseiller les utilisateurs des améliorations techniques. Sensibiliser les utilisateurs des pertes de données et d'autres risques de sécurité, une bonne utilisation de l'anti-virus et stimuler l'utilisation du back-up. Egalement en anglais.												
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. Réaliser les manipulations précises de montage lors de l'installation des appareils. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td colspan="3" style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="height: 20px;"></td> </tr> </table> ▪ Etre prudent lors des travaux de réparation. Veiller aux risques de perte des données.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation					base approfondi professionnel			
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation										
base approfondi professionnel													

■ Responsabilités

06.04.01

■ Tâches principales

- Préparer l'installation des PC et des périphériques selon les spécifications demandées par le client, afin que l'installation on site se passe rapidement et facilement. Cela comporte e.a.:
 - se renseigner par rapport à la mission sur base de notes de travail et anticiper aux problèmes;
 - assembler et intégrer les différents composants des PC selon les spécifications données;
 - installer la configuration du matériel, adapter le set-up du système;
 - installer le système de fonctionnement indiqué;
 - installer les logiciels de développement (progiciels standards et/ou les applications internes);
 - tester le fonctionnement correct des PC et des périphériques.
- Installer les PC sur site « isolés ou en réseau » afin que le client puisse disposer, sans le moindre inconvénient, d'une installation fonctionnant correctement. Cela comporte a.:
 - raccorder, installer les logiciels de développement et tester les périphériques, comme l'imprimante, les fonctions de fax et le raccordement à Internet;
 - raccorder les postes de travail et les serveurs mutuellement, si nécessaire installer un hub ou un switch;
 - adapter le poste de travail, c.à.d. personnaliser des paramètres, faire des logon scripts, créer des identités, distribuer le software des serveurs de réseau, installer la procédure de sauvagerie, transférer les données des utilisateurs par rapport au bon fonctionnement de la nouvelle installation, rechercher et résoudre les fautes;
 - informer les utilisateurs quant au fonctionnement des PC ou l'utilisation des réseaux, et les sensibiliser pour une bonne utilisation du backup et des logiciels de sécurité;
 - compléter les dossiers techniques, avec e.a. les numéros de licence, des adresses d'ordinateurs, installations de réseau...
- Exécuter l'entretien préventif périodique des PC afin d'assurer un bon fonctionnement permanent. Cela comporte e.a.:
 - nettoyer l'intérieur des boîtiers des PC;
 - contrôler les paramètres, e.a. le bon fonctionnement, le sauvetage automatique et les programmes anti-virus;
 - défragmenter les disques durs; ajouter la mémoire interne ou des disques durs complémentaires;
 - installer des service-packs ou des upgrades généraux des logiciels;
 - se renseigner auprès de l'utilisateur final concernant des problèmes irréguliers et les résoudre.
- Résoudre toutes sortes de problèmes techniques par rapport au bon fonctionnement des PC, configurés ou non, dans un réseau soit à distance, sur le site ou dans un poste de travail, afin de garantir une disponibilité maximale du système. Cela comporte e.a.:
 - établir un premier diagnostic à l'utilisateur, sur base de questions ciblées;
 - résoudre les problèmes en prodiguant de l'information et/ou en donnant des instructions à l'utilisateur;
 - rechercher les problèmes complexes sur site ou dans l'atelier à l'aide de différents hardware et d'outils de diagnostique;
 - rechercher l'information par rapport aux problèmes connus et établis, par exemple sur Internet ou en recherchant l'information auprès des fournisseurs du helpdesk des logiciels ou du hardware;
 - remplacer les pièces de rechange du hardware défectueux, réinstaller les logiciels du système ou exécuter la restauration, exécuter le back-up recovery etc.
- Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service afin de réaliser un fonctionnement efficace, cela comporte e.a.:
 - introduire de nouvelles solutions dans le fichier solutions et problèmes;
 - compléter les bons d'interventions et les faire signer par les utilisateurs;
 - assurer le suivi donné à ses propres interventions;
 - tenir à jour les rapports journaliers, et sur base hebdomadaire introduire un justificatif de l'emploi du temps;
 - tenir à jour la documentation centrale de certains (groupes) utilisateurs.

Inconvénients:

- Soulever des ordinateurs durant une partie réduite de la journée.
- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et la dos en travaillant devant un écran durant une partie réduite de la journée. Position fatigante lors des travaux d'installation.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Programmeur (h/f)	Gamme de fonction : Informatique								
Code fonction : 06.05.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Créer/adapter, des logiciels / software sur base d'un dossier d'analyse et prendre soin de l'implémentation, de telle façon qu'un système informatique soit opérationnel.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Créer, constituer et/ou adapter des (parties de) logiciels sur base d'un dossier d'analyse. ▪ Tester et implémenter des programmes. ▪ .								
Interaction sociale	▪ Délibérer avec l'analyste en ce qui concerne la création, la rédaction et/ou l'adaptation (de parties) de logiciels et le lien/rapport entre les autres parties des logiciels et des systèmes (de fonctionnement). Recueillir l'information auprès des utilisateurs, discuter des tests et remédier aux déficiences. Egalement en anglais.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">applications bureautiques</td> <td style="text-align: center;">base de données</td> <td style="text-align: center;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Créer avec application, adapter et tester les programmes.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ **Responsabilités**

06.05.01

■ **Tâches principales**

- Rédiger, constituer et/ou adapter des (parties de) logiciels sur base d'un dossier d'analyse analysedossier , de telle manière que ceux-ci s'adaptent aux systèmes existants, logiciels et systèmes de fonctionnement. Cela comporte e.a.:
 - créer les programmes et fabriquer les diagrammes/ordinogrammes;
 - inverser les ordinogrammes dans les divers langages de programmation (encoder);
 - (co-) assembler/compiler les programmes;
 - rédiger/adapter la documentation du système et de la programmation, les procédures d'utilisation, les instructions, les documents (input), etc.
- Tester et implémenter des programmes, de telle manière que la transmission vers l'organisation utilisatrice puisse avoir lieu. Cela comporte e.a.:
 - constituer et exécuter le projet de test en fonction des programmes et systèmes existants;
 - repérer et éviter les imperfections;
 - repérer et éviter les dérangements dans les systèmes informatiques opérationnels.

■ **Inconvénients:**

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors de l'exécution des travaux à l'écran (ordinateur) pendant toute la journée.
- Tension due au rythme de travail soutenu lors des périodes de pointe.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Webmaster (h/f)	Gamme de fonction : Informatique								
Code fonction : 06.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable ICT. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Créer et entretenir un site web d'entreprise et des applications complémentaires, afin de contribuer à un internet protégé et informatif ainsi qu'un intranet.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Assurer le bon fonctionnement et l'accessibilité d'une infrastructure de web-publishing. ▪ Prendre soin de la proposition de nouvelles informations et actualiser l'information existante sur le site web et intranet. ▪ Développer et réaliser des nouveaux services internet en accord avec le management de l'entreprise. ▪ Gérer les messages interactifs des visiteurs sur le site de l'entreprise.								
Interaction sociale	Instruire l'utilisateur final de l'utilisation correcte des applications. Rédiger les instructions réduites. Participer à différentes formes d'accords internes et externes. Conseiller la direction de l'entreprise lors de la définition de nouveaux développements. Motiver les points de vue. Entretenir les bons contacts avec le management, l'utilisateur final et les collaborateurs externes. Egalement en anglais.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 30%;">x</td> <td style="width: 30%;">x</td> <td style="width: 30%;">x</td> </tr> </table> ▪ Veiller au développement de nouvelles applications concernant la technologie d'internet qui peuvent améliorer les performances techniques ou réaliser une nouvelle application.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ **Tâches principales**

- Assurer le bon fonctionnement et l'accessibilité de l'infrastructure du web-publishing afin que les applications du web soient disponibles pour chaque groupe. Cela comporte e.a. :
 - veiller à l'accessibilité et le bon fonctionnement de l'infrastructure et des systèmes d'information (e.a. fonctionnement du serveur et accouplements des bases de données, le temps du download, rechercher les liens morts, etc);
 - exécuter les travaux d'entretien technique (tels que les petites modifications du design graphique) sur le site ;
 - rassembler et interpréter l'information statique concernant l'utilisation du site web (e.a. le nombre de hits, nombre d'utilisateurs, etc.) ;
 - discuter et négocier avec les différentes parties, internes et externes, par rapport à l'efficacité du système (e.a. gestionnaire du réseau, gestionnaire de la base de données, développeurs externes, service provider, fournisseurs hardware et logiciels, service et communications) ;
 - faire connaître et assurer la publicité du site web via les médias classiques et électroniques.
- Prendre soin de la proposition de nouvelles informations et actualiser l'information existante sur site web et intranet, afin que l'information disponible soit toujours actuelle et correcte. Cela comporte e.a. :
 - contrôler et développer les procédures concernant l'actualisation des pages web (e.a. les offres d'emploi, information sur les produits, articles de presse, résultats d'entreprise, avis) ;
 - donner forme d'une manière graphique autorisée à de nouvelles pages sur base d'informations fournies ou de textes ;
 - développer les outils nécessaires, afin que les services de l'entreprise puissent obtenir l'information d'une manière sûre (ex. adaptation des descriptions des produits par le marketing) ;
 - développer les accouplement par rapport aux systèmes d'information (ex. listes de stock sur intranet) ;
 - contrôler si les fonctions proposées continuent à répondre aux souhaits et besoins des utilisateurs externes et internes, et sur base de cela, exécuter les améliorations et/ou faire des propositions au management .
- Développer et donner l'explication concernant les nouveaux services internet en accord avec le management de l'entreprise, afin que dans le budget accordé, la technologie d'internet puisse être impliquée dans l'optimisation des processus de l'entreprise, cela comporte e.a. :
 - discuter avec différents responsables internes concernant les besoins pour mettre en route et déterminer les nouvelles missions ;
 - traiter conceptuellement la possibilité de nouveaux développements, en tenant compte des implications techniques ;
 - rédiger les livres de charges pour le développement de nouveaux projets ou de l'achat de nouvelles applications ;
 - exécuter les aspects de nouveaux projets, tels que développer des analyses fonctionnelles, créer le projet d'un nouveau site web, la construction des interfaces, le développement des logiciels, etc. ;
 - suivre l'exécution des sous-projets et juger les applications externes développées;
 - intégrer de nouvelles applications et fonctions dans le système existant;
 - former et coacher l'utilisateur final lors de l'utilisation des applications;
 - tenir à jour la littérature professionnelle et veiller au développement, par rapport à la technologie d'internet et des applications.
- Gérer les messages interactifs des visiteurs du site de l'entreprise, afin d'assurer une communication rapide. Cela comporte e.a. :
 - répondre aux e-mails concernant l'utilisation ou l'information on site ;
 - rassembler, traiter et envoyer aux personnes concernées les données rassemblées sur le site web, tels que les commandes, les demandes d'informations spécifiques ;
 - gérer les forums de discussions.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant un écran pendant une grande partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Assistant de qualité (h/f)	Gamme de fonction : Qualité								
Code fonction : 07.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du service Qualité. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Veiller à l'application des procédures de qualité, de telle façon que les méthodes de travail imposées ainsi que les procédures soient appliquées de manière effective dans l'entreprise.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Veiller à l'application correcte des méthodes et des procédés imposés par l'entreprise. ▪ Contrôler la qualité des matières premières, des moyens de production, des produits semi-finis et produits finis. ▪ Rassembler et mettre en ordre les données concernant l'observation de la qualité. ▪ Collaborer aux améliorations des systèmes de qualité.								
Interaction sociale	▪ Discuter des travaux avec le responsable de service. Rédiger des rapports et des comptes rendus. Rapporter verbalement les rapports aux personnes internes concernées et participer aux réunions. Encourager tous les collaborateurs de différents services quant à l'observation des méthodes de travail imposées et des applications de qualité spécifiques.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et manipuler le matériel de laboratoire et faire des mises en place d'essai. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Suivre les procédures et les règlements avec précision et veiller aux détails. Manipuler avec précision les chiffres et les faits. Contrôler attentivement les produits finis.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

07.01.01

■ Tâches principales

- Veiller à une application correcte des méthodes et procédés afin de pouvoir garantir la qualité et les services des produits livrés. Cela comporte e.a.:
 - exécuter des audits de qualité dans les différents services, contrôler si les méthodes de travail et les procédés prescrits sont observés;
 - informer et conseiller les collaborateurs quant à la méthode de travail correcte;
 - attirer l'attention des collaborateurs sur l'importance des méthodes correctes par rapport à la qualité;
 - discuter des actions d'amélioration avec les collaborateurs du service;
 - rédiger les rapports des audits effectués, et en discuter avec le responsable de service;
 - assurer les formations en ce qui concerne l'observation des règles de qualité.
- Contrôler la qualité des matières premières, les moyens de production, les produits semi-finis et produits finis, afin de détecter les fautes et proposer des mesures préventives et correctives. Cela comporte e.a.:
 - contrôler et interpréter les données et les chiffres de mesure reçus des services et du laboratoire;
 - fournir l'information au service achats, concernant le respect des conditions de qualité lors de l'achat des matières premières et des moyens de production, e.a. par rapport aux certificats exigés et les tolérances permises;
 - veiller à une prise d'échantillon correcte des matières premières et des produits finis;
 - réaliser ou faire exécuter les tests sur les échantillons prélevés;
 - signaler au responsable de service les anomalies significatives, rechercher les causes et accorder des mesures..
- Rassembler et classer les données concernant le suivi de qualité, afin que le responsable de qualité dispose de l'information correcte et suffisante pour pouvoir prendre des décisions. Cela comporte e.a.:
 - tenir à jour les manuels sur la qualité;
 - enregistrer les plaintes et la réaction;
 - rédiger les aperçus périodiques, concernant l'observation des paramètres de qualité;
 - rechercher et analyser les données sur la qualité, à la demande du responsable de service, pour décrire et résoudre des problèmes spécifiques;
 - rédiger les différents rapports de qualité sur base d'indications pour le responsable de service.
- Contribuer aux corrections des systèmes de qualité, afin de réaliser une optimisation de la gestion de qualité. Cela comporte e.a.:
 - proposer des améliorations du système de qualité;
 - accompagner les activités des groupes de travail dans le cadre des actions pour l'amélioration;
 - collaborer à la rédaction des procédures et instructions;
 - participer aux réunions.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant une grande partie de la journée.
- Gêne due à des facteurs environnementaux (température, bruit) lors de travaux en milieu de production.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Analyste labo (h/f)	Gamme de fonction : Qualité								
Code Fonction : 07.02.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du service Subordonnés : Fonctionnel : environ 4 assistants laborantins et laborantins.								
But de la fonction	▪ Coordonner et contrôler les activités du laboratoire et effectuer des analyses standard et spécifiques, en vue de garantir que la qualité des matières premières, produits semi-finis et finis réponde bien aux normes préétablies								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Coordonner les activités de laboratoire exécutées par les laborantins et assistants laborantins. ▪ Effectuer des analyses standard et spécifiques sur des échantillons de matières premières, produits semi-finis ou produits finis. ▪ Se tenir informé et contrôler les résultats d'analyse de ses collaborateurs. ▪ Adapter les méthodes d'analyse existantes et/ou élaborer de nouvelles méthodes à la demande du supérieur.								
Interaction Sociale	▪ Donner des instructions de travail aux laborantins et assistants laborantins ▪ Se concerter avec le département de Production, Qualité. Discuter les résultats des analyses avec les personnes concernées/intéressées. Faire des propositions au sujet des nouvelles méthodes d'analyse et des adaptations de l'appareillage. Rédiger des rapports. Elaborer des procédures								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. Utiliser et régler les appareils de laboratoire. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="width: 90%;">x</td> </tr> </table> ▪ Exécuter avec soin les analyses spécifiques. Enregistrer soigneusement les résultats des analyses.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

▪ Responsabilités

07.02.01

▪ Tâches principales

- Coordonner les activités du laboratoire exécutées par les laborantins et assistants laborantin, afin d'assurer la réalisation correcte et efficace des tâches. Cela comporte entre autres:
 - planifier et répartir les tâches, donner des directives et instructions ;
 - veiller à l'avancement et l'exécution correcte des tâches ;
 - assister les laborantins et assistants laborantins dans la résolution des problèmes ;
 - veiller à la bonne utilisation et à l'entretien des appareils et instruments de laboratoire.
- Effectuer des analyses standard et spécifiques sur des échantillons de matière première, de produits et de produits finis afin d'obtenir des résultats d'analyse corrects en temps voulu. Cela implique, entre autres, de :
 - effectuer des analyses standard et des analyses spécifiques pour lesquelles il est plus difficile d'appliquer telles quelles les procédures existantes ;
 - consulter la littérature professionnelle afin de déterminer les méthodes de recherche appropriées ;
 - constater les résultats des analyses ;
 - rapporter les résultats obtenus au supérieur/aux personnes concernées et indiquer les mesures nécessaires à prendre.
- Se tenir informé et contrôler les résultats d'analyse de ses collaborateurs afin d'assurer la qualité du produit. Cela implique, entre autres, de :
 - prendre les mesures correctives nécessaires ;
 - (faire) effectuer des analyses microbiologiques et/ou chimiques supplémentaires ;
 - discuter des résultats d'analyse et faire des propositions au supérieur hiérarchique en rapport avec le rejet de produits ;
 - élaborer des rapports pour les intéressés et le supérieur.
- Adapter les méthodes d'analyse existantes et/ou élaborer de nouvelles méthodes à la demande du supérieur afin de garantir des méthodes d'analyse actuelles et fiables conformément aux normes de qualité. Cela implique e.a. :
 - examiner si de nouveaux appareillages/instruments/matériaux/méthodes permettent une meilleure exécution des activités d'analyse ;
 - présenter au chef des propositions à ce sujet et en discuter.

Inconvénients :

- Une position unilatérale (rester debout) lors de l'exécution des travaux.
- Gêne d'odeurs dérangeantes.
- Risque de lésion en cas de contact avec des matières agressives.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Assistant Laborantin (h/f)	Gamme de fonction : Qualité								
Code fonction : 07.03.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef Direct : Chef de département Labo Chef fonctionnel : Analyste Labo Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Contrôler la qualité des matières premières et auxiliaires, des processus de fabrication et des produits semi-finis et produits finis, afin de surveiller la qualité des produits.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Effectuer des analyses standard sur les échantillons suivant des directives/prescriptions très précises. ▪ Effectuer un contrôle/des mesurages journaliers des productions courantes. ▪ Exécuter divers travaux de soutien.								
Interaction sociale	▪ Signaler des anomalies au responsable de service et/ou à l'analyste labo. Rédiger les rapports sur base des résultats des analyses. Echanger des informations avec les collègues, laborantins et assistants laborantins.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. Utiliser/manipuler et régler l'appareillage/ les appareils de laboratoire. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Effectuer attentivement les analyses standard. Enregistrer méticuleusement les résultats des analyses.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

07.03.01

■ Tâches principales

- Effectuer des analyses standard sur les échantillons (des produits) suivant des directives précises, afin que les résultats des analyses soient obtenus à temps. Cela comporte e.a.:
 - préparer les échantillons selon les normes imposées ;
 - régler les appareils et instruments de mesure indispensables;
 - exécuter des analyses standard conformément aux méthodes de travail prescrites;
 - comparer les résultats avec les normes prescrites et signaler les anomalies au responsable de service et/ou à l'analyste labo. ;
 - introduire les résultats d'analyse dans le système du PC.
- Effectuer les contrôles/mesurages journaliers des productions courantes, afin de surveiller la qualité des processus de fabrication. Cela comporte e.a.:
 - effectuer les contrôles journaliers des processus en cours;
 - informer la direction de la production lors de problèmes/anomalies; fournir des recommandations pour la rectification du processus de la production ou la réparation des erreurs;
 - approuver ou non l'utilisation de certaines matières premières, produits semi-finis ou produits finis;
 - bloquer des produits si nécessaire; compléter les documents/formulaires indispensables et rapporter au responsable; libérer, à la demande du responsable de service, les produits bloqués.
- Exécuter divers travaux de soutien, tels que:
 - exécuter des analyses spécifiques, sur l'ordre du responsable de service et/ou de l'analyste labo;
 - entretenir les appareils d'analyse ;
 - tenir à jour le stock de matières auxiliaires ;
 - rédiger des rapports.

Inconvénients :

- Position unilatérale (debout) lors de l'exécution des travaux.
- Gêne due à des odeurs dérangeantes.
- Risque de lésion en cas de contact avec des substances agressives.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Laborantin (h/f)	Gamme de fonction : Qualité								
Code Fonction : 07.04.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef Direct : Chef de département Labo Chef fonctionnel : Analyste Labo Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Préparer, exécuter, suivre et rapporter les analyses physiques et chimiques, afin de contribuer aux projets de l'amélioration de la production.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Effectuer les travaux de préparation par rapport à l'exécution d'analyses spécifiques. ▪ Exécuter des analyses (physiques et chimiques) spécifiques sur échantillons des matières premières, produits semi-finis ou produits finis. ▪ Analyser les résultats de mesurage et prendre des actions appropriées en collaboration avec le responsable de service. ▪ Recevoir et accompagner les contrôleurs de qualité.								
Interaction Sociale	▪ Donner des avis pour l'amélioration de la qualité du produit et du processus de production. Rédiger des rapports guidés par les résultats des analyses. Discuter des anomalies avec le responsable de service et l'analyste labo. Recevoir et accompagner les contrôleurs de qualité externes. Echanger l'information avec les autres collaborateurs de qualité.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un PC. Utiliser et actionner les appareils de laboratoire. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 30%;">x</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">x</td> </tr> </table> ▪ Exécuter avec soin les analyses spécifiques. Enregistrer soigneusement les résultats des analyses.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

07.04.01

■ Tâches principales

- Effectuer les travaux de préparation au profit d'analyses spécifiques, de telle façon que des analyses correctes puissent être réalisées dans les temps. Cela comporte e.a.:
 - déterminer, dépendant de l'examen à effectuer, la méthode d'analyse la plus appropriée et/ou l'adaptation des méthodes d'analyse existantes.;
 - préparer les échantillons à examiner;
 - disposer et régler/mettre en place les instruments/appareils.
- Exécuter les analyses spécifiques (physiques et chimiques) sur des échantillons de matière première, de produits semi-finis ou de produits finis, de telle façon que les données de la qualité du produit soient mises à disposition. Cela comporte e.a.:
 - effectuer les définitions/caractéristiques physiques et chimiques à l'aide d'instruments de laboratoire et des réactifs;
 - déterminer la méthode de recherche suivie;
 - discuter des résultats et des problèmes avec le responsable de service et/ou l'analyste labo.
- Analyser les résultats de mesurage et prendre des actions/décisions adéquates en collaboration avec le responsable de service, afin de réaliser l'adaptation du processus de production et d'en garantir la qualité. Cela comporte e.a.:
 - analyser les résultats de mesurage et comparer ces résultats aux normes imposées/prescrites;
 - noter les expériences et discuter des résultats avec le responsable de service;
 - indiquer les mesurages à prendre; formuler les propositions pour l'amélioration en accord avec le responsable et/ou l'analyste labo; effectuer et assurer les rendez-vous;
 - introduire les résultats et rédiger les reportages/rapports.
- Réceptionner et accompagner les contrôleurs. Cela comporte e.a.:
 - accompagner les contrôleurs et expliquer/commenter les particularités;
 - effectuer l'administration faisant partie des contrôles externes.

Inconvénients :

- Une position unilatérale (rester debout) lors de l'exécution des travaux.
- Gêne d'odeurs dérangeantes.
- Risque de lésion en cas de contact avec des matières agressives.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Contrôleur de qualité (h/f)	Gamme de fonction : Qualité								
Code fonction : 07.05.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef du service Qualité. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Concevoir, actualiser, organiser les différentes procédures de contrôle parmi lesquelles l'évaluation du respect des normes de qualité pour les produits et services de manière à répondre aux exigences des acheteurs. ▪ Contrôler le respect des normes de qualité et des procédures et traiter les réclamations des acheteurs afin de fournir un service optimal.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Participer à l'élaboration des normes de qualité propres à l'entreprise et les faire respecter. ▪ Superviser et contrôler la qualité des matières premières, des produits semi-finis, des produits finis et des processus. ▪ Collaborer à l'amélioration des procédures de production et à l'organisation de la production. ▪ Traiter les réclamations des acheteurs et analyser les manquements.								
Interaction sociale	▪ Donner des instructions et attirer l'attention des collaborateurs sur les anomalies. Discuter des plaintes émises par les clients et par la Production et formuler des recommandations. Rédiger des procédures et des normes de qualité.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Se servir d'un PC. Manipuler des appareils de test et de mesure. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Etre attentif lors des contrôles.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

07.05.01

■ Tâches principales

- Participer à l'élaboration des normes de qualité propres à l'entreprise suivant les instructions et la stratégie en vigueur et les faire respecter afin que la qualité des produits/services réponde aux exigences en la matière. Cela comporte e.a.:
 - prendre connaissance des évolutions en matière de qualité, des nouvelles consignes et normes, des spécifications des matières premières, des produits semi-finis et finis et des processus ;
 - formuler des conseils en ce qui concerne les nouvelles normes et actualiser les anciennes et les soumettre au chef et aux services concernés ;
 - évaluer l'utilisation et l'application des consignes, des procédures, des normes ;
 - coordonner les actions Qualité (ISO, ...) au sein de l'entreprise et en assurer le bon déroulement et le suivi ;
 - informer les collaborateurs des modifications en matière de normes, procédures, ...
- Superviser et contrôler la qualité des matières premières, des produits semi-finis, des produits finis et des processus afin de détecter les erreurs, les manquements et de les faire corriger. Cela comporte e.a.:
 - contrôler les produits dans le département de production en faisant des tests sur échantillons ;
 - tenir un aperçu des données et tirer des rapports et des statistiques ;
 - conseiller les collaborateurs pour réparer, corriger les erreurs ;
 - refuser la commercialisation/l'utilisation des produits qui ne répondent pas aux normes ;
 - libérer les marchandises bloquées sur demande du chef.
- Collaborer à l'amélioration des procédures de production et à l'organisation de la production afin que la production soit effectuée de manière efficace et en accord avec les normes de qualité. Faire de propositions d'améliorations.
- Traiter les réclamations des acheteurs et analyser les manquements afin de garder une bonne relation avec les acheteurs et afin de proposer une solution aux problèmes de qualité. Cela comporte e.a.:
 - se concerter à propos des réclamations des clients et les analyser ;
 - rechercher la cause des dégâts et en informer les acheteurs ;
 - résoudre le problème en réparant les erreurs ou en indemnisant éventuellement les acheteurs.

Inconvénients:

- Positions fatigantes et unilatérales lors des contrôles.
- Désagréments dus au bruit, aux différences de température lors de travaux sur chantiers.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé expédition (h/f)	Gamme de fonction : Logistique								
Code fonction : 08.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de la Logistique. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ La préparation administrative et assurer le transport des marchandises vers les clients européens, de telle façon que cela se passe selon les directives de l'entreprise et les conventions légales.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Le soutien administratif du chargement et du transport ainsi que du déchargement des produits; ▪ Assurer la gestion des documents et le traitement administratif du flux de marchandises; ▪ Développer et traiter les problèmes et/ou plaintes par rapport au transport.								
Interaction sociale	▪ Recueillir et fournir des renseignements concernant les envois, documents et conditions des/aux collaborateurs de l'entreprise et les douaniers. Convenir et discuter avec les acheteurs/clients, transporteurs et collaborateurs de l'entreprise, en qui ce concerne le règlement des problèmes de transport. Discuter avec les fournisseurs des délais de livraison et d'éventuels problèmes. Rédiger les lettres standard et la correspondance. Egalement dans les deux langues nationales (orales).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">x</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Traiter avec soin les données sur les documents.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

08.01.01

■ Tâches principales

- Soutenir administrativement le chargement, le transport et le déchargement des produits, afin de satisfaire les exigences par rapport à la réception des marchandises et les livraisons, afin que le transport puisse se faire de manière effective et efficace. Cela comporte e.a.:
 - juger les demandes de transport sur leur exactitude et leur intégralité; demander les données manquantes concernant les documents;
 - faire correspondre (interne et externe) les dates du chargement et de la livraison;
 - calculer le nombre de camions nécessaires pour le chargement et établir quand ils devront être disponibles suivant les informations reçues;
 - rédiger le planning du transport et combiner les chargements/cargaisons, tout en tenant compte de la sorte de marchandises, des délais et des destinations;
 - décerner des missions de transport à des transporteurs connus (contrats cadres);
 - rédiger des offres de prix standards, calculer les coûts à facturer aux clients
 - informer le responsable de service du planning ; discuter et résoudre les problèmes;
 - désigner aux transporteurs le lieu précis du déchargement; donner des indications sur la façon de décharger.
- Assurer la gestion de documents et le traitement administratif du flux de marchandises, afin que les documents adéquats soient prêts à temps et qu'un traitement correct soit possible. Cela comporte e.a.:
 - rassembler les données par rapport aux divers envois;
 - préparer les documents de transport, d'exportation et de la douane qui font partis de différents transports, en tenant compte des prescriptions légales;
 - contrôler les documents sur leur intégralité et leur exactitude/précision;
 - préparer les instructions pour le chargement et l'envoi;
 - distribuer les documents nécessaires;
 - recevoir et discuter avec les douaniers.

Traiter et régler les problèmes et/ou les plaintes par rapport aux retards, dégâts, quantités fausses, etc., afin de garantir les bonnes relations avec les clients et les fournisseurs. Cela comporte e.a.:

- déterminer les causes;
- conseiller les mesures de rectification, et décider des actions à entreprendre en accord avec le responsable de service;
- discuter et régler les problèmes avec les fournisseurs ou les clients.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue des muscles lors de travaux à l'écran durant une partie de la journée.
- Travail épuisant pendant les heures de pointe et les missions d'urgence.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Chef magasinier (h/f)	Gamme de fonction : Logistique								
Code fonction : 08.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de la logistique. Subordonnés : env. 7 collaborateurs (des magasiniers, des chauffeurs de chariots élévateurs et des collaborateurs logistique)								
But de la fonction	▪ Coordonner, diriger et participer aux travaux du magasin ou de l'entrepôt afin de réaliser un flux de marchandises optimal en tenant compte des procédures de sécurité et de qualité								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Gérer l'exécution des travaux concernant le stockage des marchandises entrantes, préparer les commandes afin que celles-ci puissent être envoyées. ▪ Assurer la répartition du magasin. ▪ Gérer les stocks. ▪ Assurer la gestion administrative correcte du service.								
Interaction sociale	▪ Donner des informations et instructions journalières à 7 collaborateurs qui travaillent par équipes de deux personnes. ▪ Echanger l'information avec différents services. Défendre les points de vue à l'égard des fournisseurs, des chauffeurs de camion et des expéditeurs. Discuter avec le chef des problèmes et procédures concernant le maniement des marchandises. Rédiger par écrit des rapports simples. Et cela dans les deux langues nationales plus une langue étrangère (orale).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC et du matériel de bureau. Manipuler le matériel pour charger et décharger. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Veiller à une gestion administrative minutieuse des stocks et du flux de marchandises.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

08.02.01

. Tâches principales

- Diriger l'exécution des travaux en ce qui concerne le stockage des marchandises entrantes et préparer les commandes pour envoi, de telle manière qu'une exécution précise puisse être réalisée. Cela comporte e.a.:
 - . distribuer le travail journalier, donner des instructions aux collaborateurs;
 - . veiller aux applications des dispositions de sécurité par rapport à la manipulation et le stockage des marchandises;
 - . veiller au contrôle précis des marchandises entrantes, correspondant à la lettre de voiture, inspection visuelle par rapport aux dégâts;
 - . résoudre les problèmes qui ne peuvent ou ne doivent être résolus par les magasiniers.
- Veiller à la répartition du magasin, afin qu'une mise en place pour un rangement optimal des marchandises soit assuré. Cela comporte e.a.:
 - . réfléchir et tester de nouvelles répartitions pour le magasin;
 - . faire des propositions à la direction par rapport à la gestion du stockage et du transport.
- Gérer les stocks de telle manière qu'aucune pénurie ne se produise, et que les niveaux du stock ne puissent être dépassés. Cela comporte e.a.:
 - . contrôler l'inventaire du stock réel, rechercher et corriger les différences;
 - . contrôler les stocks et en tenir informés les services concernés;
 - . placer les demandes selon les procédures établies.
- Assurer la bonne gestion administrative du service, afin qu'on puisse retrouver la trace des livraisons et des marchandises, et que les données soient générées par rapport au règlement financier et comptable des livraisons. Cela comporte e.a.:
 - . contrôler les documents qui accompagnent les marchandises entrantes et sortantes; assurer un enregistrement ponctuel et correct de ces données par rapport à l'administration comptable;
 - . assurer les délais de livraison des commandes;
 - . tenir à jour la base de données avec les articles disponibles, les fournisseurs et les clients;
 - . rassembler et mettre à disposition la documentation technique des marchandises stockées et commandées;
 - . rédiger les inventaires et les rapports.

Inconvénients:

- Position fatigante lors de l'exécution des contrôles.
- Gêne due aux courants d'air dans le magasin ou l'entrepôt.
- Risque de lésion lors du travail dans le magasin.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Magasinier (h/f)	Gamme de fonction : Logistique								
Code fonction : 08.03.01									
Date : 24/09/2009									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des Achats Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Commander, réceptionner, entreposer et distribuer les marchandises internes afin de contribuer à un flux optimal des marchandises								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Commander les marchandises nécessaires conformément aux contrats-cadres. ▪ Réceptionner et contrôler les marchandises et les matériaux livrés. ▪ Entreposer les marchandises selon le règlement en vigueur. ▪ Préparer et rassembler les marchandises à la demande des utilisateurs internes. ▪ Collaborer à maintenir l'ordre général dans l'entrepôt ou le magasin.								
Interaction sociale	▪ Echanger des informations avec les chauffeurs. Se concerter avec les fournisseurs concernant les commandes. Echanger des informations par rapport aux missions avec le responsable de service. Signaler les risques de pénuries ou de problèmes en ce qui concerne la conservation des marchandises stockées.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un chariot élévateur et un monte-charge. Manipuler les articles du magasin. Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Faire attention lors de l'étiquetage des marchandises entrantes avec des codes barres internes. Surveiller l'empilage des marchandises, le trafic des camions et des chariots élévateurs.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

08.03.01

■ Tâches principales

- Commander les marchandises nécessaires conformément aux contrats-cadres afin que les marchandises soient disponibles à temps et en quantités demandées. Cela consiste entre autres à :
 - fixer le stock minimal et maximal par produit en accord avec le chef ;
 - évaluer les achats nécessaires en tenant compte de l'état du stock, des niveaux de stock minimum et maximum, des délais de livraison ;
 - rédiger des appels d'approvisionnement conformément au contrat-cadre ;
 - demander diverses offres pour les marchandises hors contrats-cadres, comparer les offres et choisir un fournisseur en concertation avec le collaborateur concerné ;
 - remplir le bon de commande et le faire approuver par le chef ;
 - veiller aux livraisons correctes et en temps utile par les fournisseurs.
- Réceptionner et contrôler les marchandises et les matériaux, et vérifier que les marchandises correspondent à la commande et à la lettre de voiture lors de la livraison. Cela comporte e.a.:
 - décharger les marchandises de temps à autre avec le chariot élévateur ;
 - contrôler et signer les documents de transport
 - contrôler les marchandises (nombre, type, dommages) et comparer les bons de commande aux bons de livraison ;
 - refuser les livraisons incorrectes ;
 - encoder les articles livrés dans le système informatique ;
 - contacter le fournisseur en cas de problème et assurer le suivi du dossier.
- Stocker les marchandises selon les règles convenues et valables, afin que ces marchandises puissent être conservées dans de bonnes circonstances et retrouvées facilement. Cela comporte e.a.:
 - coller les étiquettes se trouvant sur les marchandises, et si nécessaire, les emballer dans un emballage supplémentaire ;
 - placer les marchandises à l'endroit prévu ;
 - enregistrer les marchandises dans le système du stock, manuellement ou à l'aide d'un terminal.
- Préparer et rassembler les marchandises à la demande des utilisateurs internes afin qu'une livraison efficace soit assurée. Cela comporte e.a.:
 - mettre les marchandises demandées de côté ;
 - rechercher les marchandises demandées dans les rayons à l'aide d'un bon de commande ;
 - préparer un transport sécurisé, un empilage correct et, si nécessaire, des emballages supplémentaires.
- Collaborer au maintien de l'ordre général de l'entrepôt ou du magasin, afin qu'un aperçu clair et un fonctionnement journalier efficace puisse être assuré. Cela comporte e.a.:
 - évacuer et recycler les matériaux d'emballage ;
 - comparer, sur base régulière, le stock actuel des marchandises avec l'inventaire administrative enregistré ;
 - signaler les problèmes par rapport aux risques de pénuries et par rapport à la diminution de la qualité des marchandises stockées.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant une partie de la journée devant un écran.
- Gêne due aux courants d'air dans le magasin ou l'entrepôt.
- Risque de lésion lors du séjour dans le magasin ou l'entrepôt.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur logistique (h/f)	Gamme de fonction : Logistique								
Code fonction : 08.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable magasinier. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer et traiter les divers travaux administratifs, ainsi que gérer et modifier les fichiers des marchandises et les listes des pièces afin d' assister de manière effective le service logistique.								
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Gérer et modifier le fichier des marchandises, des listes de pièces et l'ordonnancement (routing), avec les données concernant les emballages, les entrepôts, les marchandises supprimées et les fournisseurs sur instruction du responsable de service. ▪ Adapter les livres des codes à barres; ▪ Effectuer les tâches administratives.								
Interaction sociale	▪ Se renseigner sur les imprécisions auprès des collaborateurs internes. Assurer la correspondance standard. Cela comporte e.a. la connaissance (orale) des deux langues nationales.								
Aptitudes spécifiques/ Exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">applications bureautiques</th> <th style="width: 30%;">base de données</th> <th style="width: 20%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>X</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Encoder avec précision les données. Tenir soigneusement le fichier des marchandises à jour.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	X	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	X	x						

■ Responsabilités

08.04.01

. Tâches principales

- Gérer et modifier le fichier des marchandises, les listes de pièces et l'ordonnancement (routing), avec les données concernant les emballages, les entrepôts, les marchandises supprimées et les fournisseurs, sur instruction du responsable de service, afin que le fichier des marchandises soit toujours tenu à jour. Cela comporte e.a.:
 - . rassembler l'information auprès des collaborateurs internes;
 - . préparer les nouveaux numéros de marchandises, les listes de pièces et l'ordonnancement (routing);
 - . adapter les prix d'achat en calculant et encodant les corrections;
 - . encoder les modifications dans le fichier automatisé (marchandises supprimées, nouveaux niveaux de stock minimum/maximum) sur indication du responsable de service.
- Adapter les livres des codes à barres afin que les filiales et les collaborateurs de la vente disposent des livres des codes à barres actualisés. Cela comporte e.a.:
 - . éliminer les marchandises supprimées du fichier;
 - . ajouter les nouvelles marchandises et préparer les codes à barres;
 - . rédiger et distribuer les livres des codes à barres.
- Assurer les travaux administratifs pour le service logistique, cela comporte e.a.:
 - . encoder les commandes d'achat dans le système informatique;
 - . vérifier et gérer les bons de livraisons;
 - . rédiger les offres de prix des fournisseurs sur instruction de l'acheteur;
 - . tenir à jour les statistiques des fournisseurs (marchandises livrées, e.a.) et les dossiers;
 - . encoder les listes évaluées;
 - . assurer le classement de divers ouvrages de référence.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran durant une grande partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Chauffeur camionnette (h/f)		Gamme de fonction : Logistique
Code fonction : 08.05.01		
Date : 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef des expéditions. Subordonnés : aucun.	
But de la fonction	Assurer des livraisons spécifiques dans un secteur attribué, conformément aux bons de livraison afin que les bonnes marchandises soient livrées à temps aux destinataires finaux.	
Nature des activités/ responsabilités	(Dé)charger la camionnette de livraison, conformément aux normes légales. - Livrer les colis chez les clients (situés dans un secteur bien défini) ainsi qu'entre les différents sièges de l'entreprise, à l'aide d'une camionnette. - Effectuer des courses en fonction des instructions reçues. - Entretenir la camionnette.	
Interaction sociale	Collaborer et s'arranger avec les collègues concernant le chargement/déchargement des marchandises. Se concerter avec le chef et/ou les clients à propos de problèmes concernant les marchandises. Se concerter avec les mécaniciens concernant les réparations et les entretiens.	
Aptitudes spécifiques/ exigences	- Conduire une camionnette. - Faire preuve de prudence durant les trajets dans la circulation. Etre attentif lors du chargement et du déchargement des marchandises et lors de la livraison des colis.	

■ Responsabilités

08.05.01

. Tâches principales

- (Dé)charger la camionnette de livraison, conformément aux normes légales. Cela consiste entre autres à :
 - . charger la camionnette conformément à l'ordre de livraison ;
 - . décharger les marchandises et faire signer le bon de commande comme preuve de livraison et reprendre les éventuelles marchandises à retourner.
- Livrer les colis chez les clients (situés dans un secteur bien défini) ainsi qu'entre les différents sièges de l'entreprise, à l'aide d'une camionnette de sorte que les bons colis soient livrés au bon endroit. Cela comporte e.a.:
 - . rédiger un ordre de livraison sur base du planning de route ou de missions expliquées oralement ;
 - . déterminer les trajets à effectuer et livrer les commandes, documents, courrier ... ;
 - . informer le chef lorsque les livraisons prennent du retard ;
 - . encaisser l'argent et le remettre au chef ou au service concerné ;
 - . remplir des documents tels que les feuilles de route reprenant les informations détaillées du transport : heures de départ-arrivée, durée, destination, consommation.
- Effectuer des courses en fonction des instructions reçues afin d'assister les différents services. Cela consiste e.a. :
 - . acheter des produits, enlever des documents, changer de l'argent et éventuellement signer des reçus ;
 - . apporter de l'argent, des documents ou des produits aux services qui l'ont demandé.
- Entretenir la camionnette afin de garantir une fiabilité optimale. Cela comporte e.a.:
 - . vérifier le niveau de carburant, d'huile, d'eau et faire le plein ;
 - . nettoyer régulièrement la camionnette ;
 - . passer régulièrement au garage pour l'entretien ;
 - . informer le chef d'éventuels problèmes.

Inconvénients:

- Porter des charges importantes lors du chargement et déchargement.
- Position unilatérale au volant de la camionnette.
- Désagréments dus aux conditions atmosphériques lors des livraisons. Travail sale et humide lors du nettoyage et de l'entretien de la camionnette.
- Risques de lésions en cas d'accident de la route. Risques de blessures à la main lors du chargement/déchargement et des petits entretiens.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Dispatcher (h/f)	Gamme de fonction : Logistique								
Code de fonction : 08.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable (après) vente. Subordonnés : Fonctionnels : env. 20 collaborateurs employés pour exécuter des travaux chez des clients externes.								
But de la fonction	▪ Envoyer des collaborateurs chez des clients de manière à permettre une prestation de service ponctuelle et correcte.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Planifier les travaux à exécuter chez les clients sur la base des demandes reçues. ▪ Assurer le suivi du déroulement des travaux des collaborateurs. ▪ Assurer le traitement administratif du dispatching.								
Interaction sociale	▪ Donner des indications et des instructions aux collaborateurs à envoyer chez les clients. ▪ Echanger des informations avec le département de vente sur les commandes reçues et avec les services du magasin au sujet du stock de matériel à prévoir. Se concerter avec la hiérarchie en rapport avec les problèmes.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td style="width: 33%;">x</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">x</td> </tr> </table> ▪ Etablir soigneusement la planification. Assurer l'enregistrement, le suivi et le traitement méticuleux de documents et de données.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x		x						

■ Responsabilités

08.06.01

. Tâches principales

- Planifier les travaux à exécuter chez les clients sur la base des demandes reçues de façon à ce que les commandes soient traitées de la manière la plus efficace possible en matière d'exécution, de service et de coûts. Cela comprend e.a. :
 - . demander les services commandés par les clients auprès du département de vente ;
 - . distribuer les tâches compte tenu des modalités d'exécution de la commande en rapport avec le volume de travail et les délais impartis, de la disponibilité du parc de véhicules, des effectifs et de divers facteurs externes ;
 - . établissement des plans de mission individuels par collaborateur au moyen du logiciel approprié ;
 - . expliquer les tâches à exécuter et définir les priorités ;
 - . doter les collaborateurs du matériel et des documents requis pour les travaux à réaliser chez les clients.
- Assurer le suivi du déroulement des travaux des collaborateurs dans le but de garantir un service de qualité et rentable. Cela comprend e.a. :
 - . veiller aux progrès des travaux et en superviser l'exécution du point de vue qualitatif ;
 - . intervenir en cas de défauts et résoudre les difficultés ;
 - . adapter la planification en fonction des problèmes qui surviennent ; informer le département de vente et proposer des solutions.
- Assurer le traitement administratif du dispatching de manière à disposer d'informations correctes et d'un rapport de la situation. Cela comprend e.a. :
 - . collecter, contrôler et traiter les données enregistrées par les collaborateurs ;
 - . établir des rapports périodiques ;
 - . traiter les réclamations des clients en rapport avec les prestations facturées.

Inconvénients :

- Position monotone et tension musculaire dues au travail sur écran durant une partie de la journée.
- Stress dû au rythme de travail résultant de l'accumulation de problèmes.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Réassortisseur (h/f)	Gamme de fonction : Logistique
Code fonction : 08.07.01	
Date : 01/07/2006	
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef Distribution. Subordonnés : aucun.
But de la fonction	▪ Réassortir les rayons avec les articles appropriés suivant les instructions reçues (suivre le plan de (ré)approvisionnement) afin que les marchandises soient disponibles en quantité suffisante et que les rayons soient attrayants pour les clients.
Nature des activités/ responsabilités	▪ Aller chercher les articles du magasin et les amener dans les rayons. ▪ Remplir les rayons avec divers articles suivant les instructions reçues et contrôler et éliminer les articles périmés ou abîmés. ▪ S'assurer que les rayons soient présentés correctement et en ordre.
Interaction sociale	▪ Se concerter avec le chef concernant les problèmes d'approvisionnement, de réassortiment, ... Entretenir des contacts fréquents avec les collègues et avec le chef de rayon afin de s'informer des tâches à effectuer.
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser des instruments tranchants pour déballer les marchandises et un chariot transpalette (ou tout autre outil) pour manipuler des marchandises. ▪ Etiqueter consciencieusement les produits.

▪ Responsabilités

08.07.01

. Tâches principales

- Aller chercher les articles de l'entrepôt et les amener dans les rayons afin que les marchandises soient disponibles en quantité suffisante. Cela comporte e.a.:
 - . enlever les articles du magasin à l'aide d'un bon de commande;
 - . amener les marchandises vers les rayons appropriés à l'aide d'un chariot transpalette (ou tout autre outil).
- Remplir les rayons avec divers articles suivant les instructions reçues et contrôler et éliminer les articles périmés ou abîmés afin que les rayons présentent bien. Cela comporte e.a.:
 - . s'informer auprès du responsable de rayon quant à la disposition des marchandises;
 - . déballer les marchandises à l'aide d'instruments tranchants et les disposer dans les rayons ou les présentoirs;
 - . étiqueter les marchandises suivant les instructions reçues ;
 - . adapter les prix indiqués
- S'assurer que les rayons soient présentés correctement et en ordre afin que les clients aient envie d'acheter les marchandises exposées. Cela comporte e.a.:
 - . veiller à ce que les rayons soient toujours remplis ;
 - . remettre les articles à la bonne place après le passage de clients désordonnés.

Inconvénients:

- Exercer de la force pour soulever des marchandises et les placer sur les rayons (parfois hauts).
- Se pencher, s'étendre pour placer les articles dans les étagères et les rayons.
- Désagréments dus aux courants d'air et à la poussière dans l'entrepôt.
- Risques de lésion aux mains en manipulant des instruments tranchants, risques de lésions au dos en portant les marchandises.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Collaborateur caisse (h/f)		Gamme de fonction : Logistique
Code fonction : 08.08.01		
Date : 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef Distribution. Subordonnés : aucun.	
But de la fonction	▪ Encaisser, payer et justifier l'argent reçu des clients, en espèces, en chèques et en monnaie électronique conformément aux instructions en vigueur.	
Nature des activités/ responsabilités	▪ Régler, enregistrer les marchandises et traiter les flux d'argent de façon à ce que les marchandises achetées ou les services commandés soient correctement réglés. ▪ Vérifier que les montants de la caisse correspondent aux marchandises achetées.	
Interaction sociale	▪ Accueillir aimablement les clients. Communiquer les éventuelles anomalies relatives à la caisse.	
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Se servir d'une caisse. ▪ Etre rigoureux et attentif lors de l'encaissement.	

▪ Responsabilités

08.08.01

. Tâches principales

- Régler, enregistrer les marchandises et traiter l'argent liquide afin que les marchandises vendues ou les services commandés soient correctement réglés. Cela comporte e.a.:
 - . mettre la caisse en état de marche, mettre de nouveaux rouleaux de papier dans la caisse, ... ;
 - . se tenir au courant des (nouveaux) prix ;
 - . régler les articles ;
 - . lire les codes-barres ;
 - . commander et/ou remplir la caisse de pièces de monnaie et de fournitures ;
 - . traiter les paiements par carte ;
 - . traiter les bons de réduction et les remises ;
 - . identifier les éventuels faux billets et chèques non conformes ;
 - . (faire) mettre périodiquement l'argent en sécurité.
- Vérifier que les montants de la caisse correspondent aux marchandises achetées afin d'avoir une comptabilité correcte. Cela comporte e.a.:
 - . assurer la fermeture de la caisse ;
 - . compter l'argent et signaler au dirigeant les éventuelles différences de montants ou anomalies.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue de certains muscles lors de tâches à la caisse.
- Risques d'agression et de violence.

CPAE - CP200
ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Analyste marketing (h/f)	Gamme de fonction : Marketing								
Code fonction : 09.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du sales/marketing. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Contribuer à la mise en oeuvre de la politique de marketing, par le recueil et le traitement d'informations quantitatives, de façon à mettre à la disposition du chef de service des informations pertinentes et fiables relatives au marché.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Recueillir des informations par rapport aux développements de la demande et aux nouveaux débouchés. ▪ Formuler des propositions pour l'exécution d'une étude de marché supplémentaire (vente ou les efforts de promotion). ▪ Procurer des missions aux/et accompagner les bureaux d'études de marché externes. ▪ Soutenir le responsable du marketing lors de la préparation de la gestion en ce qui concerne l'assortiment du marché et des produits. ▪ Mettre sur pied et tenir à jour un système de documentation concernant le marché.								
Interaction sociale	▪ Informer (les) et se concerter/discuter avec les chefs et les collègues. Etablir et entretenir des contacts avec les bureaux externes et instruire/accompagner les enquêtes. Introduire/apporter des idées lors de diverses formes de concertation. Rédiger des rapports. S'exprimer oralement en Français et en Néerlandais.								
Exigences spécifiques des conditions	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 33%;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table>		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

▪ Responsabilités

09.01.01

▪ Tâches principales

- Recueillir des informations par rapport aux développements de la demande et aux nouveaux débouchés, de telle manière que celles-ci forment une base utilisable pour déterminer la gestion du marché. Cela comporte e.a.:
 - rassembler des données utiles auprès des collaborateurs de vente, des bureaux externes et au moyen d'une documentation professionnelle;
 - étudier et analyser ces données;
 - traiter les données pour obtenir une information efficace relative au marché.
- Formuler des propositions pour l'exécution d'une étude de marché supplémentaire (vente- ou efforts de promotions, de ce fait, les possibilités de vente seront optimisées. Cela comporte e.a.:
 - suivre les développements de vente pour différents produits dans divers secteurs du marché;
 - analyser et signaler les différences par rapport aux prévisions;
 - rapporter et conseiller les dispositions à prendre ;
 - reformuler de missions réalisées, en fonction des modifications intervenues dans l'état du marché.
- Procurer des missions aux/et accompagner les bureaux d'études de marché externes, de telle manière que l'information importante du marché soit disponible à temps et à coût réduit. Cela comporte e.a.:
 - interpréter les missions et faire des demandes d'offres;
 - évaluer les offres et procurer des missions pour les enquêtes, éventuellement en accord avec le responsable de service;
 - expliquer, accompagner et contrôler l'exécution;
 - interpréter les résultats de l'enquête et des conclusions, et donner des conseils en ce qui concerne les décisions à prendre.
- Soutenir le responsable du marketing lors de la préparation de la gestion en ce qui concerne l'assortiment du marché et des produits, de telle manière que la gestion soit reliée de façon optimale aux développements du marché. Cela comporte e.a.:
 - traduire l'information du marché en conséquences en matière de gestion;
 - conseiller le marketing management en ce qui concerne les adaptations.
- Etablir et tenir à jour un système de documentation concernant le marché, de telle manière que, toute information relevante soit toujours disponible et précise.

Inconvénients:

- Pas d'application.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Helpdesk operator (call center) (h/f)	Gamme de fonction : Marketing								
Code de fonction : 09.02.02									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Supervisor/teamleader. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer une assistance technique par téléphone et par les moyens électroniques de communication, afin de résoudre les problèmes à distance, de fournir des informations ciblées ou d'envoyer du personnel en vue d'une intervention.								
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Assurer l'assistance technique des clients par téléphone et par les moyens électroniques de communication. ▪ Assurer le suivi des rendez-vous fixés avec les clients. ▪ Collaborer à la bonne organisation quotidienne du service.								
Interaction sociale	▪ Répondre aux appels téléphoniques et courriels, de manière professionnelle et courtoise, tout en tenant compte du niveau de connaissances et du type d'interlocuteur. Recueillir des informations par téléphone en posant les questions adéquates. Donner des conseils afin de résoudre des problèmes techniques simples. Enregistrer les appels et les solutions. Echanger des informations avec les collègues.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrées. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">applications bureautiques</th> <th style="width: 30%;">base de données</th> <th style="width: 20%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Concentration particulière lors de la description et de l'analyse du problème en prenant les communications. Etre attentif lors du passage d'un script à un autre.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Tâches principales

- Assurer l'assistance technique des clients par téléphone et par des moyens électroniques de communication, afin que les clients puissent résoudre les problèmes sur la base d'un diagnostic et des informations communiquées. Cela comprend e.a. :
 - poser des questions ciblées et adaptées au niveau de connaissances de l'interlocuteur ;
 - décider, après un diagnostic du problème survenu, s'il est supporté par le helpdesk ; sinon, informer le client des interventions incluses dans le contrat ;
 - orienter le client ou prendre un rendez-vous afin de lui contacter au cas où le problème posé ne peut être résolu dans l'immédiat ;
 - rechercher des informations et des scripts de diagnostics, pendant la conversation, dans un système de connaissances automatisé ou toute autre documentation afin de déterminer le diagnostic et la solution ;
 - conseiller l'achat complémentaire de produits ou de services si cela peut constituer une solution au problème posé ;
 - communiquer la solution au client.
- Assurer le suivi des rendez-vous fixés avec les clients, afin de fournir une réponse à la question posée dans les délais impartis. Cela comprend e.a. :
 - rechercher la documentation technique nécessaire (sur ordinateur, dans les manuels des fournisseurs, dans des livres, sur Internet, etc.) afin de pouvoir résoudre un problème a priori insoluble ;
 - se concerter entre collègues ou avec les collaborateurs en seconde ligne ;
 - rassembler le matériel documentaire à envoyer, ou déléguer ce travail à une tierce personne ;
 - entreprendre l'action interne nécessaire afin de faire respecter le rendez-vous, que ce soit pour une réparation, un remplacement, la fixation d'un rendez-vous avec le technicien, etc. ;
 - reprendre contact et faire un compte rendu de l'évolution de la solution ;
 - traiter les plaintes en rapport avec des services fournis précédemment.
- Collaborer à une bonne organisation quotidienne du service pour permettre un fonctionnement efficace. Cela comprend e.a. :
 - exécuter un contrôle de routine du bon fonctionnement des appareils et des logiciels utilisés ;
 - enregistrer les appels dans la banque de données des problèmes ;
 - apprendre à connaître les produits pour lesquels on offre un support ;
 - participer aux briefings et aux réunions de travail ;
 - signaler les problèmes fréquents liés à la qualité des produits et des services ;
 - appliquer les principes de vente additionnelle lors des conversations de service, détecter les intentions d'achat et en informer le service concerné ;
 - donner un compte rendu des défaillances, des problèmes ou des impossibilités dans la planification ;
 - assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les rendez-vous (procédures).

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos dus au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Télé-opérateur (call center) (h/f)	Gamme de fonction : Marketing								
Code de fonction : 09.03.02									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Call center supervisor/teamleader. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Répondre aux appels des clients concernant des informations (inbound) ou appeler des correspondants dans le cadre d'études de marché ou de télé-enquêtes (outbound) dans un cadre non spécialisé, par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de garantir une information des clients ou une collecte de données efficaces.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Prendre les communications entrant par téléphone ou par les moyens électroniques de communication et fournir des informations standard sur la base de scripts convenus ou conformément aux règles convenues. ▪ Contacter des clients par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et tenir une communication sur la base d'un script adapté à la mission. ▪ Assurer un enregistrement correct des communications. ▪ Exécuter diverses tâches de support.								
Interaction sociale	▪ Recueillir ou fournir des informations par téléphone aux clients. Convaincre les clients et tenir des conversations concernant les promotions. Echanger les informations avec les collègues lors de la transmission des commandes. Informer le responsable de l'équipe des signes particuliers lors des contacts avec les clients. Se concerter au sujet de l'exécution des tâches avec le chef d'équipe ou le superviseur.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Prendre les communications de manière concentrée, et être attentif à la formulation des questions formulées par l'interlocuteur. Encoder les données de façon rapide et précise dans les fichiers. Etre attentif aux éventuelles modifications de scripts et lors du passage d'un script à un autre.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

09.03.02

■ Tâches principales

- Prendre les communications entrant par téléphone et par les moyens électroniques de communication et fournir des informations standard sur la base de scripts convenus ou conformément aux règles convenues afin de venir en aide aux clients de façon courtoise. Cela comprend e.a. :
 - poser des questions exploratoires ;
 - rechercher et sélectionner le fichier informatique requis ou le script à utiliser ;
 - fournir les informations demandées aux clients ;
 - transférer avec courtoisie les demandes plus spécialisées à d'autres personnes ou à d'autres services au sein de l'entreprise.
- Contacter des clients par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et tenir une communication sur la base d'un script adapté à la mission dans le but de convaincre le client de participer à une enquête téléphonique ou d'accepter une invitation. Cela comprend e.a. :
 - informer les clients de l'objet de la conversation ;
 - convaincre les clients de collaborer à une télé-enquête ou d'accepter une invitation ;
 - réaliser une télé-enquête sur la base d'un script et poser des questions précises ;
 - tenir des conversations concernant les promotions selon un script déterminé.
- Assurer un enregistrement correct des communications de façon à permettre un suivi efficace. Cela comprend e.a. :
 - compléter les rapports standardisés en rapport avec les objectifs atteints ou les missions réalisées ;
 - enregistrer et transmettre les rendez-vous et les directives concernant la composition et l'envoi de documentation, produits de remplacement, etc.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - participer à des briefings et à des réunions de travail ;
 - assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les rendez-vous (procédures).

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos dus au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Télé-conseil (call center) (h/f)	Gamme de fonction : Marketing								
Code de fonction : 09.04.02									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Call center supervisor/teamleader. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Fournir des informations et des conseils professionnels aux clients dans le cadre d'appels (inbound) ou appeler des correspondants et des prospects dans le cadre de téléventes (outbound) par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de garantir un service optimal de l'entreprise et d'exploiter au maximum les opportunités commerciales.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Informer et conseiller les clients sur les différents produits et services dans le cadre des appels entrants par téléphone ou par des moyens électroniques de communication. ▪ Traiter les plaintes des clients. ▪ Contacter des clients et des prospects (consommateurs locaux) et stimuler la vente des marchandises et des services grâce à des conversations ciblées par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et sur base d'un script général. ▪ Enregistrer les conversations téléphoniques et transmettre les actions à entreprendre. ▪ Exécuter diverses tâches de support.								
Interaction sociale	▪ Collecter ou fournir des informations aux clients et aux prospects. Conseiller les clients et traiter les plaintes des clients. Convaincre les clients de réagir aux propositions formulées. Echanger les informations avec les collègues lors de la transmission des commandes. Communiquer à intervalles réguliers toutes sortes d'informations commerciales (recueillies lors des conversations téléphoniques) au responsable de l'équipe (sur la base d'une méthode standardisée). Se concerter au sujet de l'exécution de ses tâches propres avec le chef d'équipe ou le superviseur.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Fournir des conseils fiables. Assurer un suivi méticuleux des accords internes, des rendez-vous avec les clients, Mettre à jour ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers. Etre attentif aux éventuelles modifications de scripts et lors du passage d'un script à un autre.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ **Tâches principales**

- Informer et conseiller les clients sur les différents produits et services dans le cadre des appels entrant par téléphone ou par des moyens électroniques de communication, afin de promouvoir la vente de produits et de services ou d'accroître la satisfaction générale des clients quant aux produits et aux services déjà achetés. Cela comprend e.a. :
 - analyser et identifier les besoins précis des clients ;
 - informer les clients de la nature et de la qualité des produits et des services sur la base d'un système d'information automatisé ;
 - fournir des informations spécifiques sur les prix, les offres, les délais de livraison, les clauses de garantie et les modalités de service sur la base de recherches rapides dans des catalogues/ briefings/ banques de données et sur base de ses propres connaissances des produits / contenu des dossiers ;
 - enregistrer les commandes et motiver les clients à passer des commandes additionnelles ;
 - assurer les services après-vente, par exemple fournir des informations concernant l'exécution, la commande et les conditions de garantie.
- Traiter les plaintes des clients afin de pouvoir donner le plus rapidement possible une réponse favorable en rapport au problème formulé. Cela comprend e.a. :
 - évaluer l'importance et la priorité de la plainte ;
 - questionner, analyser et situer le problème sur base des scripts disponibles et de ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers ;
 - proposer si possible une solution ; transférer les plaintes complexes ;
 - enregistrer les demandes de dédommagement ; dresser un inventaire et synthétiser les plaintes dans un rapport ;
 - signaler au chef d'équipe (suivant les procédures convenues) les souhaits, les besoins et les problèmes des clients, les produits/services qui se vendent moins bien ou les dispositions particulières ou les signaux reçus en relation avec la qualité et les conditions de vente.
- Contacter des clients et des prospects (consommateurs locaux) et stimuler la vente des marchandises et des services grâce à des conversations ciblées par téléphone ou par des moyens électroniques de communication et sur base d'un script général afin de convaincre les clients d'acheter des marchandises et des services déterminés. Cela comprend e.a. :
 - poser des questions professionnelles axées sur la vente sur base d'un script général et de ses propres connaissances sur les produits / contenu des dossiers ;
 - évaluer les possibilités commerciales et déterminer le profil du client ;
 - conseiller le client et proposer les produits et les services les mieux adaptés en fonction de son profil ; convaincre le client des avantages des produits et/ou services ;
 - conclure la conversation de manière efficace.
- Enregistrer les conversations téléphoniques et transmettre les actions à entreprendre afin d'assurer un suivi commercial efficace. Cela comprend e.a. :
 - encoder les informations recueillies lors des conversations dans le fichier spécialement créé à cet effet ou selon les accords internes (formulaire, réunions) ; intégrer les modifications des données des clients (par ex., adresse, téléphone) dans la banque de données clients ;
 - présenter un compte rendu (suivant les procédures convenues) aux collaborateurs administratifs et commerciaux qui assurent la suite du traitement des commandes ; informer (niveau interne ou externe) sur les capacités et les délais de livraison ;
 - présenter un compte rendu des défauts, des problèmes et des impossibilités dans la planification ;
 - fixer des rendez-vous pour le service extérieur conformément aux procédures convenues ; à cette fin, mettre à jour l'agenda des représentants ou des techniciens externes dans un système automatisé.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - participer à des briefings et à des réunions de travail ;
 - assurer le suivi des modifications apportées dans les scripts et les accords (de procédure) avec les clients.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue oculaire et dorsale dues au travail sur écran durant toute la journée.
- Tension nerveuse due à des situations irritantes liées aux multiples communications téléphoniques. Gêne due au bruit environnant. Désagrément dû au port du casque téléphonique.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Chef d'équipe (call center) (h/f)	Gamme de fonction : Marketing								
Code de fonction : 09.05.02									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Call center. Subordonnés : Directement : env. 12 opérateurs du Call center.								
But de la fonction	▪ Accompagner les opérateurs du Call center et assurer le suivi des missions afin de traiter des projets désignés de manière efficace.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Collaborer au projet et au briefing des membres de l'équipe. ▪ Diriger et animer l'équipe (informer, contrôler, diriger, motiver, donner du feed-back). ▪ Assurer un flux d'informations efficace entre la direction et l'équipe pendant le déroulement du projet et un compte rendu précis lors de la conclusion d'une mission.								
Interaction sociale	▪ Diriger et instruire les collaborateurs. Transmettre les connaissances et les idées. ▪ Rédiger et donner des présentations motivantes pour présenter les nouveaux projets aux membres d'équipes. Elaborer et dispenser des formations aux membres de l'équipe. Participer aux réunions de travail avec des clients internes ou externes. Se concerter avec la direction concernant le fonctionnement de sa propre équipe. Entretenir une relation de travail motivante avec les membres de l'équipe. Et cela dans les deux langues nationales (parlées).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser des systèmes informatiques : PC, installation téléphonique et applications internet intégrés. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">applications bureautiques</th> <th style="width: 30%;">base de données</th> <th style="width: 20%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Assurer un suivi attentif des tâches à exécuter et apporter les corrections nécessaires en temps utile.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

09.05.02

. Tâches principales

- Collaborer au projet et au briefing des membres de l'équipe, afin que la réalisation du projet puisse démarrer dans de bonnes conditions. Cela comprend e.a. :
 - . donner un avis au client et aux responsables de la planification, au sujet de la disponibilité des collaborateurs qualifiés et de l'équipement des postes de travail ;
 - . établir les calendriers des travaux et approuver les congés ;
 - . s'informer auprès du client, des informations contextuelles nécessaires à la bonne exécution de la mission ;
 - . prendre connaissance du script et en informer les opérateurs ;
 - . signaler les problèmes rencontrés avec les appareils et les applications logicielles nécessaires au projet ;
 - . préparer les présentations du projet aux membres de l'équipe ;
 - . organiser et diriger les briefings des collaborateurs.
- Diriger et animer l'équipe (informer, contrôler, diriger, motiver, donner un avis), de manière à garantir la qualité et la quantité du travail fourni. Cela comprend e.a. :
 - . discuter de la qualité des conversations téléphoniques des opérateurs avec le service qualité chargé de les contrôler de façon structurée ; donner des avis constructifs aux opérateurs ;
 - . interpréter toutes sortes d'indicateurs statistiques en rapport avec les prestations des opérateurs, comme les appels par heure, wrap-up time, taux d'occupation, temps d'attente ;
 - . résoudre toutes sortes de problèmes internes du personnel, des conflits de collaboration, etc. ;
 - . motiver les opérateurs et développer un esprit d'équipe ; résoudre les problèmes internes de personnel, les conflits de collaboration, etc. ;
 - . contrôler les volumes de travail et informer le service RH à temps sur les risques de manque de personnel ;
 - . mener des entretiens de fonctionnement et d'évaluation des collaborateurs et donner suite aux conclusions issues des évaluations ;
 - . évaluer les besoins en formation ; initier des actions de formation ;
 - . sélectionner conjointement les nouveaux membres d'équipe et les encadrer ;
 - . diriger les réunions d'équipe portant sur des discussions d'avancement du projet et de ses problèmes éventuels ;
 - . fournir du coaching pour les problèmes sortant de la routine.
- Assurer un flux d'informations efficace entre la direction et l'équipe pendant le déroulement du projet et un compte rendu précis lors de la conclusion d'une mission. Cela comprend e.a. :
 - . donner un avis à la direction pendant le déroulement du projet au sujet de différentes choses telles que la qualité de la banque de données, le temps utilisé et les difficultés rencontrées ;
 - . informer les membres de l'équipe en ce qui concerne l'adaptation ou la correction des procédures et des rendez-vous par les clients ;
 - . transmettre les résultats des projets généraux à la direction générale ou à la direction des ventes ;
 - . rédiger les comptes rendus spécifiques sur les constatations relatives aux produits et services.

Inconvénients :

- Gêne due au bruit environnant.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Conseiller prévention (niv. 2) (h/f)	Gamme de fonction : Environnement et sécurité								
Code de fonction : 10.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Directeur de l'entreprise. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Veiller à la définition, à l'exécution et au suivi de la politique de sécurité sur le lieu de travail de manière à concrétiser les objectifs de l'entreprise et à satisfaire aux prescriptions légales en matière de prévention et de sécurité sur le lieu de travail.								
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Conseiller et seconder la direction de l'entreprise en vue de l'élaboration d'une politique de sécurité sur le lieu de travail. ▪ Appliquer le programme de sécurité convenu. ▪ Assurer le suivi du programme de sécurité.								
Interaction sociale	▪ Sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise à l'importance de la sécurité. Collecter des informations auprès de la direction, du service technique et des collaborateurs. Se concerter avec la direction sur la faisabilité des idées. Présenter des propositions et des problèmes lors des réunions du CPPT. Motiver tous les collaborateurs à contribuer positivement à la sécurité générale. Accompagner les auditeurs (externes). Elaborer des instructions et des procédures. Assurer des présentations et des formations. Mener des discussions avec des instances externes en relation avec des autorisations et en cas de catastrophes.								
Place dans l'organisation	▪ Utiliser un PC. Manipuler des instruments de mesure <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Veiller scrupuleusement à l'application des prescriptions de sécurité. Se tenir au courant des dispositions légales applicables.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

10.01.01

. Tâches principales

- Conseiller la direction de l'entreprise et la seconder dans le cadre de l'élaboration d'une politique de sécurité sur le lieu de travail de manière à garantir que l'entreprise ne présente aucun danger pour la sécurité des collaborateurs et des autres personnes présentes dans l'entreprise. Cela comprend e.a. :
 - . conseiller la direction sur tout ce qui concerne la sécurité dans l'entreprise et les dispositions légales applicables en la matière ;
 - . conseiller la direction sur le plan d'action annuel et le plan de prévention global ; présenter et défendre des propositions à la direction et au CPPT ; consigner les mesures de prévention dans les plans de sécurité désignés ;
 - . établir et gérer le budget de sécurité.
- Appliquer le programme de sécurité convenu dans le but d'améliorer les conditions de travail au sein de l'entreprise et de limiter le nombre d'incidents et d'accidents ainsi que leur coût. Cela comprend e.a. :
 - . établir des rapports mensuels et annuels ;
 - . élaborer et diffuser toutes sortes de procédures de sécurité, de manuels d'utilisation, de fiches de poste de travail et de programmes de prévention ;
 - . Accompagner les réunions du CPPT et coordonner les actions qui sont décidées au sein de ce comité ; assurer le travail de secrétariat du comité ; informer les membres au sujet des modifications des règlements et des lois en matière de sécurité ;
 - . élaborer les prescriptions de sécurité auxquelles les machines doivent satisfaire et vérifier si elles y satisfont effectivement ; établir des rapports de sécurité, d'ergonomie et de mise en service ;
 - . exécuter les contrôles et missions prévus par la loi ; instaurer et exécuter diverses évaluations (analyses des risques sur les machines et les installations, étude du lieu de travail, formulaires de déclaration d'incidents, enquêtes sur les accidents du travail, ...) ainsi que des formulaires de suggestion d'améliorations des situations à risque ;
 - . élaborer et actualiser des plan d'actions pour l'entreprise (sécurité, enquiquiner, ...);
 - . définir des directives de sécurité qui doivent être appliquées dans l'entreprise ; former les personnes concernées à cet effet ;
 - . informer les intéressés de la politique de sécurité, de santé et de bien-être ; collaborer avec les services de prévention internes et externes ;
 - . sensibiliser les responsables hiérarchiques et les collaborateurs de l'entreprise à la sécurité et veiller à ce que les prescriptions de sécurité soient respectées par tout un chacun ;
 - . tenir l'administration de sécurité obligatoire ; mise à jour de la documentation ;
 - . demander des autorisations et accompagner les instances de contrôle externes lors des audits.
- Contrôler le suivi du programme de sécurité pour s'assurer que les normes en matière de soins de santé, de prévention d'incendie et de prévention de sécurité sont respectées. Cela comprend e.a. :
 - . réaliser des audits de sécurité de l'entreprise ; établir un rapport avec des conclusions et le présenter à la direction et au CPPT ;
 - . veiller au respect des prescriptions légales en matière de sécurité et de prévention sur le lieu de travail ;
 - . inspecter les machines, les locaux et les instruments de travail ; veiller à l'utilisation et à la mise en œuvre des moyens de production ;
 - . contrôler les conditions de travail des collaborateurs et leur infrastructure (port des tenues de protection, rangement et étiquetage des produits toxiques et dangereux, utilisation correcte des machines, ...).

Inconvénients :

- Tension due aux conditions de travail durant le séjour dans les halls de production.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Contremaître (h/f)	Gamme de fonction : Production						
Code de fonction : 11.01.01							
Date : 01/07/2006							
Place dans l'organisation	Chef direct : Le responsable de la production ou le chef de chantier. Subordonnés : directs : env. 10 collaborateurs de production.						
But de la fonction	▪ Veiller à la réalisation optimale du processus de production au sein de l'équipe afin de réaliser les tâches de production planifiées conformément aux exigences de qualité et de rentabilité spécifiées.						
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Superviser l'exécution de la production par les collaborateurs de production. ▪ Réaliser le planning et veiller au déroulement optimal (du point de vue technique) du processus de production. ▪ Garantir la qualité dans la production en veillant au respect des consignes applicables. ▪ Assurer une gestion adéquate du personnel au sein de l'équipe des collaborateurs de production. ▪ Exécuter les tâches administratives et de support requises.						
Interaction sociale	▪ Donner des consignes et des instructions aux collaborateurs de production. Transférer des connaissances et des idées. ▪ Echanger des informations avec divers services internes (ressources humaines, service technique, ...). Rendre compte au responsable de la production et se concerter au sujet de la production, du processus et du personnel. Se concerter et collaborer avec le laboratoire, l'expédition, le magasin et le service technique. Etablir des rapports traitant des données de production.						
Place dans l'organisation	▪ Utiliser un PC. Manipuler de l'outillage à main et utiliser les installations de production lors de la communication des instructions. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;">applications bureautiques</td> <td style="padding: 5px;">base de données</td> <td style="padding: 5px;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="2" style="padding: 5px;">x</td> </tr> </table> ▪ Veiller attentivement à la bonne exécution des tâches.	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	
applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation					
base approfondi professionnel	x						

■ Responsabilités

11.01.01

■ Tâches principales

- Superviser l'exécution de la production par les collaborateurs de production de manière à atteindre une productivité et une qualité optimales. Cela comprend e.a. :
 - organiser et répartir les tâches en tenant compte des congés, des malades, du volume de travail, etc. ;
 - approuver les congés ;
 - définir les priorités et donner des instructions ;
 - répartir les tâches ; attribuer les missions et en superviser le déroulement ; donner des instructions sur l'approche à adopter ;
 - veiller à l'approvisionnement en matières premières, au déroulement du processus et au transbordement des produits ;
 - veiller à l'exécution des tâches et superviser le déroulement ;
 - assurer le suivi des décisions sortant de la routine ;
 - contrôler le rendement et les pertes et prendre des mesures si nécessaires ;
 - intervenir en cas d'anomalies et résoudre les problèmes.
- Réaliser le planning et veiller au déroulement optimal (du point de vue technique) du processus de production, de manière à garantir la continuité du déroulement du processus. Cela comprend e.a. :
 - mettre au point les machines et contrôler leur bon fonctionnement ;
 - faire exécuter les tâches de nettoyage et d'entretien sur et autour des installations ;
 - prendre des actions ou des mesures de correction en cas de perturbation du processus de production ;
 - faire intervenir le service technique en cas de pannes complexes.
- Garantir la qualité dans la production en veillant au respect des consignes applicables, afin de garantir que les différents produits et les processus de production satisfont aux normes de qualité, environnementales et de sécurité applicables. Cela comprend e.a. :
 - veiller à la qualité des matières premières, des produits semi-finis et des produits finis ; (faire) exécuter des contrôles durant les diverses phases de la production ;
 - veiller au respect des prescriptions en matière de respect de l'environnement et de sécurité ;
 - soumettre des rapports aux parties prenantes et formuler des propositions d'amélioration.
- Assurer une gestion adéquate du personnel au sein de l'équipe des collaborateurs de production de manière à traiter efficacement les questions de personnel. Cela comprend e.a. :
 - favoriser une bonne ambiance de travail et l'esprit d'équipe ; encadrer, motiver et stimuler les collaborateurs de l'équipe ;
 - initier les nouveaux collaborateurs et le personnel temporaire ;
 - évaluer périodiquement tous les collaborateurs de production ; stimuler le développement personnel et l'implication dans le fonctionnement de l'entreprise.
- Exécuter les tâches administratives et de support requises, telles que :
 - calculer et consigner les paramètres et les résultats de production ;
 - mettre à jour diverses listes.

Inconvénients :

- Tension nerveuse due aux conditions de travail éprouvantes durant le séjour dans les halls de production.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé planning et préparation (construction) (h/f)	Gamme de fonction : Production								
Code fonction : 11.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef d'entreprise ou chef d'un bureau d'entreprise. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Préparer le planning, les achats et l'installation du chantier, aux plans administratif et juridique, afin de permettre de démarrer la réalisation des travaux de façon la plus efficiente possible.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Régler tous les aspects administratifs et juridiques concernant le projet. ▪ Les plans d'exécution du projet. ▪ Organiser et réaliser l'achat des matériaux nécessaires et négocier les contrats avec les sous-traitants. ▪ Organiser la mise en place du chantier.								
Interaction sociale	▪ S'informer, défendre des points de vue et se concerter avec les fournisseurs, les administrations publiques, les services et les pouvoirs publics. Participer aux réunions et discussions de travail avec les différentes parties exécutantes. Intervenir entre les différentes parties, lors de conflits ou problèmes dans la phase exécutive, et cela oralement dans les deux langues nationales.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser le matériel de bureau. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Etre efficace en rassemblant et en interprétant les données. Etre attentif en résolvant les problèmes pour l'interférence avec d'autres travaux à exécuter. Etre attentif lors de l'enregistrement des rendez-vous définitifs.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

11.02.01

■ Tâches principales

- Régler tous les aspects administratifs et juridiques des projets, afin que toutes les obligations légales soient respectées, et, le risque que les problèmes soudains soient réduits lors de l'exécution des travaux. Cela comporte e.a.
 - copier et distribuer le cahier d'exécution, le devis et les plans à destination des responsables de l'entreprise;
 - compléter le dossier avec les plans des sous-traitants, les fournitures sanitaires etc.;
 - veiller à introduire toutes les demandes d'obtention d'autorisations de démolition, de construction, etc. ;
 - discuter avec les assureurs concernant les conditions d'assurance;
 - discuter avec les autorités locales au sujet de l'utilisation de la voie publique;
 - discuter avec les pompiers de la sécurité incendie du chantier et de l'environnement;
 - discuter avec les voisins par rapport aux communs ou reprise des communs;
 - veiller à faire respecter les prescriptions imposées en matière de qualité, environnement et sécurité.
- Assurer l'exécution du projet afin que le plan puisse être réalisé par rapport aux devis. Cela comporte e.a.:
 - rédiger un plan d'exécution détaillé ; choisir la méthode d'exécution de certains travaux, décider de la suite des travaux à réaliser ;
 - discuter des contradictions entre le plan et le devis;
 - rédiger un planning concret des horaires ;
 - rédiger un planning du personnel, des outils et du matériel pour les travaux à exécuter sous sa propre responsabilité;
 - prendre des rendez-vous avec les sous-traitants ;
 - organiser les réunions avec les sous-traitants afin de discuter du planning de travail.
- Organiser et réaliser l'achat des matériaux nécessaires et négocier les contrats avec les sous-traitants, afin que tout soit livré à temps et exécuté selon les modalités planifiées. Cela comporte e.a. ;
 - rédiger les schémas des commandes et des livraisons, par rapport au matériaux et outils nécessaires ;
 - contrôler et comparer les demandes d'offres, vérifier la conformité des budgets rédigés ;
 - négocier le prix, les niveaux de qualité et les conditions de paiement ;
 - archiver les expériences avec les fournisseurs ;
 - intervenir en cas de conflit entre le responsable du chantier et les fournisseurs sur base des accords.
- Organiser l'installation du chantier afin que les travaux puissent être effectués dans de bonnes conditions. Cela comporte e.a. :
 - étudier le terrain afin de pouvoir faire des bons accords avec le topographe, par rapport à la délimitation du terrain, plan des coordonnées etc. ;
 - évaluer le sous-sol, et, si nécessaire faire exécuter une étude complémentaire ;
 - rédiger un plan de signalisation, signalisation du trafic, signalisation interne et des panneaux de publicité ;
 - déterminer l'installation du chantier, les endroits d'accès, l'emplacement des sanitaires, les locaux de repos, l'entrepôt des outils et matériaux, l'emplacement d'évacuation etc. ;
 - contacter les différents services publics assurant la fourniture d'eau, d'électricité et d'égouttage, en vue d'obtenir les raccordements nécessaires.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux devant l'écran une petite partie de la journée.
- Gêne due aux intempéries et aux saletés, lors des visites de chantier.
- Risque de blessure lors des visites de chantier.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Deviseur (construction) (h/f)	Gamme de fonction : Production								
Code fonction : 11.03.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef d'entreprise ou le chef de bureau d'entreprise. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Veiller à un calcul de prix de revient correct des projets de construction, afin de contribuer à une introduction ponctuelle d'un dossier de demande d'offre.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Prendre connaissance de la mission, rassembler et contrôler toutes les données nécessaires. ▪ Rédiger un calcul de prix de revient détaillé. ▪ Préparer la demande d'offre réelle en accord avec la direction. ▪ Transmettre les dossiers des demandes d'offres acceptées aux responsables du projet ou préparateurs de travail et assister au suivi du calcul de prix de revient.								
Interaction sociale	▪ Rechercher chez, et donner l'information aux collaborateurs, fournisseurs et clients. Formuler, éclaircir et défendre les calculs de prix de revient. Discuter avec la direction concernant la fixation des prix définitifs. Rédiger les demandes d'offres.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </table> ▪ Etre précis par rapport à la totalité et l'exactitude du calcul du prix de revient définitif et les risques possibles lors des estimations.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

11.03.01

· Tâches principales

- Prendre connaissance de la mission, rechercher et contrôler toutes les données nécessaires afin qu'une décision puisse être prise, afin de concourir pour le projet ou non. Cela comporte e.a.:
 - demander toutes sortes de documents par rapport au projet: comme les plans, les livres de charge, les mesures;
 - visiter et reconnaître le terrain sur lequel le projet va avoir lieu ; estimer les difficultés éventuelles par rapport au sous-sol, la location et l'accessibilité pour les personnes et le matériel.
 - contrôler l'intégralité et la consistance technique et juridique de toutes les données reçues par rapport à une check-list, afin de pouvoir exclure les facteurs inconnus dans le calcul de prix de revient;
 - traiter et motiver les variantes de l'exécution et les proposer au client potentiel en accord avec les contacts commerciaux.
- Rédiger les calculs de prix de revient détaillés sur base d'un aperçu précis de la structure des coûts du projet, afin qu'une demande offre adaptée puisse être introduite. Cela comporte e.a.:
 - analyser le projet et établir un certain nombre de postes de frais généraux, avec une répartition détaillée;
 - rédiger un aperçu global de tous les matériaux nécessaires;
 - estimer, sur base de conditions de références connues, un plan précis et des calculs de devis, la quantité de matériaux nécessaires et les outils;
 - encoder les résultats des mesures dans un système automatisé;
 - estimer le nombre d'heures de travail par homme par poste sur base de références connues et sur base d'une description détaillée par rapport au travail à exécuter;
 - demander les prix auprès des fournisseurs et sous-traitants, et/ou consulter les données internes disponibles concernant les fournisseurs et les sous-traitants;
 - comparer les calculs de prix de revient entrants, et vérifier la conformité entre l'offre et le devis;
 - rédiger un aperçu d'évaluation par l'attribution poste par poste du calcul de prix de revient du travail, du matériel, des outils et des sous-traitants sur base des prix unitaires connus;
 - calculer les coûts forfaitaires, les coûts du chantier et les dépenses d'entreprise ainsi que le calcul de prix de revient global du projet.
- Préparer l'offre en accord avec la direction, afin d'introduire une offre correcte auprès du client potentiel. Cela comporte e.a.:
 - organiser les réunions internes afin de discuter de l'estimation proposée et acceptée par le management;
 - déterminer, en accord, la proposition concernant le prix, tout en tenant compte du marché de la construction et du portefeuille de la demande d'offre de l'entreprise;
 - rédiger le dossier complet et conforme au livre de charges par rapport à la demande d'offre;
 - faciliter les contacts commerciaux lors des entretiens en donnant des explications concernant les calculs de prix de revient.
- Transmettre les dossiers des demandes d'offres acceptées aux responsables du projet ou le préparateur de travail, et aider par la suite lors du calcul du prix de revient afin de maintenir un bon prix. Cela comporte e.a.:
 - informer le responsable du projet de tous les détails du calcul de prix de revient, et en particulier par rapport aux points critiques;
 - aider le responsable de projet lors de la rédaction du budget d'exécution;
 - participer aux calculs plus ou moins longs lors de la mise en place du coût réel ;
 - donner l'information en cas de problèmes, par rapport à la facturation intermédiaire des prestations fournies.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran durant une petite partie de la journée.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Technicien Service extérieur (h/f)		Gamme de fonction : Technique
Code de fonction : 12.01.02		
Date : 01/07/2006		
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable (après) vente. Subordonnés : aucun.	
But de la fonction	▪ Mettre en service, entretenir et dépanner les équipements techniques et les installations moins complexes (par ex., copieurs, imprimantes, ascenseurs, climatisation) dans les points de ventes du secteur attribué afin de garantir le bon état des installations fournies par l'organisation et la qualité des produits.	
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Installer et mettre en service des équipements/installations chez les clients. ▪ Effectuer des inspections périodiques des équipements/installations livrés suivant les conditions définies dans le contrat d'entretien. ▪ Remédier sur place aux pannes des équipements/installations chez les clients. ▪ Exécuter diverses tâches de support.	
Interaction sociale	▪ Discuter des travaux à exécuter avec le responsable de service et/ou le client. Se concerter sur les travaux à exécuter avec les collaborateurs du client. Expliquer le fonctionnement des machines aux utilisateurs, occasionnellement dans l'autre langue nationale. Signaler les particularités au responsable de service. Echanger des informations sur les pièces de rechange/matériaux nécessaires avec le personnel du magasin. Formuler des propositions d'amélioration.	
Place dans l'organisation	▪ Démonter/monter et mettre au point l'appareillage. Façonner les matériaux au moyen de l'outillage à main et de machines-outils. Conduire une camionnette. ▪ Effectuer soigneusement différents travaux, surtout en rapport avec la sécurité. Veiller à respecter le code de la route.	

■ Responsabilités

12.01.02

■ Tâches principales

- Installer et mettre en service des équipements/installations chez les clients de manière à garantir le bon fonctionnement des appareillages fournis. Cela comprend e.a. :
 - préparer les opérations d'installation ;
 - analyser la situation sur place chez le client ; s'enquérir des souhaits spécifiques, passer des accords et donner des conseils pratiques au client ;
 - placer les installations techniques en tenant compte des prescriptions d'installation ; transposer dans la réalité les schémas techniques et les plans d'exécution ;
 - tester, régler et ajuster le fonctionnement des installations ; remédier aux problèmes éventuels ;
 - informer et initier les opérateurs à l'utilisation et à l'entretien des équipements/installations.
- Effectuer des inspections périodiques des équipements/installations livrés suivant les conditions définies dans le contrat d'entretien de manière à identifier à temps les conditions techniques et à prendre les actions requises. Cela comprend e.a. :
 - se rendre chez les clients en fonction des instructions du responsable de service ; se mettre à l'écoute et consigner les plaintes des clients ;
 - évaluer le fonctionnement général des équipements/installations ; évaluer l'état d'entretien sur base des listes de contrôle et noter les résultats ;
 - effectuer des mesures et détecter les écarts par rapport aux normes applicables ;
 - réparer les pannes (imminentes) dans la mesure du possible ;
 - transmettre les résultats au responsable de service et au client ;
 - effectuer un entretien rectificatif sur base d'inspections effectuées à des heures planifiées avec le responsable de service.
- Remédier sur place aux pannes des équipements/installations chez les clients de façon à ce que le travail puisse reprendre du point de vue technique et de la sécurité et limiter la stagnation à un minimum. Cela comprend e.a. :
 - localiser les pannes et leurs causes ;
 - évaluer la nature et l'étendue des pannes, et déterminer si une réparation immédiate est indispensable et possible ou non ; discuter des travaux à effectuer avec le responsable de service ;
 - effectuer les réparations d'urgence ;
 - effectuer les réparations plus importantes aux heures planifiées et dans le cadre de missions préparées ;
 - effectuer les travaux de révision sur la base de missions et d'instructions émanant du responsable de service ;
 - soumettre des propositions pour l'amélioration de certaines situations.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - déplacer et ramener des installations techniques neuves ou révisées ;
 - établir ou compléter des rapports d'entretien.

Inconvénients :

- Exercer de la force lors des travaux de (dé)montage et du déplacement de matériaux, etc.
- Positions inconfortables lors des travaux dans des endroits difficilement accessibles. Position unilatérale durant les déplacements en voiture.
- Gêne due au bruit. Porter les équipements de protection. Tension due à la situation énervante de la circulation routière.
- Risque de lésions lors de l'utilisation de machines d'atelier. Risque de lésions lors d'un accident de la route.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Dessinateur de projet (h/f)		Gamme de fonction : Technique									
Code de fonction : 12.02.02											
Date : 01/07/2006											
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Service technique . Subordonnés : aucun.										
But de la fonction	Elaborer et dessiner des plans techniques relatifs aux adaptations d'installations existantes ou à la création de nouvelles installations afin que le projet puisse se dérouler de manière optimale.										
Nature des activités/ responsabilités	- Etudier des projets. - Réaliser des schémas et des plans d'exécution en vue de la construction à neuf ou de la modification d'installations et d'équipements (partiels) existants. - Dresser des listes de commande et des spécifications pour les commandes d'achat. - Fournir des explications sur les plans et proposer des solutions aux problèmes d'exécution au stade de la réalisation physique. - Exécuter diverses tâches de support.										
Interaction sociale	Recueillir et fournir des informations aux intéressés. Fournir des informations au personnel exécutant. Se concerter avec le responsable de service et les clients au sujet de l'exécution des travaux. Demander les spécifications auprès des fournisseurs. Echanger des informations avec les collègues.										
Aptitudes spécifiques/ exigences	- Utiliser un PC. Manipuler le matériel de dessin et les instruments de mesure. <table border="1" data-bbox="402 1632 1388 1778"> <tr> <td></td> <td>applications bureautiques</td> <td>base de données</td> <td>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> </table> - Effectuer les calculs avec précision. Développer attentivement les schémas et les descriptifs, et rédiger les listes de pièces et les spécifications de commande. Sélectionner soigneusement les matériaux, les pièces, etc.				applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation								
base approfondi professionnel	x		x								

■ Responsabilités

12.02.02

■ Tâches principales

- Etudier des projets en vue de leur réalisation dans le cadre du plan de projet et les coûts budgétisés. Cela comprend e.a. :
 - s'enquérir des projets des clients et du responsable de service ; identifier les besoins et les exigences des clients/utilisateurs ;
 - réaliser des études de conception et étudier la faisabilité au moyen d'un avant-projet et d'un calcul des coûts prévisionnels ;
 - étudier les dessins existants et les esquisses jointes ;
 - étudier la documentation et les manuels techniques (parfois dans une autre langue) ;
 - paramétrer les machines, les installations, etc., et exécuter les calculs requis ;
 - choisir les matériaux et les pièces à utiliser.
- Réaliser des schémas et des plans d'exécution en vue de la construction à neuf ou de la modification d'installations et d'équipements (partiels) existants. Cela comprend e.a. :
 - dessiner la configuration générale des installations et des équipements et réaliser les plans de détail des différents éléments à l'aide d'un logiciel spécialisé ;
 - donner des explications sur les détails techniques ;
 - veiller au respect des normes techniques, des prescriptions en matière de sécurité et du respect de l'environnement lors de la réalisation des dessins.
- Dresser des listes de commande et des spécifications pour les commandes d'achat de façon à ce qu'elles satisfassent aux exigences posées et aux prescriptions applicables dans le cadre des plans de projet. Cela comprend e.a. :
 - dresser des listes de pièces et des listes de pièces standard avec indication des prix et les soumettre pour approbation au responsable de service ; demander éventuellement des spécifications auprès des fournisseurs ;
 - définir des spécifications techniques pour les commandes d'achat ; faire commander les pièces, assurer le suivi des commandes et contrôler les pièces fournies ;
 - motiver les matériaux et les solutions choisis auprès du responsable du service et des clients.
- Fournir des explications sur les plans et proposer des solutions aux problèmes d'exécution au stade de la réalisation physique de façon à ce que les installations et les équipements puissent être construits suivant les plans. Cela comprend e.a. :
 - répondre aux questions du personnel technique et du personnel de tiers au sujet de la construction sur base des plans techniques ;
 - discuter des particularités et de l'élaboration pratique ;
 - intégrer les modifications apportées durant la réalisation dans les plans .
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - mettre à jour les plans/schémas ;
 - établir les heures consacrées à chaque projet ;
 - archiver divers documents.

Inconvénients :

- Position unilatérale lors du travail avec le matériel de dessin et sur écran pendant toute la journée.
- Risque de lésions lors des travaux sur le terrain.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Régleur numérique et technicien de mesure (h/f)	Gamme de fonction : Technique								
Code de fonction : 12.03.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du Service technique. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Entretenir et réparer les installations à commande logique programmable (PLC) dans le domaine de l'électronique et des techniques de mesure et de réglage, et installer et améliorer les programmes de commande automatique afin de garantir le bon fonctionnement des installations.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Effectuer l'entretien préventif des systèmes de mesure et de réglage pour la commande (PLC), la surveillance, l'enregistrement et la protection des équipements, des installations et des processus. ▪ Remédier aux pannes des systèmes de mesure et de réglage en fonction des messages reçus. ▪ Exécuter ou apporter son assistance lors des travaux d'extension et de construction à neuf de systèmes de mesure et de réglage. ▪ Accomplir diverses tâches administratives.								
Interaction sociale	▪ Se concerter avec le responsable du service technique sur l'approche à adopter face aux difficultés. Discuter des instructions et des opérations techniques avec des collègues afin de dégager des solutions en cas de pannes. Echanger des informations en cas de difficultés/pannes avec des collaborateurs des départements de production et d'entretien. Discuter des travaux de réparation et d'entretien avec des fournisseurs et des clients. Se concerter sur les problèmes de commande avec le service informatique.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. Manipuler de l'outillage à main et différents instruments de mesure. Travailler sur des commandes automatisées. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; text-align: left;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="height: 40px; vertical-align: middle;"> x x </td> </tr> </table> ▪ Veiller attentivement au bon fonctionnement des installations à commande PLC. Régler avec précision les installations et modifier les programmes.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x x								

■ Responsabilités

12.03.01

· Tâches principales

- Effectuer l'entretien préventif des systèmes de mesure et de réglage pour la commande (PLC), la surveillance, l'enregistrement et la protection des équipements, des installations et des processus de mesure et de réglage de façon à ce que les réparations et les adaptations nécessaires puissent être effectuées à temps pour éviter les arrêts. Cela comprend e.a. :
 - réaliser les inspections périodiques et contrôler le fonctionnement des installations ;
 - évaluer l'état d'entretien au moyen de listes d'inspection, de son propre avis et consigner les résultats ;
 - réparer les défaillances (imminentes) dans la mesure du possible ; (dé)monter, remplacer, monter et éventuellement régler des pièces ; apporter des améliorations ;
 - parcourir des schémas et des manuels (parfois dans une autre langue) dans le cadre de la préparation des travaux à effectuer.
- Remédier aux pannes des systèmes de mesure et de réglage en fonction des messages reçus afin de garantir la poursuite du processus. Cela comprend e.a. :
 - localiser les pannes et les défaillances, évaluer la nature et l'étendue des pannes et identifier les causes ;
 - établir un constat et réparer directement si c'est possible ou nécessaire ; exécuter les réparations d'urgence (directement) et les réparations plus importantes (aux moments planifiés à cette fin) ;
 - remédier aux pannes et aux défaillances des différents composants des installations automatisées : commandes à mémoire ; cartes de réglage, programmation séquentielle des PLC, commutateurs incrémentiels pneumatiques et électroniques, etc. ;
 - faire intervenir des collègues d'autres domaines de spécialisation si nécessaire ;
 - soumettre des propositions à la hiérarchie en vue de l'amélioration de situations techniques.
- Exécuter ou apporter son assistance lors des travaux d'extension et de construction à neuf de systèmes de mesure et de réglage afin que les travaux puissent être réalisés à temps et conformément aux spécifications. Cela comprend e.a. :
 - préparer les modifications et les améliorations des programmes existants ; établir des spécifications et des estimations de coûts pour les réparations/achats ;
 - évaluer les fournisseurs et les sous-traitants en vue de l'achat ou de la réparation d'installations automatisées et de pièces de rechange ; conseiller le responsable du service technique à ce sujet ;
 - effectuer des tests en vue de l'implémentation de nouveaux programmes ;
 - monter et raccorder les systèmes de mesure et de réglage ; régler les équipements ;
 - modifier les paramètres et rédiger des manuels d'utilisation ;
 - collaborer aux travaux à exécuter par des installateurs/fournisseurs externes en rapport avec la mise en service et le test de nouvelles installations.
- Accomplir diverses tâches administratives telles que :
 - cogérer et entretenir les instruments de mesure et l'outillage ;
 - consigner et justifier les travaux effectués et les heures travaillées ;
 - signaler (après approbation par le chef) au magasin technique la nécessité de commander des pièces et du matériel ;
 - assurer une assistance technique aux collaborateurs de production en relation avec le démarrage, le réglage et la mise au point des machines/installations.

Inconvénients :

- Exercer de la force lors des travaux de (dé)montage d'installations ainsi que du soulèvement et du déplacement de lourdes pièces.
- Positions inconfortables lors des travaux dans des endroits difficilement accessibles.
- Désagrément dû au bruit et aux changements de température lors des séjours dans les départements de production.
- Risque de lésion dû à la manipulation de pièces sous tension.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Employé technique atelier (h/f)	Gamme de fonction : Technique								
Code fonction : 12.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Le responsable après-vente. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Traiter les questions posées par des clients externes et établir un premier diagnostic concernant l'entretien ou la réparation des marchandises rendues par les clients (véhicules, appareils électriques ou électroniques...), en support à l'atelier.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Informer les clients externes sur les services techniques offerts. ▪ Elaborer et planifier des ordres de travail pour les travaux d'entretien ou de réparation requis. ▪ Faire intervenir la garantie sur les marchandises techniques neuves couvertes. ▪ Exécuter divers travaux administratifs et de support.								
Interaction sociale	▪ Fournir des informations techniques aux clients, les conseiller et fournir des réponses à leurs questions. Elaborer des ordres de travail. Echanger des informations avec les collaborateurs de l'atelier. Se mettre d'accord avec le constructeur à propos des garanties. Rédiger des lettres. Faire usage des deux langues nationales.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Fournir de l'information précise. Juger consciencieusement de la demande d'entretien ou de réparation, établir un diagnostic exact et élaborer l'ordre de travail correctement.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x							

▪ Responsabilités

12.04.01

▪ Tâches principales

- Informer les clients externes sur les services techniques offerts, afin de contribuer à fournir un service optimal en matière d'entretien et de réparation. Cela consiste entre autres à :
 - recevoir les clients à l'accueil et répondre aux appels téléphoniques ;
 - s'enquérir de la nature de l'entretien ou de la réparation ;
 - établir un premier diagnostic, avant intervention dans l'atelier ; s' informer auprès des collaborateurs techniques si nécessaire ;
 - informer et conseiller les clients ; répondre à leurs questions ;
 - enregistrer des données ;
 - mettre le cas échéant temporairement à leur disposition, des articles techniques de remplacement.
- Elaborer et planifier des ordres de travail pour les travaux d'entretien ou de réparation requis, afin d'informer les clients et le personnel de l'atelier en connaissance de cause. Ceci implique entre autres de :
 - rédiger le bon de commande relatif aux travaux à accomplir ; évaluer la durée requise ; citer un ordre de grandeur du coût des travaux ;
 - contrôler la disponibilité des pièces de rechange requises ; transmettre des commandes ;
 - planifier les ordres de travail conformément aux procédures en vigueur ;
 - assurer le suivi des travaux ;
 - informer les clients de l'avancement des travaux et des coûts de réparation.
- Faire intervenir la garantie sur les marchandises techniques neuves couvertes, en vue d'obtenir du constructeur le remboursement des frais occasionnés par la réparation de marchandises encore sous garantie. Cela consiste entre autres à :
 - constituer le dossier ; transmettre toutes les données aux personnes compétentes ;
 - assurer le suivi du dossier.
- Exécuter divers travaux administratifs et de support, de façon à prêter main forte à l'atelier. Cela consiste entre autres à :
 - établir les factures des travaux de l'atelier ;
 - remettre au client les marchandises techniques après travaux ; fournir des informations précises quant au volume des travaux effectués et quant à la facture ;
 - maintenir le classement et les fichiers des données à jour.

Inconvénients:

- Position assise prolongée ; fatigue dorsale et oculaire occasionnée en travaillant à l'écran, durant une partie restreinte de la journée.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Accompagnateur de voyage (h/f)	Gamme de fonction : Tourisme								
Code de fonction : 13.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable de l'animation et de l'encadrement. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assurer l'encadrement pratique et spécialisé d'un groupe de voyageurs pendant le déroulement de leur voyage (aventurier ou sportif) à l'étranger et veiller à assurer l'assistance des voyageurs au nom de l'organisme de voyages ainsi que le bon déroulement des activités.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Préparer le voyage à l'étranger dans les limites du module de voyage élaboré par l'organisateur du voyage. ▪ Accompagner et coordonner le voyage à l'étranger (sportif ou aventurier) en concertation avec les participants.								
Interaction sociale	▪ Discuter du voyage à entreprendre et des modalités pratiques avec le « responsable de l'animation et de l'encadrement » de l'organisme de voyages. Formuler des propositions et présenter des idées. Fournir des informations pratiques et générales aux voyageurs. Motiver et stimuler le groupe. Se concerter avec les instances locales (guides, exploitants des lieux d'hébergement, compagnies de bus, médecins, ...). Egalement dans deux langues étrangères.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 33%;">base de données</td> <td style="width: 33%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;">x</td> </tr> </table> ▪ Se conformer scrupuleusement aux normes généralement applicables en matière de professionnalisme (code de déontologie) et aux réglementations. Veiller à la qualité et à l'exactitude des informations dans l'interaction avec les voyageurs.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

▪ **Tâches principales**

- Préparer le voyage à l'étranger dans les limites du module de voyage élaboré par l'organisateur du voyage de façon à ce que le voyage se déroule conformément au programme décrit dans la brochure du client et vendu comme tel au voyageur. Cela comprend e.a. :
 - recueillir des informations et de la documentation utilisables pour le voyage à accompagner et créer des fichiers de données utilisables ;
 - élaborer une planification et un itinéraire généraux sur la base des instructions du client (compte tenu des différents facteurs tels que le temps disponible, l'itinéraire, les moyens de transports utilisés, les besoins du client, la composition du groupe, ...) ;
 - compléter la planification du voyage au moyen d'informations sur la destination en question, des curiosités à visiter et des informations pratiques pour les voyageurs (e.a. documents de voyage, assurances de voyage, bagages, ...).
- Accompagner et coordonner le voyage à l'étranger (sportif ou aventurier) en concertation avec les participants de manière à assurer le bon déroulement du voyage. Cela comprend e.a. :
 - accueillir et faire connaissance avec les voyageurs du groupe ; s'informer sur leur mode de vie et de pensée ; créer un cadre agréable adapté au groupe ; ouvrir et stimuler le dialogue et l'interaction avec les voyageurs ;
 - informer les voyageurs du groupe sur les modalités pratiques telles que les formalités de voyage, les contrôles douaniers, les questions d'argent, les usages locaux, les maladies, ... ;
 - formuler des propositions de programme ; concrétiser la planification en concertation avec les participants (en fonction des intérêts et de ce qui se présente ou se produit durant le voyage) ;
 - encadrer le groupe avec professionnalisme et les accompagner pendant toute la durée du voyage ; superviser le bon déroulement des activités ; stimuler le groupe afin de donner corps à l'esprit d'aventure du voyage ;
 - assurer l'organisation pratique durant le voyage ; prendre toutes les dispositions pratiques sur place (transport, logement, repas, visites, ...) ;
 - présenter des informations générales sur le pays ou la région du séjour du groupe de voyageurs ; faire appel à des spécialistes et à des guides locaux afin d'obtenir des informations plus détaillées ;
 - appliquer le programme avec flexibilité ; adapter immédiatement les activités planifiées en cas de circonstances imprévues ; proposer et organiser des alternatives ;
 - intervenir en cas de problèmes de toute nature tant vis-à-vis du groupe et des membres du groupe que de tierces personnes (guides locaux, hôteliers, chauffeurs d'autocar, ...) ; assister les voyageurs ; rechercher des solutions et apporter son aide.

Inconvénients :

- Tension due à la charge de travail en cas de situations imprévues, de difficultés et du manque de temps. Travailler suivant un horaire irrégulier.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Consultant voyage (h/f)	Gamme de fonction : Tourisme								
Code de fonction : 13.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef de bureau. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Assister/intervenir dans la réservation et la vente (comme intermédiaire) à des clients privés de voyages organisés par des tiers, de manière à réaliser la vente des voyages et des forfaits proposés dans l'agence de voyages, conformément aux règles et à la législation en vigueur.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Accueillir et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures et les différentes formules de voyage. ▪ Vendre le produit touristique et réserver des voyages au forfait et des forfaits standard via le système de réservation informatisé. ▪ Assurer le traitement interne après la vente et le traitement des plaintes.								
Interaction sociale	▪ Informer et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures. Répondre de façon commerciale aux téléphones et courriels de clients. Demander des informations complémentaires auprès de diverses organisations concernées (tour-opérateur, compagnies aériennes...). Rendre compte au chef de bureau. Se concerter avec les collègues consultants voyage. Egalement dans deux langues étrangères.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>applications bureautiques</th> <th>base de données</th> <th>logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Suivre attentivement l'offre et la disponibilité des produits touristiques. Veiller à fournir des informations correctes et complètes. Assurer méticuleusement le suivi et le traitement des réservations.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	Base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
Base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

13.02.01

· Tâches principales

- Accueillir et conseiller les clients sur les voyages présentés dans les brochures et les différentes formules de voyage, afin d'assurer un service efficace en tenant compte des besoins et des souhaits spécifiques des clients. Cela comprend e.a. :
 - recevoir des clients et les questionner au sujet de leurs souhaits et de leurs besoins de voyage ; traiter les demandes qui entrent par téléphone, fax ou e-mail ;
 - proposer des brochures et toute documentation pertinente aux clients ;
 - fournir des renseignements et des conseils sur les possibilités de voyage (verbalement et par écrit) ;
 - fournir des informations complémentaires aux clients ;
 - veiller à la qualité des produits proposés.
- Vendre le produit touristique et réserver des voyages au forfait et des forfaits standard via le système de réservation informatisé, afin que les produits vendus contribuent à la rentabilité de l'agence et débouchent sur une satisfaction optimale des clients. Cela comprend e.a. :
 - vérifier la disponibilité du produit proposé ;
 - réserver des voyages au forfait (éventuellement via des tour-opérateurs) ; réserver des services dans le tourisme et le transport (billets d'avion, de trains, liaisons en bateau, location de voitures...) ;
 - assurer le suivi et le traitement des demandes de réservation (billets, tarification et facturation) ;
 - communiquer aux clients des informations générales concernant les passeports et les visas ainsi que les formalités dans le domaine des soins de santé nécessaires pour le voyage et le séjour ;
 - fournir éventuellement des conseils sur les assurances ;
 - envoyer les confirmations aux clients conformément aux procédures ;
 - percevoir les paiements et en assurer le suivi.
- Assurer le traitement interne après la vente et le traitement des plaintes, notamment :
 - assurer le traitement administratif de la vente ;
 - traiter les plaintes (les noter, en assurer le suivi et la clôture) ;
 - tenir et mettre à jour les classements et les fichiers de données ;
 - vérifier le stock de brochures et en commander si nécessaire.

Inconvénients :

- Position unilatérale et tensions musculaires lors du travail sur écran durant une partie de la journée.
- Tension due à la pression de travail en cas d'accumulation de travail aux heures de pointe.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur commercial administratif service intérieur (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code fonction : 14.01.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Soutenir le service des ventes en s'occupant des remises d'offres, du suivi des commandes et entretenir le contact avec les clients, afin de contribuer aux objectifs de vente.								
Nature des activités/ Responsabilités	▪ Répondre aux questions par téléphone et aux demandes des clients ou clients potentiels. ▪ Soutenir les collaborateurs du service extérieur dans leur relation avec des clients (potentiels). ▪ Assurer le traitement administratif des commandes placées. ▪ Traiter l'administration générale du service afin d'assurer un bon fonctionnement quotidien.								
Interaction sociale	▪ Fournir l'information concernant les clients (potentiels). Donner des renseignements aux clients concernant les offres, répondre aux questions. Discuter avec le service extérieur des offres, des retards de livraisons, des particularités du client. Distribuer et rechercher l'information auprès de différents services internes concernant le développement des commandes. Faire des suggestions lors de la participation aux réunions de vente.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Etre particulièrement vigilant lors des calculs de prix, et du traitement simultané de différentes missions. Etre attentif aux signes commerciaux qui montrent un risque de perte inquiétante des clients.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x							

■ Tâches principales

- Répondre par téléphone aux questions et solliciter les clients et clients potentiels pour leur proposer un bon service. Cela comporte e.a.:
 - prendre des commandes et renseigner les clients sur le suivi des commandes enregistrées;
 - informer les clients sur les produits et les actions de vente spéciales;
 - distribuer l'information concernant les prix et les possibilités de paiement;
 - informer les clients sur les délais de livraison;
 - traiter les plaintes;
 - noter les souhaits spécifiques, les problèmes, les attentes des clients et en discuter avec le représentant ou le responsable de vente;
 - signaler, au responsable de vente, l'information commerciale importante obtenue lors des conversations avec les clients.
- Soutenir les collaborateurs du service extérieur dans leur relation avec les clients (potentiels) afin de promouvoir les placements des commandes. Cela comporte e.a.:
 - préparer les présentations commerciales;
 - rassembler le matériel documentaire;
 - assurer les mailings;
 - rassembler l'information nécessaire à la rédaction des offres;
 - calculer les prix de vente et rédiger les offres, sur base de l'information du service extérieur, en accord avec le responsable de vente;
 - signaler les problèmes des livraisons ou des paiements aux collaborateurs du service extérieur;
 - rassembler les chiffres de vente et traiter statistiquement ces données;
- Assurer le traitement administratif des commandes placées, afin qu'une exécution correcte et une facturation exacte puissent être assurées. Cela comporte e.a.;
 - se renseigner sur la capacité de la livraison et chercher des alternatives en accord avec le client et/ou le représentant en cas de problème;
 - rédiger des confirmations de commandes ;
 - enregistrer les commandes dans un système automatisé ou non, pour traitement ultérieur par le magasin;
 - suivre l'exécution des commandes;
 - contrôler la facturation;
 - suivre les paiements et rédiger les rappels
- Assurer l'administration du service, afin qu'un fonctionnement quotidien puisse être assuré. Cela comporte e.a. :
 - répondre à la correspondance générale du service sur base de l'information du responsable de vente;
 - traiter et tenir à jour le système du classement et de l'archivage;
 - collaborer à la rédaction des rapports de vente destinés à la direction;
 - participer aux réunions de vente.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos lors des travaux à l'écran pendant une partie de la journée.
- Désagrément dû à la pression aux moments de pointe, en accomplissant de façon simultanée les missions et la nécessité de discuter avec diverses personnes de contact.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Merchandiser (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code fonction : 14.02.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable commercial. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Surveiller et réaliser les rendez-vous du merchandising dans les points de vente se situant dans une région de marché attribuée, afin de promouvoir la gamme des produits de façon optimale.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Inspecter et optimiser la présentation de la gamme des produits dans les points de vente. ▪ Promouvoir les produits dans le cadre d'actions de promotion ▪ Effectuer divers travaux de soutien.								
Interaction sociale	▪ Echanger l'information avec les responsables de service et les services internes. Conseiller les exploitants sur les normes en ce qui concerne le merchandising. Convaincre les exploitants de placer le matériel de promotion. Fournir l'information sur les activités, les ristournes et les actions. Compléter les rapports de visites.								
Aptitudes Spécifiques/ exigences	▪ Conduire une camionnette/voiture. Manipuler un PC. Utiliser des outils de découpe et de l'outillage pour construire des stands. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td colspan="3">X</td> </tr> </table> ▪ Avoir l'œil pour ce qui concerne les normes de merchandising. Encoder les données des clients de manière précise. Compléter soigneusement les rapports de visites. Accorder de l'importance aux opportunités de vente. Surveiller lors de la participation au trafic routier.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	X		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	X								

■ Responsabilités

14.02.01

■ Tâches principales

- Inspecter et promouvoir la présentation des produits dans les points de vente, afin de stimuler la vente. Cela comporte e.a.:
 - rédiger un planning de visite sur base des missions provenant des responsables de service;
 - visiter les points de vente;
 - veiller à la disponibilité de la gamme complète des produits selon les normes convenues de merchandising; éventuellement attirer l'attention des exploitants sur les anomalies;
 - donner des conseils aux exploitants concernant l'aménagement de leur point de vente par rapport à la visibilité de leurs produits;
 - signaler les opportunités aux délégués commerciaux;
 - déclarer les dérangements au service technique;
 - compléter les rapports de visite.
- Promouvoir les produits dans le cadre des actions de promotion, afin que la vente/débouchés des produits augmente. Cela comporte e.a.:
 - convaincre les exploitants à la mise en place du matériel de promotion;
 - proposer des produits en promotion indiqués sur les/la liste(s) de prix;
 - compléter les bons de commande.
- Exécuter divers travaux de soutien, tels que :
 - contribuer au montage et à l'aménagement des stands de produits lors d'évènements et des foires commerciales;
 - encoder les données des clients dans le système informatique et tenir à jour le fichier clients.

Inconvénients:

- Une position unilatérale lors de la conduite d'une camionnette (voiture).
- Désagréments dus à des situations énervantes lors de la participation à la circulation routière.
- Risque de lésion due à la participation à la circulation routière.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Représentant (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code fonction : 14.03.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Prospecter des nouveaux clients et vendre un assortiment de biens de consommation ou des services à des acheteurs (potentiels) locaux dans le secteur désigné, afin de réaliser les objectifs de vente.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Gérer le fichier désigné des clients et prospects. ▪ Exécuter les activités de promotions de vente auprès de clients locaux. ▪ Assurer une clôture administrative correcte et une bonne exécution de la vente réalisée. ▪ Contribuer à la gestion commerciale de l'entreprise. ▪ Exécuter une administration restreinte.								
Interaction sociale	▪ Rechercher et donner l'information, traiter les plaintes, négocier avec, et convaincre les clients. Rédiger des offres et rapports. Discuter des résultats de vente avec le responsable de service. Formuler et défendre ses points de vue. Entretenir des bons contacts avec les clients et les collaborateurs internes. Cela comporte e.a.. la connaissance des deux langues nationales.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. Conduire une voiture. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td>base approfondi professionnel</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">x</td> </tr> </table> ▪ Veiller aux particularités spécifiques et aux circonstances, en cas de plainte par les clients. Un suivi précis lors de la rédaction interne avec l'entreprise en ce qui concerne la politique des prix en faisant des offres de prix. Veiller au respect de la sécurité routière		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

▪ Responsabilités

14.03.01

• Tâches principales

- Gérer le fichier désigné des clients et prospects, afin qu'un planning commercial efficace puisse être réalisé. Cela comporte e.a.:
 - rédiger et tenir à jour un fichier clients et prospects;
 - rassembler et enregistrer toute information importante concernant ces contacts;
 - rédiger un planning de visite en fonction des objectifs à réaliser;
 - rédiger une estimation de vente par account et/ou sous secteur;
 - analyser les chiffres de vente e.a. en comparaison avec les estimations rédigées;
 - téléphoner et rassembler l'information du marché auprès des clients potentiels;
 - sonder la satisfaction chez les clients;
 - prendre des rendez-vous avec les clients et prospects concernant les visites.
- Exécuter les activités de promotion pour la vente auprès des clients locaux, afin de contribuer à la réalisation des objectifs de vente de l'entreprise. Cela comporte e.a.:
 - visiter les clients existants et diriger les entretiens de vente, pousser au placement de nouvelles commandes;
 - visiter les prospects et diriger des discussions de vente, convaincre à placer une première commande;
 - rassembler l'information concernant les besoins et souhaits du client, et les actions de la concurrence;
 - donner des conseils et avis par rapport à la vente aux distributeurs;
 - informer les clients sur les nouveaux produits, et actions spéciales de vente;
 - participer aux foires commerciales et faire des démonstrations;
 - construire des displays dans les magasins
 - rédiger des offres de prix écrites et des rendez-vous concernant des offres de prix verbaux, dans les limites accordées;
 - inviter et recevoir les clients à des programmes de primes.
- Veiller à une clôture administrative correcte et une bonne exécution de la vente réalisée, afin d'assurer une bonne exécution des rendez-vous réciproques. Cela comporte e.a.:
 - veiller à une rédaction correcte des contrats ;
 - calculer les prix;
 - rédiger les bons de commandes;
 - recevoir et intervenir en cas de plainte et arriérés ou de paiements non effectués (en concertation avec le service recouvrement);
 - discuter avec le responsable de vente en cas de problèmes non résolus.
- Contribuer à la gestion commerciale de l'entreprise afin de répondre aux opportunités commerciales et signes provenant du marché. Cela comporte e.a.:
 - rapporter toute l'information relevante du marché, sur base périodique en accord avec le responsable de service;
 - formuler les idées et éclairer des points de vue lors des réunions de vente concernant l'assortiment des produits , politique des prix et stratégie de la communication.
- Exécuter une administration restreinte afin de réaliser une contrôle des ses propres activités et résultats. Cela comporte e.a.:
 - rédiger les rapports de visites;
 - tenir à jour les statistiques de vente.

Inconvénients:

- Position unilatérale pendant les trajets en voiture.
- Gêne lors des situations énervantes pendant les trajets en voiture, et en cas de problème chez les clients.
- Risque de lésion dans le trafic.

CPAE - CP200

ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Collaborateur de comptoir vente (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code fonction : 14.04.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable du service des ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Vente de marchandises à la pièce aux consommateurs et conseiller les clients dans leur choix au comptoir, afin d'assurer un service rapide et optimal.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Prendre et exécuter les commandes au comptoir. ▪ Assurer le traitement administratif des ventes conclues. ▪ Contribuer à la gestion des stocks.								
Interaction sociale	▪ Informer et conseiller les clients en matière d'utilisation, de qualité du produit, des alternatifs et des prix de vente. Stimuler la vente de certaines marchandises. Entretenir les contacts avec : les collègues, les responsables de vente, les fournisseurs. Cela comporte e.a. la connaissance des deux langues nationales (orales).								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> </tr> </table> ▪ Manipuler soigneusement les articles du magasin et utiliser un chariot élévateur. Relever minutieusement les spécifications des marchandises demandées.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x							

■ Responsabilités

14.04.01

· Tâches principales

- Relever et exécuter les commandes des clients au comptoir afin que les marchandises vendues correspondent aux besoins des clients. Cela comporte e.a.:
 - prendre note des spécifications du produit demandé;
 - demander et donner au client l'information du registre par rapport à l'utilisation ou l'application du produit;
 - informer les clients sur les prix, promotions etc.;
 - conseiller les clients par rapport à l'achat des marchandises dans leur branche professionnelle;
 - contrôler si les marchandises sont de stock; proposer des alternatives concernant les marchandises indisponibles;
 - chercher des marchandises dans le magasin, et, si nécessaire les emballer;
 - recevoir les clients qui formulent des plaintes et se renseigner auprès du responsable de service afin de trouver une solution appropriée;
 - demander l'information concernant les délais de livraison auprès des fournisseurs, et placer les commandes en cours chez les fournisseurs attitrés.
- Assurer le traitement administratif des ventes conclues afin qu'une facturation et un inventaire corrects puissent être assurés. Cela comporte e.a.:
 - rechercher l'information concernant les prix dans les fichiers automatisés ou dans des catalogues;
 - contrôler et calculer les ristournes accordées;
 - rédiger les bons de commande et les factures;
 - percevoir les paiements et tenir la caisse; régler les comptes et contrôler la caisse;
 - enregistrer les (nouveaux) clients dans une base de données.
- Contribuer à la gestion du stock afin qu'aucune pénurie ne puisse exister et que les niveaux des stocks ne soient dépassés. Cela comporte e.a.:
 - signaler au responsable les débits inattendus ou exceptionnels;
 - signaler au responsable de service les marchandises qui ne sont plus en demande ou non sollicitées;
 - collaborer au contrôle de l'inventaire;
 - réceptionner les livraisons et stocker les marchandises;
 - contribuer à la bonne répartition et au rangement des marchandises dans le stock.

Inconvénients:

- Positions fatigantes lors du placement des marchandises dans les rayons ainsi que leur enlèvement. Station debout prolongée.
- Efforts lors du déplacement des paquets et colis.
- Risque de lésions lors du travail dans le magasin ou l'entrepôt.

CPAE - CP200

ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé technico-commercial (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code de fonction : 14.05.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Fournir des conseils techniques au service de vente et aux clients (potentiels) de produits ou d'installations techniques (installations de photocopieuses, imprimantes, ascenseurs, ...) de manière à assurer une assistance technique optimale en préservant les intérêts commerciaux.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Offrir une assistance technique au service de vente lors de l'établissement des offres. ▪ Conseiller les clients sur le plan technique (en matière de montage, de choix optimal en fonction des besoins, ...) avant la vente et durant l'installation. ▪ Traiter les problèmes et les plaintes au niveau technique. ▪ Exécuter diverses tâches de support.								
Interaction sociale	▪ Discuter des spécificités techniques avec les vendeurs dans le cadre des offres. Conseiller la hiérarchie au sujet des évolutions techniques. Informer les clients et assurer la promotion de la gamme de produits techniques durant les visites. Fournir des informations durant les diverses réunions. Se concerter avec les services commerciaux.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 30%;">applications bureautiques</th> <th style="width: 30%;">base de données</th> <th style="width: 30%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Etablir des offres techniques précises. Examiner soigneusement les plaintes des clients (questions et problèmes techniques). Suivre attentivement les développements techniques sur le marché.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

■ Responsabilités

14.05.01

. Tâches principales

- Offrir une assistance technique au service de vente lors de l'établissement des offres afin de présenter l'organisation comme un partenaire compétent en matière de possibilités techniques et d'adéquation de la gamme de produits. Cela comprend e.a. :
 - . recueillir des informations au sujet du contexte commercial, consulter les dossiers des clients, se concerter avec les vendeurs, recueillir des données de production et de distribution auprès des départements concernés, ... ;
 - . établir des offres techniques ; réaliser diverses études (analyser les cahiers des charges, effectuer des métrés, réaliser des esquisses, dresser des études de plan, établir des listes de pièces et de matériel, réaliser des calculs, ...) ;
 - . informer et conseiller les vendeurs en matière de rentabilité, de prix de revient, de délais de livraison, etc., au sujet des offres remises.
- Conseiller les clients sur le plan technique (en matière de montage, de choix optimal en fonction des besoins, ...) avant la vente et durant l'installation afin de garantir le suivi et l'assistance technique des commandes. Cela comprend e.a. :
 - . conseiller les clients (verbalement et par écrit) concernant les aspects techniques des solutions et de la prévention des problèmes ; convaincre les clients des qualités (techniques) de la gamme de produits durant les visites en clientèle avec les vendeurs ;
 - . traiter les problèmes techniques urgents et spécifiques chez les clients à la demande des clients et des vendeurs ; examiner la nature et l'étendue des problèmes techniques et fournir des conseils au niveau des adaptations et des modifications.
- Traiter les problèmes et les plaintes au niveau technique de manière à traiter correctement les réclamations. Cela comprend e.a. :
 - . examiner les plaintes ; faire exécuter des tests, des analyses d'échantillons, ... ; éventuellement se rendre chez les clients en concertation avec les vendeurs ou les agents ;
 - . tirer des conclusions sur le bien-fondé des plaintes et conseiller la hiérarchie et les vendeurs sur le traitement à leur réserver ;
 - . analyser les types de plaintes et identifier les tendances/développements ; établir et motiver des rapports.
- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - . assurer le suivi des développements du marché et les activités de la concurrence ;
 - . visiter les foires professionnelles nationales et à l'étranger ; participer à des journées d'étude et lire la littérature spécialisée ;
 - . formuler des recommandations à la hiérarchie sur les développements et innovations au niveau du produit indispensables dans le cadre de la gamme de produits.

Inconvénients :

- Position unilatérale et tensions musculaires lors du travail sur écran durant une petite partie de la journée.

CPAE - CP200
ORBA – DESCRIPTION FONCTION

Fonction : Collaborateur service après-vente (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code fonction : 14.06.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Chef (après-)ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	▪ Fournir des informations, des avis, des conseils et traiter les plaintes des clients/consommateurs afin de fournir un service et un suivi optimal.								
Nature des activités/ responsabilités	▪ Traiter les demandes d'information et de conseil des clients ou des consommateurs par téléphone et par écrit. ▪ Traiter les réclamations des clients et des consommateurs. ▪ Tenir l'aperçu des contacts qui ont eu lieu avec les clients/consommateurs, des informations/les demandes à jour dans le système informatique prévu à cet effet et suivant les procédures en vigueur.								
Interaction sociale	▪ Fournir des informations, des conseils par téléphone et par écrit aux clients/consommateurs dans une langue étrangère. Rédiger des lettres. Entretenir des contacts avec les autres départements (commercial, logistique, ...), avec les clients/consommateurs dans le cadre de réclamations.								
Aptitudes spécifiques/ exigences	▪ Manipuler un ordinateur. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; width: 60%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">applications bureautiques</td> <td style="width: 30%;">base de données</td> <td style="width: 10%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> ▪ Fournir des informations avec précision et traiter méticuleusement les réclamations.		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x		
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x								

■ Responsabilités

14.06.01

■ Tâches principales

- Traiter les demandes d'information et de conseil des clients ou des consommateurs concernant les produits achetés ou les services prestés par téléphone et par écrit afin de répondre à leurs questions et de fournir un service après-vente de qualité. Cela comporte e.a.:
 - écouter attentivement et activement les demandes d'information ou de conseil ;
 - s'informer auprès de la personne qui demande des informations afin de cerner complètement sa demande ;
 - consulter des documents ou s'informer auprès du chef ou auprès d'autres services plus spécialisés en la matière ;
 - fournir l'information, le conseil demandé par téléphone ou par écrit ;
 - informer les clients à propos de l'état des livraisons, à propos des problèmes de paiements, ...
- Traiter les réclamations des clients et des consommateurs afin d'assurer une image positive de l'entreprise et afin de fournir un service optimal aux clients/consommateurs. Cela comporte e.a.:
 - écouter aimablement les doléances du client/consommateur; demander d'éventuels éclaircissements ou pièces à conviction ;
 - évaluer si la plainte est fondée, éventuellement en concertation avec le service commercial ;
 - demander un avis, une analyse à des experts internes ;
 - informer les clients/consommateurs de l'évolution du dossier et des résultats ;
 - régler éventuellement financièrement les dommages après avoir reçu l'accord du service commercial.
- Tenir l'aperçu des contacts qui ont eu lieu avec les clients/consommateurs, des informations/les demandes à jour dans le système informatique prévu à cet effet et suivant les procédures en vigueur afin de tirer des statistiques et des rapports et de pouvoir retracer l'historique de chaque client/consommateur en cas de problème. Cela comporte e.a.:
 - enregistrer les plaintes entrantes dans le système informatique ;
 - inventariser et synthétiser les réclamations et tirer des rapports ;
 - garder le système à jour.

Inconvénients:

- Position unilatérale et fatigue des muscles oculaires et dorsaux en travaillant à l'ordinateur et au téléphone (la majorité de la journée).
- Tensions lors de discussions mouvementées avec certains clients mécontents.