

Exameneisen en literatuurlijst

NIMA B1 Sales Manager

Van toepassing op de examens vanaf januari 2018



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
1.1	Inhoud van dit document.....	2
1.2	Niveau en positionering NIMA B Sales.....	2
1.3	Beroepenveld NIMA B Sales	2
2	Examenmethodiek.....	3
2.1	NIMA B1 Sales.....	3
2.2	NIMA B2 Sales.....	3
3	Taxonomie	5
4	Exameneisen.....	6
5	Literatuur NIMA B Sales	8
6	Bijlage 1: European Qualification Framework	9

1 Inleiding

1.1 Inhoud van dit document

Dit document bevat onder andere de exameneisen voor het examen NIMA B Sales. Deze eisen zijn van toepassing op Sales B examens vanaf 2018 en zullen voor onbepaalde tijd geldig zijn. Dit document heeft als doel jou als examenkandidaat of docent te informeren over de eisen die worden gesteld aan een NIMA B Sales manager. De exameneisen zijn een weergave van de inhoud en het niveau van de examenmodules B1 en B2.

In dit document is te lezen wat het niveau is van het diploma, de methodiek van de beide examenmodules, de daadwerkelijke exameneisen, de competentieschalen welke van toepassing zijn voor het mondelinge B2 examen en de lijst met literatuur die als basis dient voor het NIMA B Sales examen.

De NIMA Examens kennen allemaal een EQF niveau, de nadere uitleg hierover is tevens in de bijlage terug te lezen.

1.2 Niveau en positionering NIMA B Sales

Het NIMA B Examen Sales toetst de kennis, vaardigheden, persoonlijke en beroepscompetenties die nodig zijn om op Sales managementniveau te kunnen opereren. Het NIMA B Examen Sales vormt de basis voor beroepsrollen op het niveau van Sales- en Accountmanagement op niveau 6 van het Europese Marketing kwalificatieraamwerk gebaseerd op de uitgangspunten van het European Qualification Framework.

Voor de bepaling van een EQF niveau wordt gekeken naar de inhoud van de exameneisen en de vorm waarin deze exameneisen worden getoetst. De niveaus in het raamwerk zijn te vergelijken met de bekende opleidingsniveaus MBO, HBO en WO. Meer informatie over de beroepsrollen en niveaus in het EQF is als bijlage opgenomen.

1.3 Beroepenveld NIMA B Sales

NIMA B Sales gediplomeerden werken over het algemeen als Sales- of accountmanagers in verschillende organisatietypes, zowel in klein-, midden als grote (multinationale) ondernemingen. Dit kunnen commerciële dan wel non-profit organisaties zijn die (internationaal) in verschillende markten opereren, bijvoorbeeld consumentenmarkt, dienstenmarkt en business-to-business markt.

2 Examenmethodiek

Het totale NIMA B Examen Sales bestaat uit twee onderdelen: B1 (schriftelijk) en B2 (mondeling). Aangeraden wordt eerst het schriftelijke examen af te leggen alvorens het mondelinge examen te doen. Deze volgorde mag ook andersom.

Om in het bezit te komen van het NIMA B Sales diploma dient de kandidaat voor beide modules (B1 en B2) een voldoende resultaat (cijfer van 5,5 of hoger) te hebben behaald.

2.1 NIMA B1 Sales

De NIMA B1 module Sales (totale tijdsduur 180 minuten) bestaat uit een praktijksituatie in vorm van meerdere casussen met bijbehorende algemene open vragen.

De toetsing in de B1 module is voornamelijk gericht op kennis, herkenning, inzicht en toepassingsvaardigheden.

2.2 NIMA B2 Sales

Het mondelinge NIMA B2 Examen Sales examen bestaat uit onderdeel 1 en onderdeel 2. Het B2 examen duurt in totaal ongeveer 90 minuten waarvan onderdeel 1 ongeveer 60 minuten en onderdeel 2 ongeveer 30 minuten.

Onderdeel 1:

- Het schrijven van een verkoop- of accountplan door de examenkandidaat, dat door de kandidaat van te voren wordt aangeleverd ten behoeve van het examen.
- Het presenteren van het verkoop- of accountplan voor twee NIMA examinatoren, gevolgd door een criteriumgericht interview (ondervraging aan de hand van vooraf vastgestelde criteria) met de kandidaat om inzicht te verkrijgen in de competenties en het niveau van de competenties.

Het verkoop- of accountplan

De kandidaat heeft voor het verkoop- of accountplan onderstaande keuzemogelijkheden:

- Het plan wordt geschreven voor een organisatie waarin de kandidaat werkt;
- Het plan wordt geschreven voor een bestaand bedrijf waar de kandidaat werkervaring opdoet in het kader van een werk-leertraject.

In dit examenonderdeel gaat het om het systematisch uitwerken van een strategisch Marketing- of Salesbeleid naar een verkoop- of accountplan. Het plan (het beroepsproduct) vormt de basis voor het examen. De strategische kaders van waaruit het plan wordt ontwikkeld, mogen dus als gegeven worden beschouwd en zullen op het NIMA B Sales niveau niet ter discussie worden gesteld.

Procedure

De procedure voor het schrijven en presenteren van het verkoop- of accountplan is als volgt:

- De kandidaat schrijft zelf (onder begeleiding) aan de hand van de exameneisen een verkoop- of accountplan. Het plan dient authentiek werk te zijn.
- De kandidaat dient uiterlijk op de sluitingsdatum van inschrijving voor het examen (circa vijf weken voor het examen) een verkoop- of Accountplan in (minimaal 10 en maximaal 25 pagina's, eventueel aangevuld met maximaal 5 pagina's bijlagen) in. Nadrukkelijk willen wij hierbij aangeven dat de kwaliteit van het plan bepalend is en niet de omvang.
- Tijdsverdeling mondeling examen:
 1. Presentatie: maximaal 15 minuten.
 2. Criteriumgericht interview door de examinatoren: maximaal 25 minuten.

Het mondelinge examen heeft de vorm van een criteriumgericht interview (ondervraging aan de hand van vooraf vastgestelde criteria) van de kandidaat om inzicht te verkrijgen in de competenties van de kandidaat en het niveau van competenties.

Onderdeel 2 Verkoop leider:

Het (intern) gesprek met een teamlid (verkoper).

Dit onderdeel is in de vorm van een assessment en dekt voornamelijk de toepassing in de praktijk van kerntaak 2 'Leiding geven aan Sales / Accountteam'.

Procedure

De kandidaat voert een gesprek met een teamlid (verkoper) uit zijn of haar verkoopteam. Het gesprek heeft als doel de medewerker, die achterloopt in de realisatie van zijn target, weer gemotiveerd aan het werk te krijgen.

Ongeveer twee weken van te voren ontvangt de kandidaat de casebeschrijving per post.

Onderdeel 2 Accountmanager:

Het behoeftegericht verkoop- en onderhandelingsgesprek.

Dit onderdeel is in de vorm van een assessment en dekt voornamelijk de toepassing in de praktijk van kerntaak 4 'Ontwikkelen van klantrelaties' en kerntaak 5 'Vertaling portfolio naar Customer Oriented Value Propositions'.

Procedure

Aan de hand van een vooraf gegeven setting dient de kandidaat zijn of haar propositie aan de klant te presenteren en gecommitteerd te achterhalen hoe dit aansluit op de behoeften van de klant. Vervolgens wenst de kandidaat het traject af te sluiten met een order. Een belangrijke factor is het onderhandelingsresultaat dat de kandidaat bereikt.

Ongeveer twee weken van tevoren ontvangt de kandidaat de casebeschrijving per post.

Eindevaluatie voor zowel Verkoopleider als Accountmanager

Nadat onderdeel 1 en onderdeel 2 door de examinatoren zijn beoordeeld vindt een eindevaluatie plaats met de kandidaat waarin het eindcijfer wordt medegedeeld. Beoordeling en evaluatie: maximaal 20 minuten.

3 Taxonomie

Ten grondslag aan NIMA examens liggen exameneisen. Exameneisen zijn de toetstermen op basis waarvan de examens worden ontwikkeld en geven het niveau weer waarop een NIMA B Sales gediplomeerde zou moeten functioneren. Het niveau van een leerdoel en de toetsterm zijn vastgelegd in een zogenaamde Taxonomie. In de exameneisen is achter elke toetsterm een letter of letter combinatie te zien. Onderstaand worden deze letters verklaard.

- (K) = Kennis; Bijvoorbeeld een definitievraag.
- (B) = Begrip; Bijvoorbeeld aangeven wat van toepassing is
- (RV) = Reproductieve Vaardigheden; hebben betrekking op standaardprocedures of gebruik van formules
- (PV) = Productieve Vaardigheden; doen een beroep op de creativiteit van de examenkandidaat, het gaat om handelingen in nieuwe situaties. Bijvoorbeeld het ontwikkelen van een accountplan.

Een taxonomie kent een hiërarchie die begint bij het niveau Kennis van bijvoorbeeld een begrip, tot Productieve Vaardigheden waarbij een kandidaat in staat is kennis toe te passen en bijvoorbeeld te presenteren en te combineren. Een exameneis kan op een lager niveau getoetst worden dan waarop deze is opgesteld. Bijvoorbeeld: Wanneer een eis op RV niveau is opgesteld, kan deze eis ook op begripsniveau voorkomen in een examen.

4 Exameneisen

De eisen van het Sales B examen gaan uit van het examengebouw van de NIMA Sales examens. Dit betekent dat de exameneisen behorend bij het NIMA Sales A examen als voorkennis bekend worden verondersteld.

4.1 Sales algemeen

De kandidaat:

		K	B	RV	PV
1.01	Kan de verschillende verkoopbenaderingen toepassen: <ul style="list-style-type: none"> • transactiegericht verkopen • systeemverkoop • accountmanagement • strategische relatie 				x
1.02	Kan het groeimodel van Ansoff toepassen.		x		
1.03	Kan een SWOT-analyse en confrontatiematrix maken.				x
1.04	Kan een Kraljic-matrix maken en hieruit conclusies trekken.				x
1.05	Kan vaststellen welke verkoopstimulerende acties toegepast kunnen worden.		x		
1.06	Kan het belang van certificering benoemen.		x		
1.07	Kan de waardeketen van een organisatie uitwerken.			x	
1.08	Kan een marktbenadering afstemmen op de marktvorm.		x		
1.09	Kan de strategische planningsniveaus van een organisatie uitleggen: <ul style="list-style-type: none"> • ondernemingsniveau • SBU-niveau • marketingniveau • verkoopniveau 		x		
1.10	Kan een verkoopprognose opstellen.				x
1.11	Kan de omvang van de verkoopbuitendienst berekenen.			x	
1.12	Kan een rayonindeling maken.			x	
1.13	Kan het CRM cyclusmodel toepassen.		x		
1.14	Kan direct marketing toepassen.		x		
1.15	Kan binnen e-commerce RPM, conversie en click-through ratio berekenen.			x	
1.16	Heeft inzicht in de toepassing van social media bij verkoop		x		
1.17	Kan de redenen om accountmanagement in te zetten uitleggen.		x		
1.18	Kan de keuze voor verticale niveaus voor accountmanagement motiveren.		x		
1.19	Kan accountmanagement een plaats geven in verschillende organisatiestructuren.				x
1.20	Kan de keuze voor een verkoopmodel motiveren. <ul style="list-style-type: none"> • AIDA • DIBABA • VOCATIO • SPIN • Verkoopkompas 				x
1.21	Kan een verkoopstrategie en de bijbehorende verkooptactiek bepalen.				x
1.22	Kan vaststellen welke verkoopactiviteiten moeten worden ingezet om een distributiekanaal te bewerken.			x	

1.23	Kan vaststellen welke distributiekkanalen gekozen moeten worden op basis van de klantkenmerken en marktfactoren.				x
1.24	Kan marktinformatie en marktpotentieel toepassen ten behoeve van de verkoop .				x

4.2 De Markt en de Klant

De kandidaat:

		K	B	RV	PV
2.01	Kan de concurrentiestrategieën van Porter toepassen.			x	
2.02	Kan een balanced scorecard uitwerken.			x	
2.03	Kent de stappen van het inkoopproces volgens Van Weele.	x			
2.04	Kan op basis van een praktijksituatie service levels voor een SLA formuleren.				x
2.05	Kan een analyse maken van een micro-, meso- en macro-omgeving en hier conclusies aan verbinden.				x
2.06	Kent de consequenties van de verschillende marktvormen voor het verkoopbeleid		x		
2.07	Kan de aantrekkelijkheid van een markt bepalen aan de hand van het vijfkrachtenmodel van Porter.			x	
2.08	Kan het huidige marktaandeel berekenen en het toekomstige marktaandeel op basis van de Markow-analyse.			x	
2.09	Kan de klantwaardestrategieën van Treacy & Wiersema toepassen.			x	
2.10	Kan uitleggen wat met een klantstrategie wordt bedoeld	x			
2.11	Kan een klantenpiramide toepassen.			x	
2.12	Kan het verkoopbeleid afstemmen op de levensfase waarin een klant zich begeeft			x	
2.13	Kan de productlevenscyclus analyseren en daar conclusies aan verbinden.				x
2.14	Kent de doelstellingen en de opzet van de empathy map.		x		
2.15	Kan een customer relations assessment matrix maken en toepassen.			x	
2.16	Kan de consequenties van een Europese aanbesteding voor de verkoper benoemen.		x		
2.17	Kan een DMU en PSU analyseren en het verkoopbeleid hierop aanpassen.				x
2.18	Kan aan de hand van voorbeelden internationale inkoopculturen beschrijven.		x		
2.19	Kan een sellogram ontwerpen.				x
2.20	Kan potentiële klanten categoriseren met customer rating			x	

4.3 Het Team en de Prestaties

De kandidaat:

		K	B	RV	PV
3.01	Kan de motivatietheorieën van Maslov, Herzberg en McGregor toepassen.			x	
3.02	Kan de structuur van een verkoopafdeling verklaren.		x		
3.03	Kan de functies en taken van het verkoopteam benoemen.	x			
3.04	Kent de verschillende teamrollen van Belbin.	x			

3.05	Kan de stijlen van leidinggeven van Blake en Mouton, Reddin, Semco en Hersey en Blanchard beschrijven en toepassen.			x	
3.06	Kan vaststellen welke verbeteracties nodig zijn om de prestaties van een verkoopteam te verhogen.			x	
3.07	Kan de verschillen tussen een functionerings-/ beoordelings-/ coachingsgesprek benoemen.	x			
3.08	Kent de theorie van feedback: feedbackregels, structuur feedbackgesprek en 360°-feedback.	x			
3.09	Kan de Roos van Leary toepassen.			x	

4.4 Resultaten

De kandidaat:

		K	B	RV	PV
4.01	Kan het winst-, klanten-, kosten- en omzetaandeel berekenen.			x	
4.02	Kan de waarde van een klantenbestand berekenen.			x	
4.03	Kan verkopers beoordelen op basis van effectiviteit en financiële output aan de hand van berekeningen.			x	
4.04	Kan een break-evenpoint berekenen.			x	
4.05	Kan de prijsbepalingsmethoden toepassen.			x	
4.06	Kan de target, kosten en (contributie-) bijdrage van een verkoopafdeling berekenen en beoordelen.			x	
4.07	Kan de verschillende rendementskengetallen berekenen.			x	

5 Literatuur NIMA B Sales

De onderstaande literatuurlijst wordt door de Examencommissie als basis gebruikt voor het ontwikkelen van de examens maar is niet allesomvattend; de exameneisen (= leerdoelen) in dit document zijn altijd leidend.

Literatuur voor Sales B

Rustenburg G., e.a., Salesmanagement Noordhoff Uitgevers, 5 e druk 2016, ISBN 978-9001-86293-0

Aanvullende literatuur

Werf, Robin van der, Praktisch Sales- en Accountmanagement, Concept Uitgeefgroep, 2^e druk 2018, EAN: 9789491743795

Aanvullende literatuur voor Accountmanagement

Dingena, M. Key-accountmanagement Adfo Groep, 2e druk, 2016 ISBN 978-9492-19615-6

Aanbevolen literatuur voor Accountmanagement

Verra, G.J. dr.ir.drs. Account Management Kluwer, 1e druk, 2012, ISBN 978-9491-56021-7

6 Bijlage 1: European Qualification Framework



EQF NIVEAUS

EQF Niveau	Voor wie?	Examens	Kennis	Vaardigheden	Verantwoordelijkheid
Niveau 3-4	Geïnteresseerden	Marketing Oriëntatie	Feitenkennis en basisbeginselen van de theorie.	Basisvaardigheden om tot oplossingen te komen.	Verantwoordelijkheid nemen om taken te voltooien.
Niveau 4 MBO	Practitioner, assistent medewerker	Marketing-A Communicatie-A Sales-A	Algemeen praktische en theoretische kennis, relevant voor het werk.	Gespecialiseerde cognitieve en praktische vaardigheden om tot oplossingen voor problemen binnen het werk te komen.	Zelfstandig functioneren binnen werk, ook als dit aan veranderingen onderhevig is. Toezicht op het werk van anderen houden en enige verantwoordelijkheid nemen om werk van anderen te evalueren en te bevorderen.
Niveau 5 HBO	Associate, junior medewerker	Marketingonderzoek en Informatiemanagement-B	Uitgebreide praktische en theoretische kennis van het gespecialiseerde werkveld.	Een uitgebreide reeks van gespecialiseerde cognitieve en praktische vaardigheden om creatieve oplossingen voor concrete en abstracte problemen te ontwikkelen.	Werkactiviteiten van anderen in onvoorspelbare situaties aansturen en onder toezicht houden. De eigen prestatie en die van anderen beoordelen en ontwikkelen.
Niveau 6 HBO SMP	Manager, senior medewerker	Interne- en Communicatie-B Marketingcommunicatie-B Sales-B (Verkoopleider of Account Manager) Business Marketing-B Consumentenmarketing-B eMarketing-B	Gevorderde praktische en theoretische kennis van het werkveld, en in staat tot grondig begrip van theorieën en grondslagen.	Gevorderde vaardigheden, kennis en innovatie, die in een complex en gespecialiseerd werkveld nodig zijn om tot oplossingen voor onvoorziene problemen te komen.	Complexe, technische of professionele activiteiten of trajecten aansturen en verantwoordelijkheid voor besluitvorming nemen in onvoorspelbare werksituaties. In staat tot leidinggeven.
Niveau 7 WO	Director, strategisch manager	NIMA-C	Hooggespecialiseerde praktische en theoretische kennis van het werkveld, en in staat tot kritische oordeelvorming met betrekking tot het vakgebied en daaraan grenzende vakgebieden.	Gespecialiseerd onderzoek en probleemoplossende vaardigheden, zoals analyse en synthese, om nieuwe kennis en procedures te ontwikkelen en kennis uit verschillende vakken te integreren.	Leiderschap en innovatie in de werkgelieden te demonstreren, die complex en onvoorspelbaar zijn en die nieuwe strategische benadering vereisen. Verantwoordelijkheid nemen om persoonlijke ontwikkeling voort te brengen die kan bijdragen tot professionele kennis en vaardigheden om strategische teamprestaties te beoordelen.
Niveau 8 WO RM / EMP	CMO, director, senior strategisch manager		Meest geavanceerde en gespecialiseerde praktische en theoretische kennis van het werk en daaraan gerelateerde vakgebieden.	Meest geavanceerd en probleemoplossend vermogen, waaronder synthese en evaluatie, ten behoeve van kritische probleemoplossing en in staat bestaande kennis te herdefiniëren.	Autoriteit, innovatie, autonomie, professionele integriteit en betrokkenheid ter bevordering van nieuwe ideeën of processen binnen het werkveld (inclusief onderzoek).

*EQF = European Qualification Framework. Binnen het European Marketing Confederation (EMC) zijn alle examens op basis van het EQF internationaal erkend, waarbij een examen op EQF niveau is vastgesteld en onderling wordt erkend.

EMC :Nationale en regionale business- en marketingverenigingen en confederaties uit heel Europa zijn lid. Ook Zuid-Afrika heeft zich geconformeerd aan de Europese standaard. Waarmee het EMC netwerk meer dan 250.000 professionals omvat. Bekijk [hier](#) welke landen lid zijn