

European Skills for International Trade & Logistics

Repertori d'habilitats

Director/a Operacional de Comerç Internacional (International Trade Operational Manager)

<i>Resultats del projecte</i>	<i>IO 3</i>
<i>Autor</i>	<i>NETINVET</i>
<i>Col·laborador(es)</i>	<i>CECOA, Institut de Vic, KS1, Lycée Quinet, CCP, CGI</i>
<i>Data de lliurament</i>	<i>Maig de 2022</i>
<i>Estat</i>	<i>Definitiu</i>



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ESITL
A Netinvet Project

Vincles entre les activitats i les unitats de competències

ACTIVITATS	UNITATS DE COMPETÈNCIES
Activitat 1: Seguiment de les empreses	Unitat 1: Controlar la informació del mercat per al comerç internacional
Activitat 2: Venda a l'exportació	Unitat 2: Prospecció
	Unitat 3: Vendre a l'estranger
	Unitat 4: Garantir el seguiment de les vendes
Activitat 3: Compra d'importacions	Unitat 5: Importar
Activitat 4: Coordinar els processos per a l'èxit de la compra d'importacions i la venda d'exportacions	Unitat 6: Coordinar els serveis
Activitat 5: Gestió de les relacions en diferents cultures	Unitat 7: Comunicar i gestionar les relacions en contextos interculturals

Competències transversals, autonomia i responsabilitat

Per tenir èxit en el seu treball, el director/a operacional de comerç internacional ha de tenir una sèrie de competències transversals. Demostrar flexibilitat, capacitat de reacció, creativitat, rigor, organització i respecte de l'ètica professional, especialment quan opera en un context internacional. Està acostumat a treballar en equip, a ser un col·laborador actiu en el marc d'un projecte i a presentar propostes de forma voluntària.

En treballar a l'estranger, respecta els diferents hàbits professionals i les especificitats culturals. Es demana cortesia i respecte en les relacions amb les diferents persones de contacte, així com posposar el judici i ser sensible a les diferències culturals en una situació de treball. Ha d'estar sempre al corrent de les normes internacionals sobre protecció de la població o el medi ambient. Ha d'estar al cas de la situació geopolítica i de les tendències econòmiques internacionals. També ha de mostrar interès pels nous processos de venda que utilitzen la digitalització i els nous mètodes de venda.

Els directors i les directores operacionals de comerç internacional han de ser autònoms en el seu treball diari i en seran responsables. El seu nivell d'autonomia dependrà de la mida i l'estructura de l'empresa, de la complexitat de les activitats i els processos de venda en els quals treballin i de la seva experiència laboral; en darrera instància, ho determinen el directiu del qual depenen. Les seves accions i decisions autònomes repercutiran en el desenvolupament d'una economia més sostenible i ecològica.

El director o la directora operacional del comerç internacional treballa sota la validació regular del seu responsable jeràrquic.

Unitat número 1: Controlar la informació del mercat per al comerç internacional

Habilitats	Coneixement
<p>U1S1 – CERCAR INFORMACIÓ PER AL COMERÇ INTERNACIONAL</p> <p>U1S1.1 – Dissenyar, planificar i pressupostar el procés d'informació.</p> <p>U1S1.2 – Seleccionar la informació comercial i les limitacions de la informació sobre els mercats estrangers.</p> <p>U1S1.3 – Formular requisits tècnics per als estudis de mercat.</p>	<p>U1K1 – Estudis de mercat.</p> <p>U1K2 – Tendències dels intercanvis mundials.</p> <p>U1K3 – Riscos i qualificació del país.</p> <p>U1K4 – Estudis sectorials.</p> <p>U1K5 – Àmbits jurídics i reglamentaris internacionals.</p> <p>U1K6 – Normes ètiques i mediambientals.</p> <p>U1K7 – Mètodes d'anàlisi estadística.</p> <p>U1K8 – Dades i informació.</p>
<p>U1S2 – PREPARAR LA DECISIÓ</p> <p>U1S2.1 – Controlar la informació crítica pel màrqueting.</p> <p>U1S2.2 - Elaborar informes per facilitar la presa de decisions.</p>	<p>U1K9 – Sistema d'informació empresarial i eines d'intel·ligència empresarial.</p> <p>U1K10 – Seguretat de les dades i ciberseguretat.</p>
<p><u>Indicadors de rendiment</u></p> <p>El procés d'informació, segons el pressupost, és coherent i està documentat.</p> <p>La informació seleccionada és rellevant.</p> <p>S'actualitza la informació crítica de màrqueting.</p> <p>Els informes són estructurats, pertinents i valuosos per al procés de presa de decisions.</p>	

Unitat número 2: Prospecció

Habilitats	Coneixement
<p>U2S1 - PREPARAR LA PROSPECCIÓ U2S1.1 - Distribuir les tasques entre el personal en funció dels recursos i els objectius. U2S1.2 - Seleccionar els subcontractistes.</p>	<p>U2K1 - Funció de prospecció. U2K2 - Pla de prospecció i pressupost. U2K3 - Suport disponible per a desenvolupar les exportacions de les empreses nacionals (per exemple, cambres de comerç). U2K4 - Criteris de segmentació. U2K5 - Eines de prospecció internacional U2K6 - Fires i esdeveniments internacionals. U2K7 - Tècniques de comunicació i promoció internacional. U2K8 - Eines digitals per a la interacció amb els clients i la personalització de la relació amb els clients internacionals. U2K9 - Seguiment i avaluació de la prospecció internacional. U2K10 - Ètica i legislació en la funció de prospecció.</p>
<p>U2S2 - IDENTIFICAR CLIENTS POTENCIALS U2S2.1 - Perfilar els clients potencials. U2S2.2 - Crear contactes comercials. U2S2.3 - Respectar les normes comercials i l'ètica empresarial.</p>	
<p>U2S3 - AVALUAR LA PROSPECCIÓ U2S3.1 - Informar dels resultats de les prospeccions. U2S3.2 - Avaluat la prospecció comparant-la amb els objectius comercials. U2S3.3 - Proposar l'adaptació dels procediments.</p>	
<p><u>Indicadors de rendiment</u> El pla de prospecció és adequat. La selecció dels subcontractistes respon a les necessitats. Els clients potencials se seleccionen en funció dels objectius comercials, respectant les normes i l'ètica empresarial. Els contactes comercials s'actualitzen. L'informe de prospecció és estructurat, pertinent i útil per a la presa de decisions. L'avaluació de la campanya de prospecció i els suggeriments de millora són pertinents i útils per a la presa de decisions.</p>	

Unitat número 3: Vendre a l'estranger

Habilitats	Coneixement
<p>U3S1 - PREPARAR ELS CONTRACTES DE VENDA INTERNACIONALS</p> <p>U3S1.1 - Identificar les normes i costums dels acords internacionals o contractes de venda.</p> <p>U3S1.2 - Seleccionar els tipus de contracte adequats i els socis contractuals pertinents.</p> <p>U3S1.3 - Qualificar l'estratègia de vendes del client.</p> <p>U3S1.4 - Preparar el contingut clau d'un contracte de venda internacional.</p>	<p>U3K1- Contractes nacionals, europeus i internacionals.</p> <p>U3K2- Incoterms.</p> <p>U3K3- Mètodes de finançament dels contractes internacionals.</p> <p>U3K4- Mitjans de pagament internacionals.</p> <p>U3K5- KPI (indicadors clau de rendiment)</p> <p>U3K6- Eines administratives, d'assegurances i de finançament.</p> <p>U3K7- Documents per a la venda internacional.</p> <p>U3K8- Estratègies i tàctiques de negociació.</p>
<p>U3S2 –ASSEGURAR EL CONTRACTE DE VENDA INTERNACIONAL</p> <p>U3S2.1 - Verificar els aspectes de finançament del client.</p> <p>U3S2.2 - Verificar la planificació de la liquiditat interna.</p> <p>U3S2.3- Seleccionar les eines comercials administratives i financeres per assegurar el contracte de venda internacional.</p> <p>U3S2.4- Anticipar-se als problemes relacionats amb l'aplicació del contracte i preparar-ne solucions.</p>	
<p>U3S3- PARTICIPAR EN LA NEGOCIACIÓ DE CONTRACTES</p> <p>U3S3.1- Aplicar les tècniques de negociació per a la venda directa.</p> <p>U3S3. 2-Aplicar les tècniques de negociació per a la distribució indirecta.</p> <p>U3S3. 3-Aplicar les tècniques de negociació per al comerç electrònic.</p>	
<p><u>Indicadors de rendiment</u></p> <p>Es respecten les exigències del client.</p> <p>Els continguts clau dels contractes s'ajusten als requisits del client i a la llei.</p> <p>Es comprova la solvència del client.</p> <p>S'identifiquen els problemes i s'anticipen les solucions.</p> <p>Les tècniques de negociació són eficaces.</p>	

Unitat número 4: Garantir el seguiment de les vendes

Habilitats	Coneixement
<p>U4S1 - PREPARAR EL SEGUIMENT DE LES VENDES U4S1.1 - Implementar un registre. internacional i un seguiment dels clients U4S1.2 - Seleccionar els indicadors comercials. U4S1.3 - Informar del seguiment de les vendes. U4S1.4 - Actualitzar el sistema de contacte amb els clients internacionals.</p>	<p>U4K1 - Indicadors comercials. U4K2 - Sistema d'informació comercial. U4K3 - Tècniques de contacte amb els clients. U4K4 - Intel·ligència artificial per controlar les relacions amb els clients internacionals. U4K5 - Personalització de les relacions amb els clients. U4K6 - Relació sostenible amb el client. U4K7 - Venda ascendent i venda creuada.</p>
<p>U4S2 - ENRIQUIR LA INTERACCIÓ AMB ELS CLIENTS U4S2.1 - Ajudar els clients internacionals. U4S2.2 - Personalitzar el servei comercial. U4S2.3 - Fer un seguiment dels comentaris i reaccions dels clients internacionals a les xarxes socials. U4S2.4 - Promoure relacions sostenibles amb els clients internacionals. U4S2.5 - Ampliar les relacions comercials a la venda ascendent i creuada.</p>	
<p><u>Indicadors de rendiment</u> Les vendes estan registrades i actualitzades. Els indicadors comercials són rellevants per a la presa de decisions. El servei comercial està fet a mida. Els comentaris i reaccions dels clients es processen. Els informes són estructurats, pertinents i útils per a la presa de decisions. La relació creada amb el client és sostenible i consolidada.</p>	

Unitat número 5: Importar

Habilitats	Coneixement
<p>U5S1 - SELECCIONAR PROVEÏDORS U5S1.1 - Identificar els possibles proveïdors. U5S1.2 - Preparar sol·licituds sobre una oferta. U5S1.3 - Analitzar les ofertes i preparar l'elecció dels proveïdors.</p>	<p>U5K1 - Especificacions de l'oferta de compra U5K2 - Proveïment i compres. U5K3 - Avaluació financera del proveïdor. U5K4 - Mercat, plataforma de compra, subhastes en línia, e-sourcing. U5K5 - Acords comercials internacionals i acords mediambientals multilaterals U5K6 - Contractes de compra. U5K7 - Utilització d'instruments de gestió de compres. U5K8 - Avaluació del rendiment dels proveïdors. U5K9 - Sistema d'informació del proveïdor.</p>
<p>U5S2 - DONAR SUPORT A LA NEGOCIACIÓ DE COMPRA U5S2.1 - Dissenyar estratègies i tècniques aplicades al procés de negociació de les compres. U5S2.2 - Organitzar la negociació amb un proveïdor estranger.</p>	
<p>U5S3 - SEGUIMENT DE LES ACTIVITATS D'IMPORTACIÓ U5S3.1 - Vigilar i controlar el compliment dels contractes. U5S3.2 - Aplicar protocols per a resoldre les situacions de conflicte.</p>	
<p><u>Indicadors de rendiment</u> La informació relativa als proveïdors i prestadors de serveis és fiable. La selecció de la base de dades és pertinent i està actualitzada. El seguiment del procés de compra és eficaç i eficient. L'anàlisi de les propostes de subministrament està estructurat per a la presa de decisions. La gestió dels conflictes i les queixes és adequada.</p>	

Unitat número 6: Coordinar els serveis

Habilitats	Coneixement
<p>U6S1 - GESTIONAR LES OPERACIONS INTERNACIONALS U6S1.1 - Seleccionar proveïdors de serveis. U6S1-2 - Coordinar i seguir els processos de compra i venda. U6S1-3 - Assegurar la gestió de les relacions de servei amb els diferents socis.</p>	<p>U6K1 - Objectius de desenvolupament sostenible/criteris de RSC (Responsabilitat Social Corporativa) i ESG (Governança Social Ambiental). U6K2 - Mitjans de transport, convenis internacionals de transport, normes de cotització. U6K3 – Incoterms. U6K4 - Mitjans i tècniques de pagament. U6K5 - Duanes i documents duaners. U6K6 - Mecanisme comunitari de l'IVA. U6K7 - Gestió de riscos. U6K8 - Tipologia de reclamacions i litigis. U6K9 - Solucions a les reclamacions i litigis. U6K10 - Eines i mètodes d'avaluació i comparació d'ofertes.</p>
<p><u>Indicadors de rendiment</u> La selecció de proveïdors és rellevant. Tots els processos es duen a terme d'acord amb les normes professionals. Els acords d'associació es duen a terme correctament. Les reclamacions i litigis es gestionen. Els informes al client estan estructurats i són pertinents.</p>	

Unitat número 7: Comunicar i gestionar les relacions en contextos interculturals

Habilitats	Coneixement
<p>U7S1 – COMUNICAR-SE EN ANGLÈS I EN UNA ALTRA LLENGUA ESTRANGERA INTEGRANT ELEMENTS SOCIOCULTURALS</p> <p>U7S1.1 - Seleccionar informació relacionada amb les pràctiques empresarials, socials i culturals.</p> <p>U7S1.2 - Integar les diferències culturals.</p> <p>U7S1.3 - Produir missatges orals professionals destinats a interactuar amb contactes d'altres cultures.</p> <p>U7S1.4 - Produir documents escrits professionals destinats a interactuar amb contactes d'altres cultures.</p>	<p>U7K1 - Comunicació professional oral i escrita en la llengua utilitzada en l'entorn laboral.</p> <p>U7K2 - Comunicació professional oral i escrita en anglès, amb un nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.</p> <p>U7K3 - Comunicació professional oral i escrita en una altra llengua estrangera, amb un nivell B2 del marc comú europeu de referència per a les llengües.</p> <p>U7K4 - Tècniques i models de comunicació en un context multicultural.</p> <p>U7K5 - Tipus i estils de comunicació no verbal.</p> <p>U7K6 - Codis i pràctiques culturals (costums/hàbits /rituals).</p>
<p>U7S2 – IMPLEMENTAR, GESTIONAR I ANIMAR UNA XARXA DE CONTACTES INTERNACIONALS</p> <p>U7S2.1 - Constituir una base de dades i una xarxa de contactes multiculturals.</p> <p>U7S2.2 - Mantenir una base de dades multicultural i una xarxa de contactes.</p> <p>U7S3.3 - Animar una xarxa de contactes professionals en un context multicultural.</p>	<p>U7K7 - Gestió de les relacions interculturals.</p> <p>U7K8 - Etiqueta i protocol en els negocis.</p> <p>U7K9 - Marc jurídic de les relacions laborals individuals i de grup als països objectiu.</p> <p>U7K10 - Gestió de sistemes d'informació.</p>
<p><u>Indicadors de rendiment</u></p> <p>La comunicació oral i escrita és eficaç i respecta les diferències culturals dels grups destinataris.</p> <p>La base de dades de contactes internacionals està estructurada, actualitzada i és pertinent.</p> <p>La xarxa de contactes professionals està activa i actualitzada.</p> <p>La xarxa de contactes professionals contribueix positivament a l'activitat empresarial internacional.</p>	