

European Skills for International Trade & Logistics

Kompetenzverzeichnis

Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement (International Trade Operational Manager)

| | |
|------------------------|--|
| <i>Projektergebnis</i> | <i>IO 3</i> |
| <i>Autor</i> | <i>NETINVET</i> |
| <i>Mitwirkende</i> | <i>CECOA, Institut de Vic, KS1, Lycée Quinet, CCP, CGI</i> |
| <i>Ergebnisdatum</i> | <i>Mai 2022</i> |
| <i>Status</i> | <i>Final</i> |



ESITL
A Netinvet Project



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Beziehungen zwischen Tätigkeiten und Kompetenzeinheiten

| Tätigkeiten | Kompetenzeinheiten |
|---|---|
| Tätigkeit 1: Unternehmensüberwachung | Einheit 1: Überwachung von Marktinformationen für den internationalen Handel |
| Tätigkeit 2: Export | Einheit 2: Akquise |
| | Einheit 3: Verkauf im Ausland |
| | Einheit 4: Sicherstellung von Follow-Up-Sales |
| Tätigkeit 3: Import | Einheit 5: Import |
| Tätigkeit 4: Koordinierung der Prozesse für einen erfolgreichen Import und Export | Einheit 6: Koordination von Dienstleistungen |
| Tätigkeit 5: Beziehungsmanagement in verschiedenen Kulturen | Einheit 7: Kommunikation und Beziehungsmanagement in interkulturellen Kontexten |

Übergreifende Kompetenzen, Autonomie und Verantwortung

Um in seinem Beruf erfolgreich zu sein, muss der Kaufmann für Groß- und Außenhandelsmanagement für internationalen Handel über eine Reihe von übergreifenden Kompetenzen verfügen. Er/sie beweist Flexibilität, Reaktionsfähigkeit, Kreativität, Genauigkeit, Organisationsfähigkeit und Achtung der Berufsethik, insbesondere wenn er/sie in einem internationalen Kontext arbeitet. Er/sie ist es gewohnt, in einem Team zu arbeiten, einen aktiven Beitrag im Rahmen eines Projekts zu leisten und selbstverständlich Vorschläge zu unterbreiten.

Bei der Arbeit im Ausland respektiert er/sie die unterschiedlichen beruflichen Gewohnheiten und kulturellen Besonderheiten. Höflichkeit und Respekt im Umgang mit den verschiedenen Kontaktpersonen werden ebenso verlangt wie der Zurückhaltung bei Urteilen und die Sensibilität für kulturelle Unterschiede in einer Arbeitssituation. Er/sie muss sich stets über die internationalen Regeln zum Schutz der Bevölkerung und der Umwelt im Klaren sein. Er/sie muss sich über die geopolitische Lage und die internationalen Wirtschaftstrends im Klaren sein. Er/sie muss auch ein echtes Interesse an neuen Verkaufsprozessen unter Nutzung von Digitalisierung sowie neuer Verkaufsmethoden zeigen.

Kaufleute für Groß- und Außenhandelsmanagement müssen in ihrer täglichen Arbeit selbstständig sein und werden dafür zur Verantwortung gezogen. Der Grad ihrer Autonomie hängt von der Größe und Struktur des Unternehmens, der Komplexität der Tätigkeiten und Verkaufsprozesse, an denen sie arbeiten, sowie von ihrer Berufserfahrung ab und wird letztlich von der Führungskraft bestimmt, der sie unterstellt sind. Ihre autonomen Handlungen und Entscheidungen werden sich auf die Entwicklung einer nachhaltigeren und grüneren Wirtschaft auswirken.

Der Kaufmann für Groß- und Außenhandelsmanagement arbeitet im Rahmen des regelmäßigen Validierungsprozesses seiner/ihrer hierarchisch Verantwortlichen.

Einheit 1: Überwachung von Marktinformationen für den internationalen Handel

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|---|---|
| <p>U1S1 – FESTSTELLEN VON INFORMATIONEN FÜR DEN INTERNATIONALEN HANDEL</p> <p>U1S1.1 – Gestaltung, Planung und Budgetierung des Informationsprozesses</p> <p>U1S1.2 – Auswahl von geschäftlicher Informationen und Regelung von Einschränkungen der ausländischen Märkte.</p> <p>U1S1.3 – Formulierung technischer Anforderungen für Marktstudien</p> | <p>U1K1 - Marktstudien</p> <p>U1K2 - Trends an den Weltbörsen</p> <p>U1K3 – Länderrisiken und -bewertungen</p> <p>U1K4 – Sektorbezogene Studien</p> <p>U1K5 - International gesetzliches Rahmenbedingungen und Regelungsbereiche</p> <p>U1K6 – Ethische und ökologische Regeln</p> <p>U1K7 – Statistische Analyseverfahren</p> <p>U1K8 – Werte und Informationen</p> <p>U1K9 - Unternehmensinformationssystem und Business-Intelligence-Tools</p> <p>U1K10 – Datenschutz und Netzsicherheit</p> |
| <p>U1S2 – VORBEREITUNG DER ENTSCHEIDUNG</p> <p>U1S2.1 – Überwachung wesentlicher Vertriebsinformationen</p> <p>U1S2.2- Erstellung von Berichten zur Erleichterung der Entscheidungsfindung.</p> | |
| <p><u>Leistungsindikatoren</u></p> <p>Der Informationsprozess ist nach Maßgabe des Budgets stimmig und dokumentiert.</p> <p>Die ausgewählten Informationen sind relevant.</p> <p>Die wesentlichen Vertriebsinformationen werden aktualisiert.</p> <p>Die Berichte sind strukturiert, relevant und nützlich für den Entscheidungsprozess.</p> | |

Einheit 2: Akquise

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|---|--|
| U2S1 – VORBEREITUNG DER MARKTERSCHLIEßUNG U2S1.1 – Verteilung der Aufgaben auf die Mitarbeiter U2S1.2 – Auswahl von Subunternehmen | U2K1 – Aufgabe der Kundenakquise U2K2 – Markterschließung und Budget U2K3 – Verfügbare Unterstützung zur Entwicklung von Export inländischer Unternehmen (z.B.: Handelskammer) |
| U2S2 – ERMITTLUNG POTENZIELLER KUNDEN U2S2.1 – Beschreibung potenzieller Kunden U2S2.2 – Herstellung von Geschäftskontakten U2S2.3 – Einhaltung von Handelsregeln und der Geschäftsethik | U2K4 – Kriterien der Marktsegmentierung U2K5 – Internationale Akquisitionsinstrumente U2K6 – Internationale Messen und Veranstaltungen U2K7 – Internationale Kommunikations- und Werbetechniken |
| U2S3 – BEWERTUNG DER MARKTERSCHLIEßUNG U2S3.1 – Berichterstattung über die Ergebnisse der Erschließung U2S3.2 – Bewertung der Akquise im Vergleich zu den kaufmännischen Zielen U2S3.3 – Vorschläge zur Anpassung der Verfahren | U2K8 – Digitale Tools zur Interaktion mit Kunden und zur Personalisierung internationaler Kundenbeziehungen U2K9 – Internationale Nachbereitung und Bewertung von Kundenkontakten U2K10 – Ethik und Gesetzgebung in der Akquisitionstätigkeit |
| <u>Leistungsindikatoren</u> Der Akquisitionsplan ist angemessen. Die Auswahl der Subunternehmer entspricht den Anforderungen. Die potenziellen Kunden werden entsprechend den Geschäftszielen ausgewählt, wobei die Regeln und die Geschäftsethik eingehalten werden. Die Geschäftskontakte sind auf dem neuesten Stand. Der Akquisitionsbericht ist strukturiert, relevant und nützlich für die Entscheidungsfindung. Die Bewertung der Akquisekampagne und die Verbesserungsvorschläge sind relevant und für die Entscheidungsfindung nützlich. | |

Einheit 3: Verkauf im Ausland

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|--|---|
| <p>U3S1 – VORBEREITUNG INTERNATIONALER KAUFVERTRÄGE U3S1.1 – Identifikation von Regeln und Gepflogenheiten für internationale Vereinbarungen oder Kaufverträgen U3S1.2 – Auswahl geeigneter Vertragsarten und der relevanten Vertragspartner U3S1.3 – Kennzeichnung der Kundenverkaufsstrategie U3S1.4 – Vorbereitung wichtiger Inhalte eines internationalen Kaufvertrags</p> | <p>U3K1- Inländische, europäische and internationale Verträge U3K2- Incoterms U3K3- Finanzierungswege internationaler Verträge U3K4- Internationale Zahlungsmittel U3K5- KPI (Key Performance Indicators) U3K6- Verwaltungs-, Versicherungs- und Finanzierungsinstrumente U3K7- Dokumente internationalen Handels U3K8- Verhandlungsstrategien und -taktiken</p> |
| <p>U3S2 – SICHERUNG INTERNATIONALER HANDELSVERTRÄGE U3S2.1 – Überprüfung von Finanzierungsaspekten des Kunden U3S2.2 – Überprüfung der internen Liquiditätsplanung U3S2.3- Auswahl von administrativen und finanziellen Handelsinstrumenten zur Sicherung des internationalen Kaufvertrags U3S2.4- Vorwegnahme von Problemen im Zusammenhang mit der Anwendung des Vertrags und Ausarbeitung von Lösungen</p> | |
| <p>U3S3- TEILNAHME AN DEN VERTRAGSVERHANDLUNGEN U3S3.1- Anwendung der Verhandlungstechniken für den Direktvertrieb U3S3.2- Anwendung der Verhandlungstechniken für indirekten Vertrieb U3S3.3- Anwendung der Verhandlungstechniken für den E-Commerce</p> | |
| <p><u>Leistungsindikatoren</u> Die Anforderungen des Auftraggebers werden respektiert. Die wesentlichen Inhalte der Verträge sind auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt und entsprechen den gesetzlichen Vorgaben. Die Zahlungsfähigkeit des Kunden wird geprüft. Probleme werden erkannt und Lösungen vorweggenommen. Die Verhandlungstechniken sind effizient.</p> | |

Einheit 4: Sicherstellung von Follow-Up-Sales

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|---|---|
| <p>U4S1 – VORBEREITUNG VON FOLLOW-UP-SALES U4S1.1 – Einführung eines internationalen Verzeichnisses und Kundenbetreuung U4S1.2 – Auswahl der handelsüblicher Indikatoren U4S1.3 – Berichterstattung über Follow-Up-Sales U4S1.4 – Aktualisierung des internationalen Kundenkontaktsystems</p> | <p>U4K1 – Handelsindikatoren U4K2 – Kaufmännisches Informationssystem U4K3 – Kundenkontakttechniken U4K4 – Künstliche Intelligenz zur Überwachung der Beziehungen zu internationalen Kunden U4K5 – Personalisierung der Kundenbeziehungen U4K6 – Nachhaltige Kundenbeziehung U4K7 – Up-Selling und Cross-Selling</p> |
| <p>US4S2 – BEREICHERUNG DER KUNDENINTERKATION U4S2.1 – Unterstützung internationaler Kunden U4S2.2 – Anpassung des geschäftlichen Services U4S2.3 – Verfolgung der Kommentare und Reaktionen der internationalen Kunden in den sozialen Netzwerken U4S2.4 – Förderung nachhaltiger Beziehungen zu den internationalen Kunden U4S2.5 – Ausweitung der Geschäftsbeziehungen auf Up-Selling und Cross-Selling</p> | |
| <p><u>Leistungsindikatoren</u> Die Umsätze werden registriert und aktualisiert. Die Handelsindikatoren sind für die Entscheidungsfindung relevant. Der geschäftliche Service ist maßgeschneidert. Die Kommentare und Reaktionen der Kunden werden bearbeitet. Die Berichte sind strukturiert, relevant und nützlich für die Entscheidungsfindung. Die Beziehung zum Kunden ist nachhaltig und gefestigt.</p> | |

Einheit 5: Import

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|---|--|
| U5S1 – LIEFERANTENAUSWAHL U5S1.1 – Bestimmung potenzieller Lieferanten U5S1.2 – Vorbereitung von Anfragen U5S1.3 – Angebotsanalyse und Vorbereitung der Lieferantenauswahl | U5K1 – Spezifikation von Angeboten U5K2 – Beschaffung und Einkauf U5K3 – Finanzielle Bewertung von Lieferanten U5K4 - Marktplatz, Einkaufsplattform, Online-Auktionen, E-Sourcing U5K5 - Internationale Handelsabkommen und multilaterale Umweltabkommen U5K6 - Kaufverträge U5K7 - Einsatz Werkzeugen des Beschaffungsmarktmanagements U5K8 – Bewertung der Lieferantenleistung U5K9 - Lieferanteninformationssystem |
| U5S2 – UNTERSTÜTZUNG DER KAUFVERTRAGSVERHANDLUNG U5S2.1 - Strategien und Techniken für den Prozess der Einkaufsverhandlungen zu entwickeln U5S2.2 – Organisation der Verhandlung mit einem ausländischen Lieferanten | |
| U5S3 – FOLLOW-UP DER IMPORTAKTIVITÄTEN U5S3.1 - Überwachung und Kontrolle der Einhaltung von Verträgen U5S3.2 - Anwendung von Protokollen zur Lösung von Konfliktsituationen | |
| <u>Leistungsindikatoren</u> Die Angaben zu den Lieferanten und Dienstleistern sind zuverlässig. Die Auswahl der Datenbank ist relevant und aktuell. Die Überwachung des Einkaufsprozesses ist effektiv und effizient. Die Analyse von Lieferangeboten ist für die Entscheidungsfindung strukturiert. Das Management von Konflikten und Beschwerden ist angemessen. | |

Einheit 6: Koordination von Dienstleistungen

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|--|---|
| <p>U6S1 – VERWALTUNG INTERNATIONALER AKTIVITÄTEN U6S1.1 – Auswahl von Dienstleister U6S1.2 – Koordination und Follow-Up von Einkaufs- und Verkaufsprozessen U6S1.3 – Sicherstellung der Verwaltung von Dienstleistungsbeziehungen mit verschiedenen Partnern</p> | <p>U6K1 - Nachhaltige Entwicklungsziele / Kriterien des CSR (Corporate Social Responsibility) und ESG (Environmental Social Governance) U6K2 - Transportmittel, internationale Transportkonventionen, Angebotsregeln U6K3 - Incoterms U6K4 - Zahlungsmittel und -techniken U6K5 – Zölle und Zolldokumente U6K6 - Gemeinschaftlicher Mehrwertsteuer-Mechanismen U6K7 – Risikomanagement U6K8 –Beschwerde- und Konfliktarten U6K9 - Lösungen für Beschwerden und Streitigkeiten U6K10 - Instrumente und Methoden zur Bewertung und zum Vergleich von Angeboten</p> |
| <p>U6S2 – UMGANG MIT BESCHWERDEN UND KONFLIKTEN U6S2.1 – Dokumentation von Beschwerden und Konflikten U6S2.2 – Weiterleitung an die qualifizierten Personen U6S2.3 – Berichterstattung an die Kunden</p> | |
| <p><u>Leistungsindikatoren</u> Die Auswahl der Lieferanten ist relevant. Alle Prozesse werden nach professionellen Standards durchgeführt. Die Partnerschaftsvereinbarungen werden korrekt abgewickelt. Beschwerden und Konflikte werden bearbeitet. Die Berichte an den Kunden sind strukturiert und relevant.</p> | |

Einheit 7: Kommunikation und Beziehungsmanagement in interkulturellen Kontexten

| Kompetenzen | Kenntnisse |
|---|--|
| <p>U7S1 – VERSTÄNDIGUNG AUF ENGLISCH UND IN EINER ANDEREN FREMDSPRACHE UNTER EINBEZIEHUNG SOZIOKULTURELLER ELEMENTE</p> <p>U7S1.1 - Auswahl von Informationen über geschäftliche, soziale und kulturelle Praktiken</p> <p>U7S1.2 – Integration kultureller Unterschiede</p> <p>U7S1.3 – Verfassung professioneller mündlicher Mitteilungen, die auf die Interaktion mit Personen aus anderen Kulturen abzielen</p> <p>U7S1.4 – Erstellung professioneller schriftlicher Dokumente für den Umgang mit Personen aus anderen Kulturen</p> | <p>U7K1 - Mündliche und schriftliche berufliche Kommunikation in der im Arbeitsumfeld verwendeten Sprache</p> <p>U7K2 - Mündliche und schriftliche berufliche Kommunikation in Englisch, auf dem Niveau B2 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen</p> <p>U7K3 – Mündliche und schriftliche berufliche Kommunikation in einer weiteren Fremdsprache auf dem Niveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen</p> <p>U7K4 – Kommunikationstechniken und -modelle in einem multikulturellen Kontext</p> <p>U7K5 – Nonverbale Kommunikationsarten und -stile</p> <p>U7K6 - Kulturelle Codes und Praktiken (Sitten/Gepflogenheiten/Rituale)</p> <p>U7K7 - Interkulturelles Beziehungsmanagement</p> <p>U7K8 – Geschäfts-(un)etikette und Protokoll</p> <p>U7K9 - Rechtlicher Rahmen für individuelle und gruppenbezogene Arbeitsbeziehungen in den Zielländern</p> <p>U7K10 – Verwaltung von Informationssystemen</p> |
| <p>U7S2 – EINRICHTUNG, VERWALTUNG UND BELEBUNG EINES NETZES INTERNATIONALER KONTAKTE</p> <p>U7S2.1 – Aufbau einer multikulturellen Datenbank und eines Netzes von Kontakten</p> <p>U7S2.2 – Pflege einer multikulturellen Datenbank und eines multikulturellen Kontaktnetzes</p> <p>U7S2.3 – Belebung eines Netzes beruflicher Kontakte in einem multikulturellen Kontext</p> | |
| <p><u>Leistungsindikatoren</u></p> <p>Die mündliche und schriftliche Kommunikation ist effizient und respektiert die kulturellen Unterschiede der Zielgruppen.</p> <p>Die Datenbank der internationalen Kontakte ist strukturiert, aktualisiert und relevant.</p> <p>Das Netzwerk beruflicher Kontakte ist aktiv und auf dem neuesten Stand.</p> <p>Das Netz der beruflichen Kontakte trägt positiv zur internationalen Geschäftstätigkeit bei.</p> | |