

European Skills for International Trade & Logistics

Repertorio de habilidades

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

<i>Resultados del proyecto</i>	<i>IO 3</i>
<i>Autor</i>	<i>NETINVET</i>
<i>Colaborador(es)</i>	<i>CECOA, Institut de Vic, KS1, Lycée Quinet, CCP, CGI</i>
<i>Fecha de entrega</i>	<i>Mayo de 2022</i>
<i>Estado</i>	<i>Definitivo</i>



ESITL
A Netinvet Project



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Vínculos ente las actividades y las unidades de competencias

ACTIVIDADES	UNIDADES DE COMPETENCIAS
Actividad 1: Seguimiento de las empresas	Unidad 1: Controlar la información del mercado para el comercio internacional
Actividad 2: Venta a la exportación	Unidad 2: Prospección
	Unidad 3: Vender en el extranjero
	Unidad 4: Garantizar el seguimiento de las ventas
Actividad 3: Compra de importaciones	Unidad 5: Importar
Actividad 4: Coordinar los procesos para el éxito de la compra de importaciones y la venta de exportaciones	Unidad 6: Coordinar los servicios
Actividad 5: Gestión de las relaciones en diferentes culturas	Unidad 7: Comunicar y gestionar las relaciones en contextos interculturales

Competencias transversales, autonomía y responsabilidad

Para tener éxito en su trabajo, el director/a operacional de comercio internacional debe tener una serie de competencias transversales. Demostrar flexibilidad, capacidad de reacción, creatividad, rigor, organización y respeto de la ética profesional, especialmente cuando opera en un contexto internacional. Está acostumbrado a trabajar en equipo, a ser un colaborador activo en el marco de un proyecto y a presentar propuestas de forma voluntaria.

Al trabajar en el extranjero, respeta los diferentes hábitos profesionales y las especificidades culturales. Se pide cortesía y respeto en las relaciones con las distintas personas de contacto, así como posponer el juicio y ser sensible a las diferencias culturales en una situación de trabajo. Debe estar siempre al tanto de las normas internacionales sobre protección de la población u el medio ambiente. Debe estar al tanto de la situación geopolítica y de las tendencias económicas internacionales. También debe mostrar interés por los nuevos procesos de venta que utilizan la digitalización y los nuevos métodos de venta

Los directores y las directoras operacionales de comercio internacional deben ser autónomos en su trabajo diario y serán responsables de él. Su nivel de autonomía dependerá del tamaño y la estructura de la empresa, de la complejidad de las actividades y los procesos de venta en los que trabajen y de su experiencia laboral; en última instancia, lo determinan el directivo del que dependen. Sus acciones y decisiones autónomas repercutirán en el desarrollo de una economía más sostenible y ecológica.

El director o la directora operacional del comercio internacional trabaja bajo la validación regular de su responsable jerárquico.

Unidad nº 1: Controlar la información del mercado para el comercio internacional

Habilidades	Conocimiento
<p>U1S1 – BUSCAR INFORMACIÓN PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL</p> <p>U1S1.1 – Diseñar, planificar y presupuestar el proceso de información.</p> <p>U1S1.2 – Seleccionar la información comercial y las limitaciones de la normativa sobre los mercados extranjeros.</p> <p>U1S1.3 – Formular requisitos técnicos para los estudios de mercado.</p>	<p>U1K1 – Estudios de mercado.</p> <p>U1K2 – Tendencias de los intercambios mundiales.</p> <p>U1K3 – Riesgos y calificación del país.</p> <p>U1K4 – Estudios sectoriales.</p> <p>U1K5 – Ámbitos jurídicos y reglamentarios internacionales.</p> <p>U1K6 – Normas éticas y medioambientales.</p> <p>U1K7 – Métodos de análisis estadístico.</p> <p>U1K8 – Datos e información.</p>
<p>U1S2 – PREPARAR LA DECISIÓN</p> <p>U1S2.1 – Controlar la información crítica para el marketing.</p> <p>U1S2.2 - Elaborar informes para facilitar la toma de decisiones.</p>	<p>U1K9 – Sistema de información empresarial y herramientas de inteligencia empresarial.</p> <p>U1K10 – Seguridad de los datos y ciberseguridad.</p>
<p><u>Indicadores de rendimiento</u></p> <p>El proceso de información, según el presupuesto, es coherente y está documentado.</p> <p>La información seleccionada es relevante.</p> <p>Se actualiza la información crítica de marketing.</p> <p>Los informes son estructurados, pertinentes y valiosos para el proceso de toma de decisiones.</p>	

Unidad nº 2: Prospección

Habilidades	Conocimiento
<p>U2S1 - PREPARAR LA PROSPECCIÓN U2S1.1 - Distribuir las tareas entre el personal en función de los recursos y los objetivos. U2S1.2 - Seleccionar a los subcontratistas.</p>	<p>U2K1 - Función de prospección. U2K2 - Plan de prospección y presupuesto. U2K3 - Apoyo disponible para desarrollar las exportaciones de las empresas nacionales (por ejemplo, cámaras de comercio). U2K4 - Criterios de segmentación. U2K5 - Herramientas de prospección internacional U2K6 - Ferias y eventos internacionales. U2K7 - Técnicas de comunicación y promoción internacional. U2K8 - Herramientas digitales para la interacción con los clientes y la personalización de la relación con los clientes internacionales. U2K9 - Seguimiento y evaluación de la prospección internacional. U2K10 - Ética y legislación en la función de prospección.</p>
<p>U2S2 - IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES U2S2.1 - Perfilar a los clientes potenciales. U2S2.2 - Crear contactos comerciales. U2S2.3 - Respetar las normas comerciales y la ética empresarial.</p>	
<p>U2S3 - EVALUAR LA PROSPECCIÓN U2S3.1 - Informar de los resultados de las prospecciones. U2S3.2 - Evaluar la prospección comparándola con los objetivos comerciales. U2S3.3 - Proponer la adaptación de los procedimientos.</p>	
<p><u>Indicadores de rendimiento</u> El plan de prospección es adecuado. La selección de los subcontratistas responde a las necesidades. Los clientes potenciales se seleccionan en función de los objetivos comerciales, respetando las normas y la ética empresarial. Los contactos comerciales se actualizan. El informe de prospección es estructurado, pertinente y útil para la toma de decisiones. La evaluación de la campaña de prospección y las sugerencias de mejora son pertinentes y útiles para la toma de decisiones.</p>	

Unidad nº 3: Vender en el extranjero

Habilidades	Conocimiento
<p>U3S1 - PREPARAR LOS CONTRATOS DE VENTA INTERNACIONALES</p> <p>U3S1.1 - Identificar las normas y costumbres de los acuerdos internacionales o contratos de venta.</p> <p>U3S1.2 - Seleccionar los tipos de contrato adecuados y los socios contractuales pertinentes.</p> <p>U3S1.3 - Calificar la estrategia de ventas del cliente.</p> <p>U3S1.4 - Preparar el contenido clave de un contrato de venta internacional.</p>	<p>U3K1- Contratos nacionales, europeos e internacionales.</p> <p>U3K2- Incoterms.</p> <p>U3K3- Métodos de financiación de los contratos internacionales.</p> <p>U3K4- Medios de pago internacionales.</p> <p>U3K5- KPI (indicadores clave de rendimiento)</p> <p>U3K6- Herramientas administrativas, de seguros y de financiación.</p> <p>U3K7- Documentos para la venta internacional.</p> <p>U3K8- Estrategias y tácticas de negociación.</p>
<p>U3S2 - ASEGURAR EL CONTRATO DE VENTA INTERNACIONAL</p> <p>U3S2.1 - Verificar los aspectos de financiación del cliente.</p> <p>U3S2.2 - Verificar la planificación de la liquidez interna.</p> <p>U3S2.3- Seleccionar las herramientas comerciales administrativas y financieras para asegurar el contrato de venta internacional.</p> <p>U3S2.4- Anticiparse a los problemas relacionados con la aplicación del contrato y preparar soluciones.</p>	
<p>U3S3- PARTICIPAR EN LA NEGOCIACIÓN DE CONTRATOS</p> <p>U3S3.1- Aplicar las técnicas de negociación para la venta directa.</p> <p>U3S3.2-Aplicar las técnicas de negociación para la distribución indirecta.</p> <p>U3S3.3-Aplicar las técnicas de negociación para el comercio electrónico.</p>	
<p><u>Indicadores de rendimiento</u></p> <p>Se respetan las exigencias del cliente.</p> <p>Los contenidos clave de los contratos se ajustan a los requisitos del cliente y a la ley.</p> <p>Se comprueba la solvencia del cliente.</p> <p>Se identifican los problemas y se anticipan las soluciones.</p> <p>Las técnicas de negociación son eficaces.</p>	

Unidad nº 4: Garantizar el seguimiento de las ventas

Habilidades	Conocimiento
<p>U4S1 - PREPARAR EL SEGUIMIENTO DE LAS VENTAS U4S1.1 - Implementar un registro internacional y un seguimiento de los clientes U4S1.2 - Seleccionar los indicadores comerciales. U4S1.3 - Informar del seguimiento de las ventas. U4S1.4 - Actualizar el sistema de contacto con los clientes internacionales.</p>	<p>U4K1 - Indicadores comerciales. U4K2 - Sistema de información comercial. U4K3 - Técnicas de contacto con los clientes. U4K4 - Inteligencia artificial para controlar las relaciones con los clientes internacionales. U4K5 - Personalización de las relaciones con los clientes. U4K6 - Relación sostenible con el cliente. U4K7 - Venta ascendente y venta cruzada.</p>
<p>U4S2 - ENRIQUECER LA INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES U4S2.1 - Ayudar a los clientes internacionales. U4S2.2 - Personalizar el servicio comercial. U4S2.3 - Hacer un seguimiento de los comentarios y reacciones de los clientes internacionales en las redes sociales. U4S2.4 - Promover relaciones sostenibles con los clientes internacionales. U4S2.5 - Ampliar las relaciones comerciales a la venta ascendente y cruzada.</p>	
<p><u>Indicadores de rendimiento</u> Las ventas están registradas y actualizadas. Los indicadores comerciales son relevantes para la toma de decisiones. El servicio comercial está hecho a medida. Los comentarios y reacciones de los clientes se procesan. Los informes son estructurados, pertinentes y útiles para la toma de decisiones. La relación creada con el cliente es sostenible y consolidada.</p>	

Unidad nº 5: Importar

Habilidades	Conocimiento
<p>U5S1 - SELECCIONAR PROVEEDORES U5S1.1 - Identificar a los posibles proveedores. U5S1.2 - Preparar solicitudes sobre una oferta. U5S1.3 - Analizar las ofertas y preparar la elección de los proveedores.</p>	<p>U5K1 - Especificaciones de la oferta de compra U5K2 - Abastecimiento y compras. U5K3 - Evaluación financiera del proveedor. U5K4 - Mercado, plataforma de compra, subastas en línea, e-sourcing. U5K5 - Acuerdos comerciales internacionales y acuerdos medioambientales multilaterales U5K6 - Contratos de compra. U5K7 - Utilización de instrumentos de gestión de compras. U5K8 - Evaluación del rendimiento de los proveedores. U5K9 - Sistema de información del proveedor.</p>
<p>U5S2 - APOYAR LA NEGOCIACIÓN DE COMPRA U5S2.1 - Diseñar estrategias y técnicas aplicadas al proceso de negociación de las compras. U5S2.2 - Organizar la negociación con un proveedor extranjero.</p>	
<p>U5S3 - SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE IMPORTACIÓN U5S3.1 - Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos. U5S3.2 - Aplicar protocolos para resolver las situaciones de conflicto.</p>	
<p><u>Indicadores de rendimiento</u> La información relativa a los proveedores y prestadores de servicios es fiable. La selección de la base de datos es pertinente y está actualizada. El seguimiento del proceso de compra es eficaz y eficiente. El análisis de las propuestas de suministro está estructurado para la toma de decisiones. La gestión de los conflictos y las quejas es adecuada.</p>	

Unidad nº 6: Coordinar los servicios

Habilidades	Conocimiento
<p>U6S1 - GESTIONAR LAS OPERACIONES INTERNACIONALES</p> <p>U6S1.1 - Seleccionar proveedores de servicios.</p> <p>U6S1.2 - Coordinar y seguir los procesos de compra y venta.</p> <p>U6S1.3 - Asegurar la gestión de las relaciones de servicio con los diferentes socios.</p>	<p>U6K1 - Objetivos de desarrollo sostenible/criterios de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) y ESG (Gobernanza Social Ambiental).</p> <p>U6K2 - Medios de transporte, convenios internacionales de transporte, normas de cotización.</p> <p>U6K3 – Incoterms.</p> <p>U6K4 - Medios y técnicas de pago.</p> <p>U6K5 - Aduanas y documentos aduaneros.</p> <p>U6K6 - Mecanismo comunitario del IVA.</p> <p>U6K7 - Gestión de riesgos.</p> <p>U6K8 - Tipología de reclamaciones y litigios.</p> <p>U6K9 - Soluciones a las reclamaciones y litigios.</p> <p>U6K10 - Herramientas y métodos de evaluación y comparación de ofertas.</p>
<p><u>Indicadores de rendimiento</u></p> <p>La selección de proveedores es relevante.</p> <p>Todos los procesos se llevan a cabo de acuerdo con las normas profesionales.</p> <p>Los acuerdos de asociación se llevan a cabo correctamente.</p> <p>Las reclamaciones y litigios se gestionan.</p> <p>Los informes al cliente están estructurados y son pertinentes.</p>	

Unidad nº 7: Comunicar y gestionar las relaciones en contextos interculturales

Habilidades	Conocimiento
<p>U7S1 – COMUNICARSE EN INGLÉS Y EN OTRA LENGUA EXTRANJERA INTEGRANDO ELEMENTOS SOCIOCULTURALES</p> <p>U7S1.1 - Seleccionar información relacionada con las prácticas empresariales, sociales y culturales.</p> <p>U7S1.2 - Integrar las diferencias culturales.</p> <p>U7S1.3 - Producir mensajes orales profesionales destinados a interactuar con contactos de otras culturas.</p> <p>U7S1.4 - Producir documentos escritos profesionales destinados a interactuar con contactos de otras culturas.</p>	<p>U7K1 - Comunicación profesional oral y escrita en la lengua utilizada en el entorno laboral.</p> <p>U7K2 - Comunicación profesional oral y escrita en inglés, con un nivel B2 del marco común europeo de referencia para las lenguas.</p> <p>U7K3 - Comunicación profesional oral y escrita en otra lengua extranjera, con un nivel B2 del marco común europeo de referencia para las lenguas.</p> <p>U7K4 - Técnicas y modelos de comunicación en un contexto multicultural.</p> <p>U7K5 - Tipos y estilos de comunicación no verbal.</p> <p>U7K6 - Códigos y prácticas culturales (costumbres/hábitos/rituales).</p>
<p>U7S2 – IMPLEMENTAR, GESTIONAR Y ANIMAR UNA RED DE CONTACTOS INTERNACIONALES</p> <p>U7S2.1 - Constituir una base de datos y una red de contactos multiculturales.</p> <p>U7S2.2 - Mantener una base de datos multicultural y una red de contactos.</p> <p>U7S3.3 - Animar una red de contactos profesionales en un contexto multicultural.</p>	<p>U7K7 - Gestión de las relaciones interculturales.</p> <p>U7K8 - Etiqueta y protocolo en los negocios.</p> <p>U7K9 - Marco jurídico de las relaciones laborales individuales y de grupo en los países objetivo.</p> <p>U7K10 - Gestión de sistemas de información.</p>
<p><u>Indicadores de rendimiento</u></p> <p>La comunicación oral y escrita es eficaz y respeta las diferencias culturales de los grupos destinatarios.</p> <p>La base de datos de contactos internacionales está estructurada, actualizada y es pertinente.</p> <p>La red de contactos profesionales está activa y actualizada.</p> <p>La red de contactos profesionales contribuye positivamente a la actividad empresarial internacional.</p>	