



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

Estàndard professional



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



ESITL
A Netinet Project

1 Definició del treball

El Director o Directora Operacional de Comerç Internacional treballa en el sector del comerç internacional i contribueix al desenvolupament internacional sostenible de l'organització mitjançant:

- Missions comercials internacionals com ara estudis de mercat, prospecció, comercialització de béns i serveis i procés de negociació.
- Optimització de les compres, respectuoses amb el medi ambient, mitjançant un comportament ètic i just.
- Missions administratives com ara la implementació i el seguiment d'operacions internacionals
- Ús de processos i eines digitals.
- Preocupació permanent per la sostenibilitat i l'impacte ambiental de les decisions i accions.

Tracta la informació per al sistema d'informació de mercat per utilitzar-la en les decisions comercials d'acord amb el màrqueting mix internacional de l'organització. Participa en la negociació comercial donant suport al procés relacionat amb el contracte de comerç internacional. Coordina les activitats d'importació i exportació i les operacions entre els diferents serveis de l'organització i/o col·laboradors externs. Desenvolupa la relació comercial en un entorn intercultural.

Per tenir èxit en la seva feina, el/la Director/a d'Operacional de Comerç Internacional ha de tenir competències transversals: ha de ser flexible i autònom. Pel que fa a l'ús de les llengües, ha de tenir un bon domini de la o les llengües utilitzades en l'entorn laboral i de l'anglès, així com, si és possible, altres llengües estrangeres. També ha de tenir un bon coneixement de l'entorn econòmic, jurídic i professional.

2 Tipus d'organitzacions

Els tipus d'organitzacions següents requereixen els serveis d'un/a Director/a Operacional de Comerç Internacional:

- Empreses exportadores de béns i serveis.
- Distribuïdors de franquícies.
- Filials.
- Importadors.
- Empreses importadores, exportadores i distribuïdores-màrqueting.
- Proveïdors de transport, empreses de consignació, agències de transport de mercaderies, expedidors, transportistes, embaladors, agències de duanes...
- Agències comercials.
- Bancs.
- Cambres de comerç.
- Organitzadors de fires internacionals.
- Juntes de desenvolupament internacionals i nacionals.
- Empreses d'assessorament comercial i jurídic.
- Asseguradores.
- Associacions, institucions i organitzacions no governamentals.
- Organismes de certificació i control de qualitat.

3 Càrrec i funcions

El càrrec i la funció del/de la Director/a Operacional de Comerç Internacional varia significativament en funció de la mida i els objectius de l'organització empresarial. En general, tindrà més responsabilitats en una petita organització que en un gran grup.

El càrrec depèn de l'experiència laboral, nacional o estrangera, a temps complet o parcial, i del tipus de dependència del departament (vendes internacionals/màrqueting internacional/administració de vendes internacionals/logística...).

En funció de la mida de l'organització, el/la Director/a Operacional de Comerç Internacional té diferents tasques i responsabilitats com gestionar les operacions d'exportació i importació o adaptar el servei a la normativa comercial vigent segons les necessitats i expectatives dels clients i els objectius de l'organització.

Pel que fa a la jerarquia, en una PIME el/la Director/a Operacional de Comerç Internacional depèn directament del responsable de l'organització o, en el seu cas, del responsable internacional. En una organització més gran, pot informar al responsable d'operacions d'importació i exportació.

Els càrrecs i les funcions dins de l'organització poden variar significativament en funció de l'experiència professional i de la mida de l'organització.

3.1 Acabats de graduar en la seva primera experiència professional:

- Auxiliar d'investigació de mercat.
- Assistent d'importació/exportació.
- Auxiliar d'importació comercial.
- Auxiliar de compres.
- Auxiliar d'atenció al client.
- Auxiliar de màrqueting digital.
- Assistent de màrqueting digital internacional.
- Assistent de màrqueting internacional.
- Assistent de vendes internacionals.
- Auxiliar de logística i atenció al client.
- Auxiliar de logística.
- Assistent al departament d'operacions comercials internacionals.
- Auxiliar d'administració de comerç internacional.
- Tècnic en administració de comerç internacional.
- Auxiliar d'administració postvenda.
- Auxiliar de duanes/operador duaner/agent de duanes/representant duaner.
- Auxiliar d'administració de vendes d'exportació.
- Auxiliar de pagament internacional.
- Organitzador de fires internacionals.
- Auxiliar de juntes de desenvolupament internacionals i nacionals.

3.2 Després d'alguns anys d'experiència professional:

- Coordinador d'atenció al client d'exportació.
- Administrador de vendes a l'exportació.
- Responsable de vendes d'exportació.
- Responsable de compres d'importació.
- Responsable internacional.
- Responsable de màrqueting internacional.
- Responsable d'administració de vendes d'exportació.
- Especialista en gestió de processos de comandes.
- Responsable d'operacions de vendes internacionals.

4 Economia, tecnologia, entorn social i perspectives

Les innovacions tecnològiques, els estils de vida canviants, un entorn cada cop més competitiu així com les noves normatives i polítiques ambientals, han transformat el sector del comerç internacional (CI) en els darrers anys.

Les noves tecnologies tenen un gran impacte en els responsables operatius del comerç internacional. La integració de conceptes de tecnologia de la informació (per exemple, "blockchain", intel·ligència artificial, automatització, robotització, 5G, etc.) i l'ús creixent d'eines digitals (per exemple, seguiment i traçabilitat d'operacions en qualsevol moment durant tot el procés de venda, procediments desmaterialitzats, etc.) estan transformant profundament els llocs de treball del sector. En els propers anys, els/les Directors/es Operacionals de Comerç Internacional hauran de fer front a procediments cada cop més automatitzats i noves formes d'organització del comerç (per exemple, la cadena documental, l'organització i garantia de pagaments internacionals i finançament del comerç o l'ús de xarxes socials), que no només influiran en l'organització del màrqueting operatiu sinó també en la manera de gestionar l'activitat comercial. Particularment en el comerç internacional, les eines de videoconferència que es poden utilitzar a qualsevol lloc, igual que les fires i fires en versió digital, estan canviant la nostra manera de vendre i comprar. Aquesta evolució ràpida i el flux permanent d'informació afecten molt la feina i requereixen una gestió àgil de les dades.

El sector del comerç internacional ha crescut significativament durant els darrers anys. Les empreses de comerç internacional operen en mercats globalitzats i demanen estratègies internacionals. Al mateix temps, la tendència cap a un consum més sostenible augmenta la importància dels mercats locals i interregionals. Les noves tendències de consum i l'auge del comerç en línia (comerç electrònic) influeixen fortament en la cadena de subministrament global i financen les activitats comercials, com ara els "smart contracts".

Les expectatives dels clients creixen en terminis de lliurament, preus, serveis a mida i solucions respectuoses amb el medi ambient. A més, la competència en el sector s'intensifica a causa de nous actors globals. Per tant, les empreses de comerç internacional han d'adoptar un enfocament de futur per adaptar-se tant a les regulacions canviants com a les expectatives del mercat. El seguiment de les notícies i innovacions del comerç internacional, la recerca de solucions innovadores de màrqueting i vendes "B-to-B" i "B-to-C" i la necessitat de repensar les organitzacions i els esquemes de vendes tenen un impacte considerable en les condicions en què es desenvolupa la professió i es desenvoluparà durant els propers anys. Com a resultat, es pot plantejar la creació de plataformes de col·laboració i associacions entre empreses de comerç internacional amb l'objectiu de mantenir-se competitiu, proposar serveis orientats al client i assolir les expectatives i certificacions de qualitat.

La consciència creixent dels perills del canvi climàtic entre la ciutadania i el món econòmic està donant lloc a una major atenció a les qüestions mediambientals. Les agendes polítiques mundials convergeixen cap al 2030 i més enllà per reduir l'impacte ambiental de l'economia i la indústria (per exemple, l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, adoptada per tots els estats membres de les Nacions Unides el 2015). Segons la Comissió Europea, el transport provoca gairebé una quarta part de les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) d'Europa i és la principal causa de contaminació de l'aire a les ciutats. El comerç internacional utilitza solucions de transport global i està estretament vinculat i depèn de l'evolució del transport internacional i la seva globalització.

En aquest context, s'adopten noves normes legals i administratives. En conseqüència, els enfocaments sostenibles s'han d'integrar cada cop més en el model de desenvolupament de les empreses de comerç internacional. La tendència va cap al desenvolupament i implementació d'activitats de responsabilitat social corporativa. Les empreses han d'incorporar la consciència ètica i el respecte als drets humans, la negociació justa, l'equitat i la diversitat. Les empreses de comerç internacional també busquen millorar la seva imatge amb els seus clients, i aquestes accions s'estan convertint en un element del seu argument de venda.

5 Activitats i tasques

Activitat 1: Seguiment empresarial

A1T1 Panell permanent de seguiment del mercat

A1T2 Recollida d'informació a l'estranger

A1T3 Preparar la presa de decisions

Context laboral i deures professionals		
<p>El/la Director/a Operacional de Comerç Internacional defineix els nivells i les fonts d'informació necessàries per al sistema d'informació de mercat (SIM) de l'organització i la seva presa de decisions. Aprofita les oportunitats dels mercats interns i externs.</p> <p>Recull i analitza informació, procedent de diferents fonts internes i externes, de manera sistemàtica i regular, sobre productes i serveis, proveïdors, prestadors de serveis, competència de l'empresa i altres factors marc rellevants per a la política d'internacionalització de l'organització. Sap explotar la intel·ligència empresarial, el seu concepte general, el programari i les aplicacions finals.</p> <p>Informa en el procés de presa de decisions de l'organització elaborant informes comercials i extraient conclusions, dins d'un termini, mitjançant la recollida i l'anàlisi estadística de la informació de les fonts disponibles, inclòs el Sistema d'Informació de Màrqueting.</p> <p>Identifica i enumera models de desplegament en un mercat objectiu.</p> <p>Es requereixen coneixements d'idiomes estrangers.</p> <p>Depèn del gerent, que decidirà sobre el nivell d'autonomia del qual serà responsable.</p> <p>La mida de l'organització és un factor important per establir el grau de responsabilitat.</p>		
Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a les tasques	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Context professional. - Informació i projectes sobre institucions europees i internacionals (UE, OMC, ASEAN...). - Informació sociocultural i codis de conducta professionals del país de destinació. - Informació legal, econòmica i comercial - Informació per a l'aplicació de les polítiques internacionals de màrqueting mix. - Premsa especialitzada; accés al lloc web de la DG de Comerç. - Informació sobre clients, proveïdors o prestadors de serveis, informes comercials. - Informació rellevant per fer front a avaries i/o reclamacions. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'organització. - Criteris de RSC (responsabilitat social corporativa) i "ESG" (governança social ambiental) de l'organització. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equips de tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC). - Programari i aplicacions de processament d'enquestes. - Protocol de treball per a la base de dades. - Plantilles per als informes. - Base de dades de clients, proveïdors, proveïdors de serveis. - Internet, intranet, extranet. - Taulers de control i dades de gestió - Eines col·laboratives; seminaris web de programari i maquinari. - Terminals fixos i mòbils. - Eines de comunicació i col·laboració de vendes. - Paquet de programes ("ERP", "CRM", etc.). 	<p><u>Interna</u></p> <p>Està en contacte amb departaments o personal de màrqueting, legal, financer i comptable, logístic, qualitat i producció.</p> <p><u>Externa</u></p> <p>Està en contacte directe amb clients, proveïdors, subcontractistes i agències governamentals i locals, a nivell nacional o internacional.</p>
<p><u>Resultats esperats</u></p> <p>Respecte de l'horari i llista de prioritats.</p> <p>Informació de mercat rellevant, fiable i actualitzada.</p> <p>Informació òptima i actualitzada sobre el comerç internacional i les oportunitats recopilades a l'estranger.</p> <p>Respecte del temps i pressupost assignats.</p> <p>Actualització i alimentació de la informació empresarial en bases de dades.</p> <p>Recomanacions precises per als responsables de la presa de decisions sobre oportunitats i amenaces del mercat empresarial.</p> <p>Recomanacions precises que permetin possibles millores dels procediments.</p>		

Activitat 2: Venda d'exportació

A2T1 Prospecció per a l'elaboració d'ofertes adaptades (activitats prèvies a la venda)

A2T2 Suport a les negociacions de venda i venda

A2T3 Seguiment de les vendes

<u>Context laboral i deures professionals</u>		
<p>Identifica clients potencials d'acord amb criteris establerts per assolir els objectius comercials de l'organització. Es dedica al màrqueting d'exportació mitjançant la prospecció i redacció d'ofertes comercials o responent a licitacions, i contacta amb els clients segons els procediments establerts, tenint en compte les característiques del país/cultura, per al desenvolupament de l'activitat comercial.</p> <p>Organitza i supervisa accions de comunicació/promoció de productes/serveis en fires i esdeveniments internacionals, optimitzant els recursos assignats per adaptar els seus resultats als objectius establerts. Contribueix a l'adaptació dels procediments relacionats amb el desenvolupament internacional de l'organització.</p> <p>Participa en determinats aspectes de la negociació de la transacció de venda internacional, ajudant en els processos de negociació i execució de la venda internacional de productes i serveis.</p> <p>També ha d'assegurar el seguiment de les vendes, controlant el desenvolupament i evolució de les vendes dels productes/serveis als mercats internacionals, comprovant que es compleixen les condicions pactades amb els clients o distribuïdors per assolir els objectius previstos.</p> <p>Defineix, desenvolupa i realitza les mesures de màrqueting. Fa la selecció dels instruments adequats del màrqueting mix: qüestions relatives als clients, anuncis..., així com el pla de màrqueting i l'acció de màrqueting. Implementa l'estratègia de comerç electrònic amb eines de màrqueting digital, aprofitant les xarxes socials.</p> <p>Es requereixen coneixements d'idiomes estrangers.</p> <p>Pot suggerir millores i a participar en el disseny de l'administració de vendes d'exportació.</p> <p>El/la Director/a Operacional de Comerç Internacional depèn del seu cap, que decidirà el nivell d'autonomia del qual serà responsable.</p> <p>La mida de l'organització és un factor important per establir el grau de responsabilitat.</p>		
Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a les tasques	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Ètica multicultural i informació cultural. - Objectius i eines de prospecció. - Pla/estratègia de venda. - Clients i base de dades dels prospectats. - Pla d'acció de prospecció; pressupost. - Limitacions legislatives i reglamentàries. - Tarifes i condicions de facturació de l'organització. - Condicions generals de venda. - Plantilles de contractes, contractes comercials, contractes amb proveïdors de serveis. - Indicadors de qualitat. - Mitjans professionals. - Normativa de garantia nacional i internacional. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'organització. - Criteris de RSC (responsabilitat social corporativa) i "ESG" (governança social ambiental) de l'organització. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). - Terminals fixos i mòbils. - Base de dades de clients, proveïdors, prestadors de serveis - Internet, intranet, extranet. - Taulers de control i dades de gestió - Eines col·laboratives; seminaris web. - Eines de comunicació comercial. - Paquet de programes ("ERP", "CRM", etc.). 	<p><u>Interna</u></p> <p>Està en contacte amb els departaments o personal de màrqueting, legal, de compres, financer i comptable, logístic, qualitat i producció.</p> <p><u>Externa</u></p> <p>Està en contacte amb altres empreses i/o subcontractistes com a part d'un sistema nacional i/o internacional.</p> <p>Està en contacte amb els serveis públics, el govern i/o les autoritats locals, a nivell nacional o internacional.</p>
<u>Resultats esperats</u>		
<p>Elaboració d'una fitxa de prospectats adequada, detallada i actualitzada.</p> <p>Pla de prospecció.</p> <p>Un pla de comunicació organitzat i eficaç dirigit a clients potencials.</p> <p>Ofertes orientades al client. Seguiment i tramitació de comandes.</p> <p>Dominar el pilotatge de les entrevistes de negociació. Contracte precís, formalitzant acords.</p> <p>Manteniment efectiu d'un fitxer actualitzat i servei d'informació empresarial.</p> <p>Procés òptim de queixes, incidències i resolució de conflictes.</p> <p>Liquidació de reclamacions de garantia.</p> <p>Suggeriment d'indicadors precisos de qualitat i resultats per a la presa de decisions.</p> <p>Recomanacions per a una possible millora dels procediments.</p>		

Activitat 3: Compres d'importació

A3T1 Preparació de les activitats d'importació (base de dades de proveïdors)

A3T2 Suport a les negociacions de compra

A3T3 Seguiment de les activitats de compra d'importació

<u>Context laboral i deures professionals</u>		
<p>Prepara les activitats d'importació i crea i actualitza una base de dades de possibles proveïdors. Identifica i selecciona proveïdors potencials d'acord amb els criteris establerts per assolir els objectius comercials de l'organització respectant el medi ambient mitjançant un comportament ètic i just, i identificant i evitant els riscos dels drets humans al llarg de la cadena de subministrament i a les filials. Contacta amb els proveïdors segons els procediments establerts, tenint en compte les característiques del país/cultura de què es tracti per al desenvolupament de l'activitat de compra. Dona suport a les negociacions de compra, elaborant i difonent les licitacions i analitzant les ofertes rebudes. Optimitza la preparació de la reunió de compra i informa el procés de presa de decisions per a l'elecció de proveïdors. Assegura el seguiment de les activitats de compra d'importació i la realització i coordinació efectiva de les ordres de compra. Gestiona conflictes i litigis, avalua l'eficàcia del servei del proveïdor i actualitza la informació de la base de dades de proveïdors. Desenvolupa relacions duradores mitjançant el contacte directe amb un ventall adequat de socis i proveïdors de serveis en un entorn altament competitiu. Es requereixen coneixements d'idiomes estrangers. Pot suggerir millores i a participar en l'avaluació del procés de compra. El/la Director/a Operacional de Comerç Internacional depèn del seu gerent, que determina el nivell d'autonomia del qual serà responsable. La mida de l'organització és un factor important per establir el grau de responsabilitat.</p>		
Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a les tasques	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovisionament de llocs web. - Normativa del mercat (duanes; estàndards). - Mètodes de selecció. - Base de dades de proveïdors, prestadors de serveis, subcontractistes referenciats. - Especificacions de l'oferta de compra. - Llistes de preus. - Condicions generals de compra. - Contractes d'assegurances. - Informació empresarial i cultural sobre països d'origen. - Indicadors de rendiment. - Models de contractes de compra. - Mètodes de puntuació, validació i selecció de proveïdors. - Mètodes de negociació de compra. - Carta ètica i de qualitat. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'organització. - Criteris de RSC (responsabilitat social corporativa) i "ESG" (governança social ambiental) de l'organització. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programari de gestió de proveïdors. - Programari de planificació i gestió - Internet, intranet, extranet. - Terminals fixos i mòbils. - Eines col·laboratives; seminaris web. - Paquet de programes ("ERP", "CRM", etc.). 	<p><u>Interna</u> Està en contacte amb departaments o personal de màrqueting, legal, comercial, comptable, duanes, qualitat i producció.</p> <p><u>Externa</u> Està en contacte directe amb socis (prospectes, proveïdors, subcontractistes, asseguradores, etc.), duanes i clients, a nivell nacional o internacional.</p>
<u>Resultats esperats</u>		
<p>Identificació i selecció precisa de proveïdors/subcontractistes. Creació de la base de dades de possibles proveïdors. Actualitzar la informació de la base de dades. Elaboració i difusió d'ofertes. Anàlisi de les ofertes rebudes. Informació del procés de presa de decisions. Preparació òptima de la reunió de compra. Gestió òptima dels litigis; tramitar una resolució òptima de queixes, incidències i conflictes. Elaboració d'informes d'activitats. Recomanacions precises que permetin una possible millora dels procediments.</p>		

Activitat 4: Coordinació dels processos de compra d'importació i venda d'exportació

A4T1 Selecció de proveïdors de serveis (assegurances, logística, finançament...)

A4T2 Garantir l'administració de les operacions

Context laboral i deures professionals

El/la Director/a Operacional de Comerç Internacional realitza les tasques administratives relacionades amb les operacions de comerç internacional d'acord amb els procediments de l'organització.

Identifica possibles proveïdors (assegurances, logística, finançament...), demana ofertes i les avalua.

Organitza les tasques, inclosa la cadena documental, segons la normativa vigent, controlant-les i mantenint informats els clients sobre l'evolució de la seva comanda per satisfer les seves expectatives i preservar la seva satisfacció.

Avalua el rendiment dels proveïdors i gestiona reclamacions, disputes i la seva cobertura.

Dissenya i analitza quadres de comandament per al seguiment de la gestió d'operacions.

Ha de garantir l'ús de pràctiques empresarials ètiques i lleials, tenint en compte els aspectes ecològics i la sostenibilitat per a l'organització, els clients i els proveïdors.

Depèn del gerent d'operacions, delegació o departament, que decidirà sobre el grau d'autonomia del qual serà responsable.

La mida de l'organització és un factor important per establir el grau de responsabilitat.

Informació rellevant per treballar	Equipament necessari per a les tasques	Contactes professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Tràmits administratius d'operacions d'importació o exportació (logística, normativa duanera...). - Els "KPI" de l'organització i les limitacions econòmiques. - Carta ètica i de qualitat. - Opcions de l'organització pel que fa a assegurances, transports, transitaris, finançament i banca. - Normes i regulació actuals; duanes. - Objectius de desenvolupament sostenible de l'organització. - Criteris de RSC (responsabilitat social corporativa) i "ESG" (governança social ambiental) de l'organització. - Principals expedients de contractes comercials i transaccions documentals. - Ofertes dels proveïdors de serveis. - Procediments de gestió i resolució de contratemps. - Procediments de qualitat segons possible certificació. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terminals fixos i mòbils. - Webs sobre normativa pròpia de duanes. - Programari de gestió de la cadena de subministrament. - Internet / Intranet / Extranet. - Eines col·laboratives. - Programari comercial i d'administració. - Tutorials de tasques administratives. 	<p><u>Interna</u> Està en contacte amb serveis o personal de producció, logística, vendes i compres, qualitat i comptes.</p> <p><u>Externa</u> Està en contacte amb clients, proveïdors, asseguradores, bancs, transportistes, transitaris, duanes, organismes de certificació, serveis públics i el Govern i/o autoritats locals, a nivell nacional o internacional.</p>

Resultats esperats

Selecció de proveïdors de serveis adequats i fiables per a totes les operacions externalitzades.

Seguiment òptim de les activitats dels prestadors de serveis, satisfent les expectatives del client amb eficiència/rendibilitat

Administració eficient, eficaç, actualitzada i traçable de les activitats de compravenda.

Gestió eficient de les activitats, socis i processos de treball complint amb els criteris de qualitat i estàndards internacionals més recents.

Recomanacions per a una possible millora dels procediments; propostes per a la resolució de queixes i controvèrsies

Compliment de les normes ambientals i ètiques.

Activitat 5: Gestió de relacions en diferents cultures

A5T1 *Comunicar-se en un entorn intercultural en una llengua estrangera*

A5T2 *Implementació de la relació comercial en un entorn intercultural dins i fora de la UE*

<p><u>Context laboral i deures professionals</u></p> <p>En totes les activitats comercials i operatives que hagi de prestar el/la Director/a Operacional de Comerç Internacional, necessita una comunicació persuasiva en la llengua nacional i en llengües estrangeres, essent obligatori l'anglès. El/la Director/a Operacional de Comerç Internacional s'ha de comunicar oralment amb fluïdesa i espontàniament en la llengua nacional i en anglès i/o una altra llengua per tal d'identificar les necessitats dels clients i garantir el servei, dur a terme activitats d'assessorament, atenció i resolució de possibles conflictes i incidències. S'ha de comunicar per escrit en qualsevol suport de manera coherent, mostrant autonomia per generar documentació professional. Ha de construir i mantenir una xarxa multicultural de contactes que ha de gestionar de manera flexible segons les diferents situacions. El nivell d'autonomia i responsabilitat dependrà de la mida de l'organització.</p>		
<p>Informació rellevant per treballar</p>	<p>Equipament necessari per a les tasques</p>	<p>Contactes professionals</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Base de dades de la xarxa (organitzacions, socis, personal). - Tècniques de comunicació en un context multicultural i en llengües estrangeres. - Codis culturals per a la comunicació professional i models d'exercicis professionals. - Organització i protocols de comunicació dels socis. - Descripció precisa de la relació (objectius, mitjans humans i materials). 	<ul style="list-style-type: none"> - Terminals fixos i mòbils. - Webs de traducció per facilitar la comunicació. - Webs per aprofundir en l'aprenentatge de llengües estrangeres. - Seminaris web d'organitzacions privades o públiques sobre diferents cultures i mercats estrangers... - Internet/Intranet/Extranet. - Eines col·laboratives. - Paquet de programari. 	<p><u>Interna</u> Està en contacte amb personal de màrqueting, vendes i compres i serveis de qualitat.</p> <p><u>Externa</u> Està en contacte amb clients, proveïdors de serveis, serveis públics, cambres de comerç i autoritats governamentals i/o locals a nivell nacional o internacional.</p>
<p><u>Resultats esperats</u></p> <p>Una bona comprensió de les pràctiques professionals i dels entorns socials, econòmics i culturals dels països destinataris. Difusió d'informació útil sobre les pràctiques empresarials dels països rellevants al personal interessat. Un ús òptim i adaptació de les tècniques de comunicació en funció de la persona i la situació. Una adequada comunicació oral i escrita en la llengua nacional i en la llengua estrangera requerida, respectant els codis i les normes del país estranger en qüestió. Una base de dades disponible i actualitzada i una xarxa de contactes comercials. Manteniment i ampliació d'una xarxa de contactes òptima i de la relació de confiança.</p>		

6 Repertori d'habilitats

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 - Avaluar 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>	