

Matrice de compétences dans le domaine du commerce international				
Domaine de compétence (principales opérations)	Etapas du développement des compétences / compétences par tâches			
<b>1. Organiser et mener à bien la vente de produits et services</b>	<p>Il/elle sait analyser les besoins d'un client à l'aide d'enquêtes et traiter les commandes de clients identifiés dans une gamme de produits (y compris expliquer les produits, services et conditions de livraison). Il/elle sait préparer des devis avec les conditions de livraison (i.e. préciser le lieu de mise à disposition de la marchandise et les possibilités d'acheminement, remplir des formulaires comme la liste de colisage et les certificats d'origine). Il /elle sait donner des prix et des conditions dans des cadres précis pour des clients donnés. Il /elle sait répondre aux questions types concernant la commande, la livraison et le mode de paiement d'un client.</p>	<p>Il/elle peut répondre à la commande d'un client en faisant une offre basée sur les besoins de ce dernier. Il /elle sait analyser les spécificités de la demande du client et expliquer toutes les conditions de livraison. Il est capable de négocier les prix, les conditions de livraison (délai, mode de transport...) avec le client. Il /elle sait préparer des informations pour sa hiérarchie (rédiger des rapports, faire des présentations) sur les besoins du client, spécifications produit/service, situation du marché et conditions de livraison et proposer des contrats et accords pertinents. Il/elle sait organiser le transport des marchandises ou la prestation de services. Il /elle sait vérifier le suivi du paiement et s'occuper des procédures standard de paiement (ex : lettre de change). Il /elle est capable d'organiser et fournir les informations demandées par un client ou partenaire commercial pour présenter sa propre unité de production ( par une visite d'entreprise ou la rédaction de rapport...). Dans ce cadre, il/elle doit être capable de répondre aux questions de préférence dans plusieurs langues.</p>	<p>Il/elle sait conseiller les clients, régler des problèmes liés au suivi de commandes et être à l'aise avec des personnes de différentes institutions (ex :chambres de commerce et trade centers) pour trouver des possibilités de vente. Il/elle sait comparer les offres de différents concurrents et proposer des devis appropriés. Il /elle sait négocier en prenant en compte tous les aspects (prix, contrat, livraison, assurance, réglementations légales, tarifs douaniers préférentiels, paiement).</p>	<p>Il/elle sait trouver des solutions concernant des problèmes de livraison, de financement, ou des difficultés contractuelles, en coopérant avec des transitaires ou autres partenaires. Il /elle sait organiser le suivi du paiement y compris le suivi des impayés et des pénalités contractuelles. Il / elle sait organiser le suivi des ventes, préparer des statistiques et trouver des stratégies visant à la satisfaction du client (rapport sur les réactions des clients, traitement des réclamations avec le souci d'une solution rentable et efficace). Il/elle sait organiser des formations produits pour ses commerciaux ou clients et sait représenter l'entreprise au cours de salons. Il/elle est capable d'organiser des voyages d'affaires pour élargir les ventes, renforcer la relation client ou régler des réclamations.</p>
<b>2. Mettre en œuvre les achats</b>	<p>Il/elle sait commander des lots définis de produits (produits, fournisseurs, conditions de livraison connus) avec l'aide de logiciels de gestion (ERP comme SAP/navision). Il/elle sait gérer la chaîne documentaire et assurer leur suivi auprès des différents services ou partenaires.</p>	<p>Il/elle sait observer les procédés d'achat et comparer les offres en termes de prix, qualité et conditions de livraison. Il/elle sait analyser le marché de la distribution et effectuer des analyses de marchés régionaux pour mettre en place des stratégies d'achats appropriées (marques, zones d'approvisionnement, différentes entreprises de transport...). Il/elle sait négocier les prix et conditions de livraison. Selon les termes d'une livraison, il/elle sait s'assurer que le vendeur a et utilise les bons formulaires et que tous les documents sont établis (ex : lettre de transport CMR, LTA, B/L, facture, certificat d'origine, déclaration d'exportation, lettre d'instructions au vendeur, lettre de colisage).</p>	<p>Il/elle sait analyser la stratégie d'achat pour choisir les fournisseurs appropriés, les produits adéquats, le meilleur transporteur et mode de transport en prenant en compte les conditions de livraison (délai, prix, conditions de transport nécessaires en fonction des produits...). Il/elle est capable de calculer des coûts de transport et régler des problèmes concernant des informations manquantes, remplir correctement les documents adéquats concernant le paiement et régler les problèmes de livraison (comme perte de la marchandise par la compagnie de transport).</p>	
<b>3. Organiser l'emballage, le stockage des marchandises ainsi que le transport (logistique)</b>	<p>Il/elle sait organiser le transport en identifiant le lieu de stockage, transmettre les instructions d'expédition de la marchandise à une entreprise de transport en prenant en compte les dimensions, poids, conditions de transport, demandes du client et critères d'adaptation aux marchés étrangers (ex :</p>	<p>Il/elle sait gérer le stock et la logistique en utilisant des logiciels ERP pour s'assurer de la quantité de marchandises en stock, de la disponibilité des entreprises de transport et de leur pertinence. Il /elle sait organiser la distribution en lançant des commandes de</p>	<p>Il/elle sait analyser le type d'emballage et choisir le plus adapté. Il/elle connaît les différents modes de transport (suivant les destinations, délai de livraison, itinéraires). Il/elle est capable d'émettre des documents (ex : déclaration export, EUR1,...) en prenant en compte les réglementations en matière de trans-</p>	

Matrice de compétences dans le domaine du commerce international				
Domaine de compétence (principales opérations)	Etapas du développement des compétences / compétences par tâches			
	langue de l'étiquetage...). Il/elle est capable de coordonner les différentes entreprises et services pour la vente, l'achat, le transport et la mise en service à l'étranger.		production.	port, les contraintes de manipulation et de s'assurer de la conformité avec les normes environnementales et sécuritaires. Il/elle sait organiser le marquage adéquat des marchandises et emballages (pays, poids, nombre, taille, précaution quant à la manipulation...).
<b>4. Coordonner et assurer le suivi des documents et des transactions financières</b>	Il/elle sait fournir et archiver toute correspondance concernant des études de marché, des transactions de vente, d'achat ou financières, des opérations logistiques et procédures de coopération. Dans ce but, il/elle est capable d'utiliser des systèmes de communication et de téléconférence adéquats ainsi que des systèmes d'archivage et distribution de bases de données.		Il/elle peut assurer la gestion des opérations suivantes : finances, investissements, personnel, stocks et logistique en prenant en considération les exigences des marchés étrangers. Il /elle est capable de fournir des statistiques pour la rédaction de rapports liés aux unités de coûts.	Il /elle sait appliquer le système de transactions financières et initier les interventions nécessaires comme des lettres de rappel et de relance.
<b>5. Mettre en place des procédures internes pour la vente et l'achat comme le contrôle de la qualité</b>	Il/elle sait s'occuper des procédures administratives concernant les transactions financières, la livraison etc et mettre en place des procédures de coordination entre les différents services en prenant en compte les aspects religieux, culturel et linguistique.	Il/elle est capable d'effectuer des tâches de contrôle de la qualité types pour s'assurer de l'intégralité et de la justesse des documents pour la vente, le stockage, le transport et l'achat de marchandises. Il/elle sait assurer le bon fonctionnement des opérations professionnelles en fournissant des informations aux différents services sur les changements de conditions de vente, d'achat, de transport (ex : frais de manutention portuaires, taxes...) et il/elle est capable de prendre des décisions pour garantir leur bon fonctionnement ( licences, assurance...).		Il/elle est capable d'initier des projets concernant de nouvelles opérations professionnelles pour exporter, importer de nouvelles marchandises et développer , c'est à dire élargir ou restructurer une gamme de produits ou services. Il/elle est capable de mener une étude des risques encourus.
<b>6. Observer et analyser les marchés et les contextes économiques étrangers</b>	Il/elle sait réunir des informations (données sur l'entreprise comme les parts de marché, le CA, historique, clients et fournisseurs actuels) et produire des statistiques et données chiffrées sur demande de l'entreprise.	Il/elle est capable de repérer les forces spécifiques et les critères pour déterminer le positionnement de l'entreprise. Il /elle sait utiliser des outils marketing pour analyser un marché (ex : analyse SWOT, analyse de la concurrence...) pour des besoins d'informations prédéfinis. Les acteurs clés du marché et les institutions sont identifiés dans différents pays étrangers. Il/elle sait préparer des informations sur des marchés étrangers, en prenant en compte les indicateurs connus de développement du marché (ex : taux de croissance, productivité...)	Il/elle est capable d'analyser les résultats d'une étude de marché et trouver des indicateurs pour répondre à la demande d'un client et pour des perspectives futures ainsi que pour comparer son entreprise avec la concurrence. Les risques que présentent différentes structures financières, de transport ou d'import-export sont identifiés. Les différentes gammes de produits, possibilités et risques pour vendre ou acheter sont estimés.	Il/elle est capable de réaliser une étude de marché sur des marchés et pays nouveaux en prenant en compte les différences de culture, de religion, de législation et réglementation. Il/elle est capable de dégager les tendances du marché de façon systématique. Il/elle sait identifier des facteurs de contexte stratégique et les analyser pour voir les conséquences afférentes à ce marché. Il/elle est capable de présenter des résultats lors de réunions stratégiques en équipe.

Matrice de compétences dans le domaine du commerce international			
Domaine de compétence (principales opérations)	Etapes du développement des compétences / compétences par tâches		
7. Etablir des structures de coopération avec des partenaires étrangers.	Il/elle est capable de contacter des agents, partenaires internationaux et institutions officielles (ex : autorités douanières) pour organiser et coordonner des actions de vente ou d'achat ( ex : fixer des dates, réunir des informations sur les personnes, les flux et conditions de livraison... ) .	Il/elle est capable de trouver de nouveaux partenaires potentiels et fournir et coordonner des actions de coopération et organiser des RDV avec ceux-ci.	Il/elle peut mettre en place une joint-venture et fournir les détails contractuels (ex : conditions concernant les licences de technologie, brevets, marques déposées, droits sur la propriété intellectuelle...). Il/elle sait identifier les barrières, les conditions financières et les taxes et autres informations pour la prise de décision comme l'établissement d'un bureau de vente propre, de magasins ou la répartition des responsabilités entre partenaires. A ces fins, il/elle sait coopérer avec des experts de différents domaines (avocats, consultants) pour avoir des conseils.

**Abréviations:**

<i>BOL B/L</i>	<i>Bill of lading</i>
<i>CMR</i>	<i>Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route</i>
<i>ERP</i>	<i>Enterprise Resource Planning</i>
<i>L/C</i>	<i>Letter of Credit</i>
<i>SOP</i>	<i>Sales Order Process</i>
<i>SWOT</i>	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.