



## THEME Matrice di Competenza - Commercio con competenze parziali / Unità di risultati di apprendimento



AREA DI COMPETENZA	FASI DELLO SVILUPPO DELLE COMPETENZE			
<p><b>1. Organizzazione e conduzione del processo di vendita di prodotti e servizi</b></p>	<p>E' in grado di rispondere alle esigenze del cliente attraverso indagini, preparare preventivi (per iscritto o oralmente) e trattare ordini di clienti specifici per quanto riguarda determinati portfolio di prodotti (compresa l'illustrazione dei prodotti, servizi di pagamento e processo di consegna).</p> <p>E' in grado di organizzare il processo di spedizione (ad esempio: chiarire la disponibilità dei prodotti e dei servizi di trasporto, compilare moduli standard come packing list, documenti di accompagnamento e certificati di origine) secondo gli standard vigenti.</p>	<p>E' in grado di analizzare e/o rispondere alle specifiche esigenze del cliente (attraverso indagini), avviare gli ordini dei clienti attraverso offerte basate sulle loro esigenze e gestire/trattare gli ordini dei clienti.</p> <p>E' in grado di preparare e/o fornire informazioni (scrivere relazioni, preparare presentazioni) sulle esigenze dei clienti, specifiche dei prodotti/servizi, situazione del mercato, condizioni di spedizione e consegna per il cliente, partner commerciali o gestione; di fornire contratti e accordi.</p> <p>E' in grado di organizzare e/o fornire il flusso di informazioni (ad esempio: attraverso pubblicità, visite aziendali, ...) richieste dai clienti, partner commerciali e/o gestionali al fine di presentare le strutture produttive dell'azienda.</p>	<p>E' in grado di consigliare i clienti, di chiarire i problemi relativi agli ordini e socializzare con persone in istituzioni competenti (ad esempio: servizi di distribuzione, centri di informazione per il commercio, camere di commercio, ...) per individuare possibilità di vendita.</p> <p>E' in grado di organizzare il processo di negoziazione tenendo conto di tutti gli aspetti (prezzo, contratto, consegna, assicurazione, disposizioni di legge, tariffario preferenziale, pagamento, soddisfazione del cliente e offerte di altre aziende).</p>	<p>E' in grado di trovare soluzioni per la vendita, per problemi di pagamento e di consegna, difficoltà di finanziamento e contrattuali.</p> <p>E' in grado di elaborare statistiche e progettare strategie per raggiungere la soddisfazione del cliente (segnalazione delle reazioni dei clienti, gestione dei reclami prendendo in considerazione una soluzione conveniente)</p> <p>E' in grado di organizzare e realizzare attività di formazione sul prodotto per i partner commerciali/clienti ed è in grado di organizzare/effettuare viaggi commerciali (ad esempio: fiere).</p>



## THEME Matrice di Competenza - Commercio con competenze parziali / Unità di risultati di apprendimento



<p><b>2. Garantire il processo di acquisto</b></p>	<p>E' in grado di ordinare lotti ben definiti e prodotti (prodotti noti, fornitori e servizi di consegna), con l'ausilio di sistemi di pianificazione delle risorse aziendali (ERP come SAP/Navision).</p> <p>E' in grado di gestire documenti di ordinazione e di garantire il flusso delle informazioni ai diversi dipartimenti e aziende.</p>	<p>E' in grado di confrontare le offerte in termini di prezzi, qualità e condizioni di consegna.</p> <p>E' in grado di osservare i processi di acquisto e fornire al venditore informazioni e documenti necessari (ad esempio: lettere di vettura, CMR, lettera di trasporto aereo, B / L, fattura, certificato di origine, dichiarazione di esportazione, lettera di istruzioni per il venditore, lista degli imballi) e reagire di conseguenza in caso di disordini nella vendita (correzione di documentazione difettosa).</p> <p>E' in grado di analizzare il mercato della distribuzione e compiere analisi di mercato a livello regionale per garantire adeguati processi di acquisto (benchmarking, marchi, aree di prodotto, imprese di trasporto merci).</p>	<p>E' in grado di analizzare il processo di acquisto, in collaborazione con gli altri dipartimenti aziendali (ad es.: dipartimento qualità), di decidere sui fornitori più idonei, prodotti adeguati in termini di materiali / servizi per la produzione, sulla migliore società e modalità di trasporto tenendo conto delle condizioni di consegna (tempo, prezzo, condizioni di trasporto necessarie per le varie merci ...).</p> <p>E' in grado di negoziare prezzi e condizioni di consegna.</p> <p>E' in grado di risolvere disordini nella vendita in relazione all'acquisizione di informazioni mancanti, di completare il processo di pagamento e prendere accordi idonei in caso di errori di consegna (come la ricerca di sostituzione di una società di trasporti).</p>
<p><b>3. Organizzare l'imballaggio, lo stoccaggio delle merci, nonché i processi di trasporto (logistica)</b></p>	<p>E' in grado di organizzare il processo di trasporto, individuando la localizzazione del magazzino, assegnando l'imballaggio e la consegna delle merci a società di trasporto tenendo conto di pesi, misure, condizioni di trasporto, i desideri dei clienti ed esigenze di adattamento per il mercato estero (ad esempio: etichettatura in lingua straniera).</p> <p>E' in grado di coordinare le diverse aziende e reparti per la vendita, l'acquisto, il trasporto e l'installazione all'estero.</p>	<p>E' in grado di gestire il magazzino e i processi logistici utilizzando software ERP per garantire sufficienti scorte di merci, che le società di trasporto siano disponibili e forniti i servizi di spedizione.</p> <p>E' in grado di organizzare il processo di distribuzione commissionando ordini di produzione e di organizzare il processo produttivo</p>	<p>E' in grado di analizzare i tipi di imballaggio e di scegliere gli imballi più adatti e le modalità di trasporto per i prodotti (considerando le destinazioni di consegna, tempi di consegna, vie di trasporto).</p> <p>E' in grado di rilasciare i documenti di esportazione (ad esempio: dichiarazione di esportazione, EUR 1, ...) prendendo in considerazione regolamenti di trasporto e regole di movimentazione garantendo il rispetto delle norme ambientali e di sicurezza.</p> <p>E' in grado di organizzare l'etichettatura appropriate del prodotto e della confezione (paese, peso, numero, dimensione, manipolazione, etc.).</p>



## THEME Matrice di Competenza - Commercio con competenze parziali / Unità di risultati di apprendimento



<p><b>4. Coordinare e dirigere il flusso di documenti e transazioni finanziarie</b></p>	<p>E' in grado di documentare e archiviare tutta la corrispondenza relative a ricerche di mercato, vendita, acquisto, transazioni finanziarie, processi logistici e affari di cooperazione.</p> <p>A tale scopo, è in grado di utilizzare idonei sistemi di comunicazione e conferencing, nonché sistemi di archiviazione e di distribuzione basati su database.</p>	<p>E' in grado di garantire la contabilità di tutti i processi (finanza, assets, personale, stoccaggio e logistica), tenendo conto delle sfide dei mercati esteri.</p> <p>E' in grado di fornire statistiche per relazioni e collegare le transazioni a unità e centri di costo.</p>	<p>E' in grado di osservare il processo delle transazioni finanziarie e di avviare interventi necessary come promemoria e lettere di sollecito.</p>	
<p><b>5. Sostenere processi aziendali interni per vendite e acquisti, compresa la gestione della qualità</b></p>	<p>E' in grado di organizzare i processi amministrativi per le transazioni finanziarie, consegna etc. e di monitorare le procedure di coordinamento tra i diversi servizi tenendo conto degli aspetti religiosi, culturali e linguistici.</p>	<p>E' in grado di svolgere compiti tipici di gestione della qualità al fine di garantire la correttezza e l'integrità dei documenti per la vendita, lo stoccaggio, il trasporto e l'acquisto di beni.</p> <p>E' in grado di assicurare il buon funzionamento dei processi aziendali fornendo tutto il personale e i reparti con informazioni sulle modifiche riguardanti la vendita, l'acquisto e condizioni di trasporto (ad esempio: tariffe di movimentazione portuale, tasse) ed è in grado di agire per salvaguardare i processi (ad esempio: assicurazione, patente, ...).</p>	<p>E' in grado di avviare progetti concernenti nuovi processi aziendali, esportazione o importazione di nuovi prodotti e sviluppare proposte per l'ampliamento e ristrutturazione di portafogli di prodotti e servizi.</p> <p>E' in grado di effettuare l'analisi dei rischi connessi.</p>	
<p><b>6. Osservare e analizzare mercati e contesti esteri</b></p>	<p>E' in grado di raccogliere informazioni (dati aziendali come quote di mercato, fatturato o storia, attuali acquirenti, fornitori).</p> <p>E' in grado di produrre statistiche e cifre come richiesto dall' azienda.</p>	<p>E' in grado di identificare specifici punti di forza e misure necessarie per determinare la posizione di mercato dell'azienda.</p> <p>E' in grado di ottenere e preparare le informazioni sui mercati esteri, tenendo conto degli indicatori noti per lo sviluppo del mercato (ad esempio: tasso di crescita, produttività, ...).</p>	<p>E' in grado di analizzare i risultati delle indagini di mercato e trovare indicatori non solo per i desideri dei clienti e sviluppi futuri, ma anche per confrontare l'azienda con i suoi concorrenti.</p> <p>E' in grado di identificare i rischi di diverse strutture finanziarie, di consegna e di import / export.</p> <p>E' in grado di valutare potenzialità e rischi per la vendita e l'acquisto in</p>	<p>E' in grado di effettuare ricerche di mercato in nuovi mercati e paesi e valutare le implicazioni dei relativi aspetti culturali, religiosi e giuridici (in particolare, diritti di proprietà intellettuale, marchi) e regolamenti.</p> <p>E' in grado di monitorare in modo sistematico gli andamenti del mercato</p> <p>E' in grado di identificare i fattori strategici di contesto e analizzarli per quanto riguarda le loro conseguenze</p>



## THEME Matrice di Competenza - Commercio con competenze parziali / Unità di risultati di apprendimento



			base a diversi portafogli di prodotti.	al fine di penetrare tali mercati.
<b>7. Costituzione di strutture collaborative con partner internazionali</b>	E' in grado di contattare agenti, partner internazionali e istituzioni ufficiali (ad esempio: autorità doganali) per organizzare e coordinare la vendita e l'acquisto di processi standardizzati (ad esempio: sistemazione di date, raccolta di informazioni su persone, flussi e stato di consegna, trasporto ...)	E' in grado di trovare nuovi potenziali partner, fornire e coordinare possibilità di cooperazione e avviare meeting.	E' in grado di organizzare joint venture e di fornire dettagli contrattuali (ad esempio: licenza tecnologica, brevetti, marchi, diritti di proprietà intellettuale, condizioni).	E' in grado di identificare barrier, condizioni tariffarie e finanziarie e aaltre informazioni per I processi decisionali come costituzione di agenzie di vendita di proprietà aziendale, negozi o assegnazione di responsabilità tra partner.
				Per questi compiti può cooperare con esperti di diversi settori (avvocati, consulenti) per ottenere consigli.

**Abbreviazioni:**

- BOL B / L Polizza di carico
- CMR "Convention des Marchandises par Route" Lettera di vettura internazionale
- ERP Enterprise Resource Planning
- L / C Lettera di Credito
- SOP Standard Operating Procedures
- EUR 1 EUR 1 Certificato di circolazione



Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.

L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute