



THEME Matrice de compétences - Commerce Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



DOMAINES DE COMPÉTENCES	NIVEAUX DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES			
1. Organisation et réalisation de processus de ventes et de services	<p>Il/Elle est capable de traiter les demandes des clients et d'élaborer des offres adéquates (aussi bien sous forme écrite qu'orale) et de traiter les commandes précises des clients quant au portefeuille des produits introduits (en font partie les produits, les prestations de services et il/elle doit être capable d'expliquer les processus de paiement et d'approvisionnement).</p> <p>Il/Elle est capable d'organiser le transport conformément aux normes habituelles (comme clarifier la disponibilité des produits et les services de transport, remplir les formulaires standard tels que bordereaux de livraison et certificats d'origine).</p>	<p>Il/Elle est capable d'analyser et/ou de modifier les détails des demandes des clients. Il/Elle est capable d'engager et de traiter des commandes client grâce à la mise en place d'une proposition basée sur l'offre personnalisée du client.</p> <p>Il/Elle est capable de préparer et/ou de mettre à la disposition des clients, des partenaires commerciaux ou des dirigeants, des informations (d'écrire des rapports ou de créer des présentations) concernant les demandes du client, les listes de produits et de services, la situation du marché et les conditions de livraison et également de fournir des contrats et les accords nécessaires.</p> <p>Il/Elle est capable d'organiser et de fournir, à la demande du client, de la direction et/ou d'autres partenaires commerciaux, la circulation de l'information (par exemple à travers de la publicité, des visites en entreprise...), afin de présenter les unités de production.</p>	<p>Il/Elle est capable de conseiller les clients, de résoudre les problèmes liés aux commandes et de savoir s'y prendre avec les personnes des organismes adéquats (par exemple, entreprises de logistique, centres d'information commerciale, chambres de commerce), afin de trouver des opportunités de vente.</p> <p>Il/Elle est capable d'organiser les processus de négociation en tenant compte de tous les aspects requis (prix, contrat, livraison, assurance, obligations légales, droits préférentiels, paiement, satisfaction du client, et offre concurrentielle).</p>	<p>Il/Elle est capable de trouver des solutions aux problèmes de vente, de paiement et de livraison, aux difficultés liées au financement et aux contrats.</p> <p>Il/Elle est capable d'établir des statistiques et d'élaborer des stratégies afin de garantir la satisfaction du client (comme signaler les réactions des clients, répondre aux exigences qui se présentent en tenant compte des coûts).</p> <p>Il/Elle est capable d'organiser et de diriger des formations sur les produits pour les partenaires commerciaux/les clients et de préparer / d'entreprendre des voyages d'affaires (par exemple, des foires commerciales).</p>



THEME Matrice de compétences - Commerce

Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



2. Garantie des processus d'achat	<p>Il/Elle est capable de commander des quantités et des produits clairement définis (produits connus, services de fournisseurs et de livraisons) à l'aide du système <i>Entreprise Resource Planning</i> (ERP comme SAP/Navision).</p> <p>Il/Elle est capable de traiter des documents de commandes et d'assurer la circulation de l'information dans différents départements et différentes entreprises.</p>	<p>Il/elle est capable de comparer les offres en termes de prix, de qualité et de conditions de livraison.</p> <p>Il/Elle est capable d'observer les processus d'achat et de fournir au vendeur des informations et les documents indispensables (par exemple, les lettres de voiture, les CMR, les lettres de transport aérien, les lettres de transport maritime, les factures, les certificats d'origine, les déclarations d'exportation, les instructions pour le vendeur, les listes de colisage) et de réagir en conséquence en cas de problèmes (en corrigeant les documents erronés).</p> <p>Il/Elle est capable d'analyser le marché et d'effectuer des analyses régionales du marché afin d'assurer les processus d'approvisionnement requis (benchmarking, marques, gammes de produits, différentes sociétés de transport).</p>	<p>Il/Elle est capable d'analyser le processus d'achat, en coopération avec d'autres départements de l'entreprise (par exemple, l'assurance qualité), afin de prendre les bonnes décisions concernant les fournisseurs appropriés, les produits appropriés en termes de matériaux/de services pour la production, et la meilleure société de transport et d'expédition, en respectant les conditions de livraison (temps, prix, conditions de transport qui sont nécessaires pour différentes marchandises...)</p> <p>Il/Elle est capable de négocier des prix et les conditions de livraison.</p> <p>Il/Elle est capable de résoudre des problèmes en ce qui concerne la récupération d'informations manquantes, la correction de documents erronés, la clôture du processus de paiement et la prise d'arrangements appropriés en cas de problèmes d'approvisionnement (comme la recherche d'une entreprise de transport de remplacement).</p>
--	--	--	---



THEME Matrice de compétences - Commerce
Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



<p>3. Organisation du processus d'emballage, de stockage et de transport (logistique)</p>	<p>Il/Elle est capable d'organiser les processus de transport en trouvant l'emplacement de stockage et l'attribution de l'emballage et de la livraison des marchandises assignées à des compagnies de fret, en tenant compte du poids, des mesures, des conditions de transport, des préférences clients et des besoins d'adaptation aux marchés étrangers (par exemple, pour l'étiquetage des produits en langue étrangère).</p> <p>Il/Elle est capable de coordonner différents départements et entreprises pour la vente, l'achat, le transport et l'assemblage à l'étranger.</p>	<p>Il/Elle est capable de contrôler les processus de stockage et de logistique grâce à l'utilisation du logiciel MRP, afin de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de produits en stock, de compagnies de fret disponibles et que soient prévues suffisamment de possibilités de transport.</p> <p>Il/Elle est capable d'organiser à la fois le processus de distribution par la transmission des ordres de production, ainsi que le processus de fabrication.</p>	<p>Il/Elle est capable d'analyser les types de conditionnement ainsi que les meilleurs emballages et les voies de transport (en tenant compte des destinations de livraison, du délai de livraison et des voies de transport).</p> <p>Il/elle est capable de délivrer des documents d'exportation (par exemple, les déclarations d'exportation EUR.1...) en considération des réglementations du transport, du transbordement des marchandises et sous le respect des normes d'environnement et de sécurité.</p> <p>Il/Elle est capable d'organiser correctement l'étiquetage des produits et des emballages (pays, poids, nombre, taille, transbordement des marchandises, etc.).</p>
<p>4. Coordination et réalisation des flux de documents et d'actions financières</p>	<p>Il/Elle est capable d'activer et d'archiver toute la correspondance relative aux études de marché, aux ventes, aux achats, aux transactions financières, aux processus logistiques et aux affaires de coopération.</p> <p>Pour ce faire, il/elle est capable d'utiliser aussi bien des systèmes de communication et de conférence adéquats que des systèmes d'archivage et de distribution gérés par les bases de données.</p>	<p>Il/Elle est capable de mettre des statistiques pour les rapports à disposition et d'attribuer les transactions des postes de dépenses et des centres de coûts.</p>	<p>Il/Elle est capable de vérifier le processus de transaction financière et d'appliquer les mesures nécessaires telles que les rappels de paiement et les lettres de relance.</p>



THEME Matrice de compétences - Commerce
Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



<p>5. Support des processus exclusifs à l'entreprise pour la vente et pour l'achat, gestion de la qualité comprise</p>	<p>II/Elle est capable d'organiser les processus administratifs pour des transactions financières, la livraison, etc., et de suivre la coordination entre les différents départements en prenant en considération les aspects religieux, culturels et linguistiques.</p>		<p>II/Elle est capable d'effectuer les tâches caractéristiques de la gestion de la qualité afin de garantir la conformité et l'exactitude des documents pour la vente, le stockage, le transport et l'achat des biens.</p> <p>II/Elle est capable de s'assurer du bon fonctionnement des procédures commerciales dans la mesure où il informe tout le personnel et tous les départements des changements sur les conditions de vente, d'achat et de transport (par exemple, les frais de transbordement, les taxes).</p> <p>II/Elle est capable de prendre les mesures nécessaires pour couvrir les risques (par exemple, les assurances, les licences...).</p>	<p>II/Elle est capable d'amorcer des projets relatifs à de nouvelles procédures commerciales, à l'importation ou à l'exportation de nouveaux produits et au développement de concepts pour l'expansion et la restructuration de portefeuilles de produits et de services.</p> <p>II/elle est capable d'effectuer des analyses de risques s'y rapportant.</p>
<p>6. Observation et analyse des marchés étrangers et des données étrangères</p>	<p>II/Elle est capable de collecter des informations (par exemple, les parts de marché dans les données de l'entreprise, chiffre d'affaires ou histoire de l'entreprise, acheteurs actuels, fournisseurs).</p> <p>II/Elle est capable de créer, sur demande de l'entreprise, des statistiques et des indications chiffrées.</p>	<p>II/Elle est capable d'identifier les points forts et les actions nécessaires au positionnement de l'entreprise sur le marché.</p> <p>II/Elle est capable d'identifier et de traiter les informations concernant les marchés étrangers, en tenant compte des indicateurs connus pour suivre l'évolution du marché (par exemple, taux de croissance, productivité...).</p>	<p>II / elle est capable d'analyser les résultats d'études de marché et d'identifier les indicateurs, non seulement en ce qui concerne les demandes des clients et des développements futurs, mais aussi pour effectuer une analyse concurrentielle.</p> <p>II/Elle est capable de reconnaître les risques liés aux structures financières, d'approvisionnement et d'import/export.</p> <p>II/Elle est capable d'évaluer, sur la base de différents portefeuilles de produits, les opportunités et les risques de la vente et de l'achat.</p>	<p>II/Elle est capable d'effectuer des études de marché sur de nouveaux marchés et pays et d'évaluer l'incidence de leurs aspects culturels, religieux et juridiques (en particulier en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle, les marques commerciales) conformément aux règles existantes.</p> <p>II/Elle est capable de suivre de façon systématique les tendances du marché.</p> <p>II/Elle est capable de reconnaître des facteurs environnementaux stratégiques et d'en analyser leur impact sur l'activité de l'entreprise sur ces marchés, de les analyser en fonction de leurs conséquences sur les relations commerciales avec ces marchés.</p>



THEME Matrice de compétences - Commerce Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



7. Mise en place de structures de coopération avec des partenaires internationaux	Il/Elle est capable de contacter des représentants étrangers, des partenaires internationaux et des institutions officielles (comme les autorités douanières) afin d'organiser et de coordonner des ventes et des processus d'achat standardisés (par exemple par la préparation des données, par la collecte d'informations sur les personnes, par les processus et le statut de la livraison, de l'expédition...).	Il/Elle est capable de trouver de nouveaux partenaires potentiels, de proposer et de coordonner de possibles coopérations et d'inciter des rencontres.	Il/Elle est capable de mettre en place des coentreprises et de fournir des documents contractuels (par exemple, licences de technologie, brevets, marques commerciales, droits de propriété intellectuelle, conditions) Il/Elle est capable d'identifier les barrières commerciales, les conditions fiscales et financières et d'autres informations dans les processus de prise de décision telle que l'organisation de ses propres agences et magasins de vente ou la répartition des responsabilités entre les partenaires. Il/Elle est capable, afin de mener ces tâches à bien), de coopérer avec des experts de domaines différents (avocats, consultants), afin d'obtenir des conseils.
--	--	--	--

Abréviations :

BOL B/L	Bill of lading
CMR	Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (Frachtbrief)
ERP	Enterprise Resource Planning
L/C	Letter of Credit
SOP	Sales Order Process
EUR 1	EUR 1. movement certificate



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.