

European Skills for International Trade & Logistics

Repertório de Competências

Técnico/a Especialista em Comércio Internacional

<i>Resultado do Projeto</i>	IO 3
<i>Autoria</i>	NETINVET
<i>Contribuições</i>	CECOA, Institut de Vic, KS1, Lycée Quinet, CCP, CGI
<i>Data de Publicação</i>	12 maio 2022
<i>Status</i>	Finalizado



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia



ESITL
A Netinvet Project

Correspondência entre atividades e unidades de competências

ATIVIDADES	UNIDADES DE COMPETÊNCIAS
Atividade 1: Monitorização de Mercados	Unidade 1: Monitorizar informação de mercado para atividades de comercial internacional
Atividade 2: Exportação	Unidade 2: Prospetar
	Unidade 3: Vender no estrangeiro
	Unidade 4: Assegurar o seguimento das vendas
Atividade 3: Importação	Unidade 5: Importar
Atividade 4: Coordenação de serviços de apoio à importação e exportação	Unidade 6: Coordenar serviços
Atividade 5: Gestão de relações profissionais em contexto multicultural	Unidade 7: Comunicar e gerir relações em contextos multiculturais

Competências transversais, autonomia e, responsabilidade.

Para ser bem-sucedido nesta função, o/a Técnico/a Especialista em Comércio Internacional deve possuir uma série de competências transversais. Ele/Ela demonstra flexibilidade, proatividade, criatividade, rigor, organização, e respeito pela ética profissional, especialmente quando ele/ela se movimenta num contexto internacional. Ele/Ela está habituado/a a trabalhar em equipa, a ser um/uma contribuidor/a ativo/a no âmbito de um projeto, e tem por hábito sugerir soluções.

Ao exercer funções no estrangeiro, ele/ela respeita os diferentes hábitos profissionais e as especificidades culturais. Cortesia e respeito nas relações com as várias pessoas de contacto é essencial, bem como o não-julgamento e a sensibilidade relativamente às diferenças culturais numa situação de trabalho. Ele/Ela deverá sempre estar consciente das regras internacionais relativamente à proteção de populações e meio ambiente. Ele/Ela está consciente da situação geopolítica e das tendências económicas internacionais. Ele/Ela deve também demonstrar um interesse genuíno nos novos processos de venda que recorrem à digitalização, bem como aos novos métodos de venda.

Os Técnicos/as Especialistas em Comércio Internacional devem ser autónomos nas suas tarefas diárias e serão responsabilizados pelas mesmas. O seu nível de autonomia irá depender da dimensão e estrutura da empresa, da complexidade da sua atividade e processos de venda em que trabalham e da sua experiência de trabalho; em último caso será determinado pelo responsável a pessoa a quem irão reportar. As suas ações e decisões autónomas terão impacto no desenvolvimento de uma economia mais sustentável e ecológica.

O Técnico/a Especialista em Comércio Internacional trabalha de acordo com o processo de validação regular do seu superior hierárquico.

Unidade nº 1: Monitorizar informação de mercado para atividades de comercial internacional

Competências	Conhecimentos
<p>U1S1 – ENCONTRAR INFORMAÇÃO PARA O COMÉRCIO INTERNACIONAL</p> <p>U1S1.1 – Desenhar, planear e orçamentar o processo de obtenção de informação</p> <p>U1S1.2 – Selecionar informação e regulamentação comercial em relação a mercados estrangeiros</p> <p>U1S1.3 – Formular requisitos técnicos para estudos de mercado</p>	<p>U1K1 – Estudos de Mercado</p> <p>U1K2 – Tendências das bolsas mundiais</p> <p>U1K3 – Riscos e Avaliações por país</p> <p>U1K4 – Estudos Sectoriais</p> <p>U1K5 – Áreas de regulamentos internacionais e do meio ambiente.</p> <p>U1K6 – Regulamentos éticos e do meio ambiente.</p> <p>U1K7 – Métodos de Análise Estatística</p> <p>U1K8 – Dados e informação</p> <p>U1K9 – Sistema de informação do negócio e ferramentas de “business intelligence”</p> <p>U1K10 – Proteção de dados e cibersegurança</p>
<p>U1S2 – PREPARAR A DECISÃO</p> <p>U1S2.1 – Monitorizar informação vital em termos de marketing</p> <p>U1S2.2- Preparar relatórios para facilitar o processo de tomada de decisão</p>	
<p><u>Indicadores de Desempenho</u></p> <p>O processo de informação, de acordo com o orçamento, é coerente e documentado.</p> <p>A informação selecionada é relevante.</p> <p>A informação vital em termos de marketing está atualizada.</p> <p>Os relatórios são estruturados, relevantes e úteis para o processo de tomada de decisão.</p>	

Unidade nº2: Prospetar

Competências	Conhecimentos
U2S1 – PREPARAR A PROSPEÇÃO U2S1.1 – Atribuir tarefas ao staff de acordo com os recursos e objetivos U2S1.2 – Selecionar subcontratados	U2K1 – Função de prospeção U2K2 – Planeamento de prospeção e orçamento U2K3 – Apoios disponíveis para desenvolver exportação para empresas internas (Ex: Câmaras de Comércio)
U2S2 – IDENTIFICAR POTENCIAIS CLIENTES U2S2.1 – Definir os perfis de potenciais clientes U2S2.2 – Criar contactos de negócio U2S2.3 – Respeitar regras comerciais e ética de negócio	U2K4 – Critérios de segmentação U2K5 – Ferramentas para prospeção internacional U2K6 – Feiras e eventos internacionais U2K7 – Comunicação internacional e técnicas de promoção U2K8 – Ferramentas digitais para interação com clientes e personalização da relação com clientes internacionais
U2S3 – AVALIAR A PROSPEÇÃO U2S3.1 – Reportar resultados da prospeção U2S3.2 – Avaliar a prospeção comparativamente com os objetivos comerciais U2S3.3 – Sugerir adaptação de procedimentos	U2K9 – Follow-up e avaliação da prospeção internacional U2K10 – Ética e legislação da função de prospeção
<p><u>Indicadores de Desempenho</u></p> <p>O plano de prospeção é apropriado.</p> <p>A escolha de subcontratados vai de encontro às necessidades.</p> <p>Os potenciais clientes são escolhidos de acordo com objetivos comerciais, respeitando as regras e a ética do negócio.</p> <p>Os contactos comerciais estão atualizados.</p> <p>O relatório de prospeção é estruturado, relevante e útil para o processo de tomada de decisão.</p> <p>A avaliação da campanha de prospeção e as sugestões de melhoramentos são relevantes e úteis no processo de tomada de decisão.</p>	

Unidade nº 3: Vender no estrangeiro

Competências	Conhecimentos
<p>U3S1 – PREPARAR OS CONTRATOS DE VENDAS INTERNACIONAIS U3S1.1 – Identificar as regras e a forma habitual para acordos internacionais ou contratos de vendas U3S1.2 – Selecionar os tipos de contrato apropriados e os parceiros contratuais relevantes U3S1.3 – Qualificar a estratégia de vendas do cliente U3S1.4 – Preparar os conteúdos principais de um contrato de vendas internacional</p>	<p>U3K1- Contratos Nacionais, Europeus e Internacionais U3K2- Incoterms U3K3- Métodos de financiamento para contratos internacionais U3K4- Meios de pagamento internacionais U3K5- IPD (Indicadores principais de desempenho) U3K6- Ferramentas administrativas, de seguros e de financiamento U3K7- Documentos para a venda no estrangeiro U3K8- Táticas e estratégias de negociação</p>
<p>U3S2 –ASSEGURAR UM CONTRATO DE VENDAS INTERNACIONAL U3S2.1 – Verificar os aspetos de financiamento do cliente U3S2.2 – Verificar o planeamento de liquidez interna U3S2.3- Selecionar as ferramentas administrativas e financeiras para assegurar o contrato de vendas internacional U3S2.4- Prever problemas relacionados com a aplicação do contrato e preparar soluções</p>	
<p>U3S3- PARTICIPAR NA NEGOCIAÇÃO DE CONTRATOS U3S3.1- Aplicar as técnicas de negociação para venda direta U3S3.2- Aplicar as técnicas de negociação para distribuição indireta U3S3.3- Aplicar as técnicas de negociação para o comércio digital</p>	
<p><u>Indicadores de desempenho</u> As necessidades do cliente são respeitadas. Os conteúdos principais dos contratos estão em linha com os requisitos do cliente e de acordo com a lei. A solvabilidade do cliente foi verificada. Os problemas são identificados previamente e as soluções antecipadas. As técnicas de negociação são eficientes.</p>	

Unidade nº 4: Assegurar o seguimento das vendas

Competências	Conhecimentos
<p>U4S1 – Preparar as vendas de follow-up</p> <p>U4S1.1 – Implementar um registo internacional e follow-up de clientes</p> <p>U4S1.2 – Selecionar os indicadores comerciais</p> <p>U4S1.3 – Reportar as vendas de seguimento</p> <p>U4S1.4 – Atualizar o Sistema de contacto de clientes internacionais</p>	<p>U4K1 – Indicadores Comerciais</p> <p>U4K2 – Sistema de informação comercial</p> <p>U4K3 – Técnicas de contacto com clientes</p> <p>U4K4 – Inteligência artificial para monitorizar as relações com clientes internacionais</p> <p>U4K5 – Personalização da relação com os clientes</p> <p>U4K6 – Relação sustentável com o cliente</p> <p>U4K7 – Up-selling e cross-selling</p>
<p>U4S2 – Enriquecer a interação com os clientes</p> <p>U4S2.1 – Atendimento a clientes internacionais</p> <p>U4S2.2 – Adaptar o serviço comercial</p> <p>U4S2.3 – Dar seguimento aos comentários e reações dos clientes internacionais nas redes sociais</p> <p>U4S2.4 – Promover relações sustentáveis com os clientes internacionais</p> <p>U4S2.5 – Estender as relações comerciais ao up-selling e cross-selling</p>	
<p><u>Indicadores de desempenho</u></p> <p>As vendas são registadas e atualizadas.</p> <p>Os indicadores comerciais são relevantes para o processo de tomada de decisão.</p> <p>O serviço comercial é feito por medida.</p> <p>Os comentários e reações dos clientes são analisados.</p> <p>Os relatórios são estruturados, relevantes e úteis para o processo de tomada de decisão.</p> <p>A relação criada com o cliente é sustentável e consolidada.</p>	

Unidade nº5: Importar

Competências	Conhecimentos
<p>U5S1 – SELECIONAR FORNECEDORES U5S1.1 – Identificar os potenciais fornecedores U5S1.2 – Preparar pedidos sobre uma oferta U5S1.3 – Analisar as ofertas e preparar a escolha de fornecedores</p>	<p>U5K1 – Especificações da oferta de compra U5K2 – Contratação e aquisição U5K3 – Avaliação financeira do fornecedor U5K4 – Mercado, Plataforma de compra, leilões online, e-sourcing U5K5 – Acordos de comércio internacionais e acordos ambientais multilaterais</p>
<p>U5S2 – APOIAR A NEGOCIAÇÃO DE COMPRA U5S2.1 – Preparar estratégias e técnicas aplicadas ao processo de negociação da compra U5S2.2 – Organizar a negociação com um fornecedor estrangeiro</p>	<p>U5K6 – Contratos de compra U5K7 – Utilização de instrumentos de gestão de compras U5K8 – Avaliação do desempenho dos fornecedores U5K9 – Sistema de informação de fornecedores</p>
<p>U5S3 – DAR SEGUIMENTO ÀS ATIVIDADES DE IMPORTAÇÃO U5S3.1 – Monitorizar e controlar a adesão aos contratos U5S3.2 – Aplicar protocolos para resolver situações de conflito</p>	
<p><u>Indicadores de desempenho</u> A informação relativa aos fornecedores e prestadores de serviço é fiável. A base de dados de seleção é relevante e está atualizada. A monitorização dos processos de compra é eficaz e eficiente. A análise de propostas de fornecimento é estruturada para a tomada de decisão. A gestão de conflitos e reclamações é adequada.</p>	

Unidade nº 6: Coordenar serviços

Competências	Conhecimentos
<p>U6S1 – GERIR AS OPERAÇÕES INTERNACIONAIS</p> <p>U6S1.1 – Selecionar os prestadores de serviço</p> <p>U6S1.2 – Coordenar e dar seguimento a processos de compra e venda</p> <p>U6S1.3 – Assegurar a gestão da relação de serviço com diferentes parceiros</p>	<p>U6K1 – Critérios de objetivos de desenvolvimento sustentável / RSE (Responsabilidade Social Empresarial e GSA (Gestão Social Ambiental))</p> <p>U6K2 – Meios de transporte, convenções internacionais de transporte, regras de cotação</p> <p>U6K3 - Incoterms</p> <p>U6K4 – Meios e técnicas de pagamento</p> <p>U6K5 – Alfândega e documentos aduaneiros</p> <p>U6K6 – Mecanismo de IVA Comunitário</p> <p>U6K7 – Gestão de risco</p> <p>U6K8 – Tipologia de reclamações e litígios</p> <p>U6K9 – Soluções para reclamações e litígios</p> <p>U6K10 – Ferramentas e métodos para avaliar e comparar ofertas</p>
<p>U6S2 – GERIR RECLAMAÇÕES E LITÍGIOS</p> <p>U6S2.1 – Documentar reclamações e litígios</p> <p>U6S2.2 – Encaminhar para as pessoas responsáveis</p> <p>U6S2.3 – Reportar aos clientes</p>	
<p><u>Indicadores de Desempenho</u></p> <p>A escolha de fornecedores é relevante.</p> <p>Todos os processos são levados a cabo de acordo com padrões profissionais.</p> <p>Os acordos de parceria são corretamente conduzidos.</p> <p>Os relatórios para o cliente são estruturados e relevantes.</p>	

Unidade nº 7: Comunicar e gerir relações em contextos multiculturais

Competências	Conhecimentos
<p>U7S1 – COMUNICAR EM INGLÊS E OUTRA LÍNGUA ESTRANGEIRA INTEGRANDO ELEMENTOS SOCIOCULTURAIS</p> <p>U7S1.1 – Recolher informação relacionada com práticas de negócio, sociais e culturais</p> <p>U7S1.2 – Integrar as diferenças culturais</p> <p>U7S1.3 – Produzir mensagens profissionais orais para interagir com contactos de outras culturas</p> <p>U7S1.4 – Produzir documentos profissionais escritos com o objetivo de interagir com contactos de outras culturas</p>	<p>U7K1 – Comunicação profissional oral e escrita na língua utilizada no ambiente de trabalho</p> <p>U7K2 – Comunicação profissional oral e escrita em Inglês, ao nível B2 da estrutura comum de referência para línguas</p> <p>U7K3 – Comunicação profissional oral e escrita noutra língua estrangeira, ao nível B2 da estrutura comum de referência para línguas</p> <p>U7K4 – Técnicas e modelos de comunicação num contexto multicultural</p> <p>U7K5 – Tipos e estilos de comunicação não-verbal</p> <p>U7K6 – Condutas e práticas culturais (costumes/hábitos/rituais)</p> <p>U7K7 – Gestão de relações interculturais</p> <p>U7K8 – Etiqueta e protocolo comercial</p> <p>U7K9 – Estrutura legal para as relações laborais individuais e de grupo nos países-alvo</p> <p>U7K10 – Gestão do sistema de informação</p>
<p>U7S2 – IMPLEMENTAR, GERIR E IMPULSIONAR UMA REDE DE CONTACTOS INTERNACIONAL</p> <p>U7S2.1 – Constituir uma base de dados e rede de contactos multicultural</p> <p>U7S2.2 – Manter a base de dados e rede de contactos multicultural</p> <p>U7S3.3 – Impulsionar uma rede de contactos profissional num contexto multicultural</p>	
<p><u>Indicadores de desempenho</u></p> <p>A comunicação oral e escrita é eficiente e respeita as diferenças culturais dos grupos-alvo.</p> <p>A base de dados de contactos internacionais é estruturada, atualizada e relevante.</p> <p>A rede de contactos profissionais está ativa e atualizada.</p> <p>A rede de contactos profissionais contribui positivamente para a atividade de negócio internacional.</p>	