

KOMPETENZBEREICHE	KOMPETENZENTWICKLUNGSSTUFEN			
<p>1. Organisieren und Durchführen von Verkaufs- und Dienstleistungsprozessen</p>	<p>Er/Sie kann Kundenanfragen bearbeiten und angemessene Angebote (sowohl in schriftlicher als auch in mündlicher Form) verfassen und mit klar umrissenen Kundenbestellungen bezüglich eingeführter Produktportfolios umgehen (dazu gehört Produkte, Dienstleistungen und Zahlungs- und Lieferprozesse erklären zu können).</p> <p>Er/Sie kann den Transport gemäß üblicher Standards organisieren (z. B. die Verfügbarkeit der Produkte und Transportleistungen klären, Standardformulare wie Packlisten und Ursprungszeugnisse ausfüllen).</p>	<p>Er/Sie kann die Angaben der Kundenanfragen analysieren und/oder bearbeiten. Er/Sie kann Kundenbestellungen durch die Erstellung eines auf Kundenwünschen basierenden Angebots initiieren und bearbeiten.</p> <p>Er/Sie kann Informationen (Berichte schreiben, Präsentationen erstellen) über Kundenwünsche, Produkt- und Dienstleistungsangaben, Marktsituationen und Lieferbedingungen für Kunden, Geschäftspartner oder Geschäftsführer vorbereiten und/oder zur Verfügung stellen und auch entsprechende Verträge und Vereinbarungen bereitstellen.</p> <p>Er/Sie ist auf Anfrage von Kunden, der Geschäftsleitung und/oder anderen Geschäftspartnern in der Lage den Informationsfluss zu organisieren und bereitzustellen (z. B. durch Werbung, Firmenbesichtigungen,...), um die Produktionsstätten vorzustellen.</p>	<p>Er/Sie kann Kunden beraten, Probleme beim Bestellen klären und mit Personen in relevanten Einrichtungen umgehen (z.B. Logistikunternehmen, Handelsinformationszentren, Handelskammern), um Verkaufsmöglichkeiten zu finden.</p> <p>Er/Sie kann den Verhandlungsprozess unter Berücksichtigung aller Aspekte (Preis, Vertrag, Lieferung, Versicherung, rechtliche Vorgaben, Vorzugs-zölle, Bezahlung, Kundenzufriedenheit und Konkurrenzangebote) organisieren.</p>	<p>Er/Sie findet Lösungen für Verkaufs, Zahlungs- und Lieferprobleme, Finanzierungs- und Vertragsschwierigkeiten.</p> <p>Er/Sie kann Statistiken vorbereiten und Strategien ausarbeiten, um Kundenzufriedenheit zu erreichen (Reaktionen von Kunden melden, auftretende Ansprüche kosteneffektiv bearbeiten).</p> <p>Er/Sie kann Produktschulungen für Verkaufspartner / Kunden organisieren und durchführen und Geschäftsreisen vorbereiten / unternehmen (z.B. Handelsmessen).</p>



THEME Kompetenzmatrix - Handel



<p>2. Einkaufsprozesse sicherstellen</p>	<p>Er/Sie kann klar definierte Mengen und Produkte bestellen (bekannte Produkte, Lieferanten- und Zustelldienste) mit Hilfe des Enterprise Resource Planning-Systems (ERP wie SAP/Navision).</p> <p>Er/Sie kann mit Bestelldokumenten umgehen und den Informationsfluss zu verschiedenen Abteilungen und Firmen sicherstellen.</p>	<p>Er/Sie kann Angebote hinsichtlich Preis, Qualität und Lieferbedingungen vergleichen.</p> <p>Er/Sie kann Einkaufsprozesse beobachten und dem Verkäufer Informationen und die notwendigen Dokumente (z.B. Frachtbriefe, CMR Luftfrachtbrief, Seefrachtbrief, Rechnung, Ursprungszeugnis, Ausfuhrerklärung, Anweisungen für den Verkäufer, Packliste) zur Verfügung stellen und im Falle von Problemen entsprechend reagieren (durch Korrektur fehlerhafter Dokumente).</p> <p>Er/Sie kann den Absatzmarkt analysieren und regionale Marktanalysen durchführen, um geeignete Einkaufsprozesse (Benchmarking, Marken, Produktbereiche, verschiedene Transportunternehmen) sicherzustellen.</p>	<p>Er/Sie kann den Einkaufsprozess in Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen des Unternehmens analysieren (z.B. Qualitätswesen), um Entscheidungen bezüglich geeigneter Lieferanten, passender Produkte hinsichtlich Material/Dienstleistungen für die Produktion und des besten Transportunternehmens und Transportprozesses zu treffen unter Berücksichtigung von Lieferbedingungen (Zeit, Preis, Transportbedingungen, die für unterschiedliche Waren benötigt werden ...)</p> <p>Er/Sie kann Preise und Lieferbedingungen aushandeln.</p> <p>Er/Sie kann Probleme lösen im Hinblick auf das Beschaffen fehlender Informationen, die Korrektur fehlerhafter Dokumente, den Abschluss des Zahlungsprozesses und das Treffen angemessener Absprachen im Falle von Lieferproblemen (wie z.B. Ersatz für eine Transportfirma finden).</p>
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



THEME Kompetenzmatrix - Handel



<p>3. Organisieren des Verpackungs-, Lagerungs- und Transportprozesses (Logistik)</p>	<p>Er/Sie kann die Transportprozesse durch Herausfinden des Lagerortes und Zuweisens der Verpackung und Lieferung der Waren an Frachtunternehmen unter Berücksichtigung von Gewichten, Maßen, Transportbedingungen, Kundenwünschen und Bedürfnissen zur Anpassung an fremde Märkte (z.B. fremdsprachliche Warenauszeichnung) organisieren.</p> <p>Er/Sie ist in der Lage verschiedene Unternehmen und Abteilungen für Verkauf, Einkauf, Transport und Montage im Ausland zu koordinieren.</p>	<p>Er/Sie kann Lager- und Logistikprozesse durch Nutzung der WWS Software steuern, um sicherzustellen, dass genügend Waren vorrätig sowie Frachtunternehmen verfügbar und Transportmöglichkeiten bereitgestellt sind.</p> <p>Er/Sie kann sowohl den Distributionsprozess durch Weitergabe der Produktionsaufträge als auch den Fertigungsprozess organisieren.</p>	<p>Er/Sie kann Verpackungsarten und bestmögliche Verpackungen und Transportwege für Produkte (unter Berücksichtigung der Lieferziele, der Lieferzeit und der Transportwege) analysieren.</p> <p>Er/Sie ist in der Lage Ausfuhrdokumente (z.B. Ausfuhranmeldungen, EUR.1,...) unter Berücksichtigung der Transportvorschriften, Warenumschlagsregelungen und Befolgung von Umwelt- und Sicherheitsstandards auszustellen.</p> <p>Er/Sie kann korrekte Produkt- und Verpackungskennzeichnung (Land, Gewicht, Anzahl, Größe, Warenumschlag etc.) organisieren.</p>
<p>4. Koordinieren und Durchführen von Dokumenten- und Finanztransaktionsflüssen</p>	<p>Er/Sie kann die gesamte Korrespondenz, die die Marktforschung, den Verkauf, den Einkauf, die Finanztransaktionen, die Logistikprozesse und die Kooperationsangelegenheiten betrifft, dokumentieren und archivieren.</p> <p>Zu diesem Zweck ist er/sie fähig, sowohl angemessene Kommunikations- und Konferenzsysteme als auch datenbankgesteuerte Archivierungs- und Distributionssysteme zu nutzen.</p>	<p>Er/Sie kann Statistiken für Berichte zur Verfügung stellen und Transaktionen den Kosteneinheiten und Kostenstellen zuordnen.</p>	<p>Er/Sie kann den Finanztransaktionsprozess überwachen und notwendige Eingriffe wie Zahlungserinnerungen und Mahnschreiben einleiten.</p>



THEME Kompetenzmatrix - Handel



<p>5. Unterstützung firmeneigener Prozesse für Verkauf und Einkauf einschließlich Qualitätsmanagement</p>	<p>Er/Sie kann Verwaltungsprozesse für Finanztransaktionen, Lieferung etc. organisieren und Koordinationsabläufe zwischen verschiedenen Abteilungen unter Einbezug religiöser, kultureller und sprachlicher Aspekte überwachen.</p>	<p>Er/Sie ist in der Lage typische Qualitätsmanagementaufgaben durchzuführen, um die Ordnungsmäßigkeit und Richtigkeit der Dokumente für Verkauf, Lager, Transport und Einkauf der Güter zu gewährleisten.</p> <p>Er/Sie kann sicherstellen, dass Geschäftsprozesse reibungslos funktionieren, indem er/sie das gesamte Personal und alle Abteilungen über Veränderungen, der Verkaufs-, Einkaufs- und Transportbedingungen (z.B. Warenumschlagsgebühren, Steuern) informiert.</p> <p>Er/Sie kann Maßnahmen zur Absicherung (z.B. Versicherungen, Genehmigungen, ...) in die Wege leiten.</p>	<p>Er/Sie ist in der Lage Projekte bezüglich neuer Geschäftsprozesse, Einfuhr oder Ausfuhr neuer Waren und Entwicklung von Konzepten zur Erweiterung und Neugliederung von Produktportfolios und Dienstleistungen zu initiieren.</p> <p>Er/Sie ist in der Lage zugehörige Risikoanalysen durchzuführen.</p>	
<p>6. Beobachtung und Analyse ausländischer Märkte und ausländischer Gegebenheiten</p>	<p>Er/Sie kann Informationen sammeln (Firmendaten wie z. B. Marktanteil, Umsatz oder Firmengeschichte, derzeitige Abnehmer, Lieferanten).</p> <p>Er/Sie kann von der Firma geforderte Statistiken und Zahlenmaterial erstellen.</p>	<p>Er/Sie ist in der Lage, konkrete Stärken und erforderliche Maßnahmen zur Bestimmung der Marktposition der Firma zu ermitteln.</p> <p>Er/Sie kann Informationen über ausländische Märkte ermitteln und aufbereiten, unter Berücksichtigung bekannter Indikatoren für Marktentwicklung (z. B. Wachstumsrate, Produktivität,...).</p>	<p>Er/Sie ist in der Lage Marktforschungsergebnisse zu analysieren und Indikatoren nicht nur für Kundenwünsche und zukünftige Entwicklungen zu erkennen, sondern auch um einen Vergleich mit den Konkurrenten vorzunehmen.</p> <p>Er/Sie kann die Risiken verschiedener Finanz-, Liefer- und Import /Export -Strukturen erkennen.</p> <p>Er/Sie kann Chancen und Risiken des Ver- und Ankaufs auf der Grundlage verschiedener Produktportfolios abschätzen.</p>	<p>Er/Sie kann Marktforschung in neuen Märkten und Ländern vornehmen und die Auswirkungen der jeweiligen kulturellen, religiösen und rechtlichen Aspekte (insbesondere gewerbliche Schutz- und Urheberrechte, Handelsmarken) und Vorschriften bewerten.</p> <p>Er/Sie kann Trends am Markt systematisch überwachen.</p> <p>Er/Sie kann strategische Umfeldfaktoren erkennen und ihren Einfluss auf Geschäftstätigkeit auf diesen Märkten analysieren, sie in Bezug auf ihre Folgen für Handelsbeziehungen mit diesen Märkten analysieren.</p>



THEME Kompetenzmatrix - Handel



<p>7. Kooperationsstrukturen mit internationalen Partnern einrichten</p>	<p>Er/Sie ist in der Lage mit Auslandsvertretungen, internationalen Partnern und offiziellen Institutionen (z.B. Zollbehörden) Kontakt aufzunehmen um standardisierte Verkaufs- und Einkaufsabläufe (z.B. Vorbereitung von Daten, Einholen von Informationen über Personen, Ablauf und Status der Lieferung, Versand...) zu organisieren und zu koordinieren.</p>	<p>Er/Sie ist in der Lage potentielle neue Partner zu finden, Kooperationsmöglichkeiten anzubieten und zu koordinieren, und Treffen zu veranlassen.</p>	<p>Er/Sie kann Joint Ventures einrichten und vertragliche Unterlagen bereitstellen (z.B. Technologielizenzierung, Patente, Handelsmarken, gewerbliche Schutz- und Urheberrechte, Bedingungen).</p> <p>Er/Sie kann für Entscheidungsprozesse wie das Aufbauen von firmeneigenen Verkaufsgagenturen und Geschäften oder das Zuteilen von Verantwortlichkeiten zwischen den Partnern Handelshemmnisse, steuerliche und finanzielle Bedingungen und andere Informationen erkennen.</p> <p>Er/Sie kann für diese Aufgaben mit Experten verschiedener Bereiche (Rechtsanwälte, Berater) kooperieren, um Rat einzuholen.</p>
---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Abbreviations:

- 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*



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

