



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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | <p>Il/Elle est capable de mener des discussions concernant le conseil et la vente, axées sur le client et les services (par exemple lors de conversations téléphoniques, d'entretiens personnels, d'e-mails et/ou de commandes en ligne).</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable de recueillir les informations pertinentes suite à des questions standard écrites ou orales.</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable d'obtenir les informations nécessaires pour une offre ordinaire au sein de l'entreprise/auprès d'autres entreprises et de créer, sur la base de cette information sur les clients et les produits/les services, une offre arbitraire dans un cadre prédéfini.</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable de fournir des informations de base et de répondre aux questions habituelles du client (par exemple, en termes de commandes, de prix, d'expédition ou de processus de paiement).</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable d'engager le processus requis pour les commandes standards au sein de l'entreprise/auprès d'autres entreprises et de préparer les documents nécessaires.</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable de saisir et de suivre les données nécessaires dans un processus de livraison et de paiement.</p> | | | |



THEME Matrice de compétences - Commerce

Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| 1. Organisation et réalisation de processus de ventes et de services | <p>II/Elle est capable de traiter les demandes des clients et d'élaborer des offres raisonnables (aussi bien sous forme écrite qu'orale) et de traiter clairement les commandes 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>II/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>II/Elle est capable d'analyser et/ou de modifier les détails des demandes des clients. II/Elle est capable d'amorcer et de traiter des commandes client grâce à la mise en place d'une proposition basée sur l'offre personnalisée du client.</p> <p>II/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>II/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>II/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>II/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>II/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>II/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>II/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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | II/Elle est capable d'analyser de nouvelles demandes spéciales de clients et de soumettre une offre correspondante (la création d'un compte client, le cas échéant). | | | |
| | II/Elle est capable d'engager des commandes client, après avoir soumis des offres conformes aux souhaits du client. | | | |
| | II/Elle est capable d'organiser le processus de vente et d'expédition. | | | |
| | II/Elle est capable de vérifier les données de procédés de paiement, de diffuser les documents nécessaires et d'engager les processus nécessaires. | | | |
| | II/Elle est capable de regrouper les données du marché, des clients et de l'entreprise nécessaires et de résumer ces informations dans un rapport qui permettra d'appuyer les prises de décision. | | | |
| | II/Elle est capable de diriger la circulation de l'information entre les entreprises et les clients, dans une langue étrangère. | | | |



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



| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 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 raisonnables (aussi bien sous forme écrite qu'orale) et de traiter clairement les commandes 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.</p> <p>Il/Elle est capable d'amorcer 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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | Il/Elle est capable d'analyser les problèmes liés aux commandes des clients et d'en identifier les causes. | | | |
| | Il/Elle est capable d'interagir avec les différentes parties prenantes, essentiellement dans le jargon technique, pour trouver des solutions aux problèmes qui concernent les commandes. | | | |
| | Il/Elle est capable de conseiller les clients dans le processus de commande, de façon compréhensible. | | | |
| | Il/Elle est capable de comparer des offres de sa propre entreprise avec des offres concurrentes inconnues et de tirer des stratégies commerciales de ces comparaisons. | | | |
| | Il/Elle est capable d'élaborer des offres en coopération avec d'autres entreprises/institutions. | | | |
| | Il/Elle est capable de négocier tous les aspects d'une commande avec le client. | | | |



THEME Matrice de compétences - Commerce

Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 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 raisonnables (aussi bien sous forme écrite qu'orale) et de traiter clairement les commandes 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.</p> <p>Il/Elle est capable d'amorcer 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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | Il/Elle est capable de résoudre des problèmes complexes dans le processus de vente ou de service, au sein de l'entreprise et/ou en coopération avec d'autres entreprises/institutions. | | | |
| | Il/Elle est capable de vérifier le processus de paiement, de reconnaître les problèmes (impayés) et de prendre les mesures adéquates (comme des pénalités contractuelles). | | | |
| | Il/Elle est capable de développer une stratégie commerciale globale pour l'entreprise et d'en déduire des campagnes. | | | |
| | Il/Elle est capable d'effectuer des formations sur des produits et des services pour le personnel et d'autres personnes. | | | |
| | Il/Elle est capable d'organiser des voyages d'affaires et d'arranger des réunions avec les clients. | | | |
| | Il/Elle est capable d'analyser et d'évaluer les opportunités de vente (par exemple, à travers des voyages d'affaires). | | | |



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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | |
| | <p>Il/Elle est capable de traiter les données de l'entreprise afin de trouver des informations standard sur les commandes en cours.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de trouver, dans la base de données de l'entreprise, les informations nécessaires sur des fournisseurs connus.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de collecter des informations concernant une commande, chez un fournisseur connu, sur des produits prédéfinis, les conditions commerciales et les conditions générales.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de remplir des formulaires standard et des documents de commande de l'entreprise.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de transmettre des informations pertinentes de commande à d'autres collègues.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de transmettre les informations nécessaires et correctes à un fournisseur, dans une langue étrangère.</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 comparer les offres en termes de prix, de qualité et de conditions de livraison.</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 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 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 de négocier des prix et les conditions de livraison.</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 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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | |
| | <p>Il/Elle est capable de faire des appels d'offres aux vendeurs.</p> | | |
| | <p>Il/elle est capable de comparer les offres en termes de prix, de qualité de produit et de conditions de livraison.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de vérifier un processus d'achat en cours à l'aide du système <i>Enterprise Resource Planning</i> de l'entreprise.</p> | | |
| | <p>Il/Elle est capable de recueillir, aussi bien pour les fournisseurs que pour les entreprises, les informations nécessaires et de les tenir dûment informés.</p> | | |
| | <p>Il/elle est capable de faire face à des problèmes liés au processus d'achat afin de satisfaire et le vendeur et l'acheteur.</p> | | |
| <p>Il/Elle est capable d'effectuer une analyse régionale du marché afin de trouver de nouveaux fournisseurs tout en tenant compte d'un besoin prédéfini.</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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | |
| | Il/Elle est capable d'analyser et d'optimiser le processus d'achat. | | |
| | Il/Elle est capable de développer pour l'entreprise une stratégie d'achat judicieuse. | | |
| | Il/Elle est capable de tirer une action de vente de la stratégie d'achat. | | |
| | Il/Elle est capable de vérifier les coûts de l'ensemble du processus d'achat. | | |
| | Il/Elle est capable d'analyser les problèmes et les causes du problème au sein du processus d'achat. | | |
| | Il/Elle est capable de résoudre des problèmes complexes dans le processus d'achat, même sous la contrainte du temps. | | |



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>Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : non établi par le groupe de travail</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> |
| <p>Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : non établi par le groupe de travail</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>Il/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>Il/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>Il/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>Il/Elle est capable de prendre les mesures nécessaires pour couvrir les risques (par exemple, les assurances, les licences...).</p> | <p>Il/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>Il/elle est capable d'effectuer des analyses de risques s'y rapportant.</p> |
| | <p>Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : non établi par le groupe de travail</p> | | |



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



| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| 6. Observation et analyse des marchés étrangers et des données étrangères | <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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | II/Elle est capable de recueillir, au sein de l'entreprise et d'un point de vue interne, des données sur la position actuelle de l'entreprise sur le marché. | | | |
| | II/Elle est capable de reconnaître les indicateurs de développement de l'entreprise sur la base des données de l'entreprise ou par comparaison avec d'autres entreprises. | | | |
| | II/Elle est capable de recueillir des données clés de la part de clients et de fournisseurs de la société. | | | |
| | II/Elle est capable d'utiliser des instruments de recherche pour avoir accès à l'information nécessaire. | | | |
| | II/Elle est capable de se servir de logiciels afin de préparer les données et les informations utiles lors de présentations. | | | |
| | II/Elle est capable de regrouper des rapports/des présentations sur la situation actuelle de l'entreprise sur le marché. | | | |



THEME Matrice de compétences - Commerce

Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage



| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| 6. Observation et analyse des marchés et des situations de marché à l'étranger | <p>Il/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>Il/Elle est capable d'identifier les points forts et les actions nécessaires au positionnement de l'entreprise sur le marché.</p> | <p>Il / 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>Il/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>Il/Elle est capable de créer, sur demande de l'entreprise, des statistiques et des indications chiffrées.</p> | <p>Il/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>Il/Elle est capable de reconnaître les risques liés aux structures financières, d'approvisionnement et d'import/export.</p> | <p>Il/Elle est capable de suivre de façon systématique les tendances du marché.</p> |
| | <p>Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage :</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable d'identifier les données clés afin de déterminer la position de l'entreprise sur le marché en tenant compte des structures de marché, sur les marchés étrangers.</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable de réaliser des analyses de marché externes (indices de marché, analyses de la concurrence).</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable d'identifier les tendances et les développements sur les marchés étrangers.</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable d'utiliser des outils de marketing pour analyser des marchés, conformément aux demandes d'informations fixées au préalable (comme une analyse SWOT, une analyse de la concurrence...).</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable planifier des activités pour maintenir et améliorer la position de l'entreprise sur le marché.</p> | | | |
| | <p>Il/Elle est capable de fournir des rapports significatifs et de tenir des présentations devant des collègues et les dirigeants de l'entreprise.</p> | | | |



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



| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 6. Observation et analyse des marchés et des situations de marché à l'étranger | <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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | II/elle est capable de reconnaître des indicateurs pertinents liés aux développements actuels et futurs des marchés et des exigences client. | | | |
| | II/Elle est capable d'interpréter, sur la base de données, la situation de l'entreprise, la concurrence et le marché. | | | |
| | II/Elle est capable de reconnaître les opportunités et les risques sur les marchés et d'en analyser les facteurs d'influence. | | | |
| | II/Elle est capable de réaliser une analyse de risque sur la base des portefeuilles de produits et de services actuels. | | | |
| | II/Elle est capable de continuer à développer le portefeuille des produits et des services de l'entreprise et à en évaluer les risques. | | | |
| | II/Elle est capable d'interpréter les résultats de l'étude de marché et/ou de l'analyse SWOT. | | | |
| | II/Elle est capable d'en tirer des conséquences et de conseiller de manière adéquate les collègues et la direction de l'entreprise. | | | |



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



| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| 6. Observation et analyse des marchés et des situations de marché à l'étranger | <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> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : | | | |
| | II/Elle est capable d'analyser de nouveaux marchés et de nouveaux marchés potentiels à l'étranger. | | | |
| | II/Elle est capable de reconnaître l'influence de facteurs socioculturels sur les marchés (comme culturels, juridiques, religieux) et d'en évaluer leur potentiel et leurs limites. | | | |
| | II/Elle est capable d'analyser de manière systématique les tendances sur les marchés importants. | | | |
| | II/Elle est capable de reconnaître les facteurs socioéconomiques et ses conséquences pour la société. | | | |
| | II/Elle est capable d'analyser les facteurs causals pertinents et d'en tirer des conclusions lors de transactions commerciales. | | | |
| | II/Elle peut présenter des résultats et des stratégies d'entreprise bien fondées et adaptées aux différents groupes cibles. | | | |



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



| | | | |
|--|---|---|---|
| 7. Mise en place de structures de coopération avec des partenaires internationaux | <p>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...).</p> | <p>Il/Elle est capable de trouver de nouveaux partenaires potentiels, de proposer et de coordonner de possibles coopérations et d'inciter des rencontres.</p> | <p>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)</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| | Compétences partielles/ Acquis d'apprentissage : non établi par le groupe de travail | | |

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.