

# European Skills for International Trade & Logistics

## Repertório de Competências

### Técnico/a Especialista em Comércio Internacional (International Trade Operational Manager)

<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>	Maior 2022
<i>Status</i>	Finalizado



Cofinanciado pelo  
Programa Erasmus+  
da União Europeia



**ESITL**  
A Netinvet Project

### Correspondência entre atividades e unidades de competências

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

## **Competências transversais, autonomia e responsabilidade.**

Para ter sucesso no seu trabalho, o Técnico/a Especialista em Comércio Internacional apoia-se num leque alargado de competências transversais. Ele/ela demonstra flexibilidade, reatividade, criatividade, rigor, organização e respeito pela ética profissional, especialmente quando opera num contexto internacional. Ele/Ela está habituado a trabalhar em equipa, a ser um contribuinte ativo no âmbito de um projeto e a apresentar propostas, de forma voluntária.

Ao trabalhar no estrangeiro, ele/ela respeita os diferentes hábitos profissionais e as especificidades culturais. Pede-se que demonstre cortesia e respeito nas relações com as várias pessoas com que contacta profissionalmente, bem como capacidade para “adiar o julgamento” e sensibilidade às diferenças culturais em situação de trabalho. Ele/ela deve estar sempre ciente das regras internacionais sobre a proteção das populações e do ambiente. Ele/ela deve estar sempre consciente da situação geopolítica e das tendências económicas internacionais. Ele/ela deve também demonstrar um interesse genuíno nos novos processos de venda utilizando a digitalização, bem como nos novos métodos de venda.

O/a Técnico/a Especialista em Comércio Internacional deve ser autónomo no seu trabalho diário e será responsabilizado por ele. O seu nível de autonomia dependerá da dimensão e estrutura da empresa, da complexidade das atividades e processos de venda em que trabalha e da sua experiência de trabalho; em última análise, será determinado pelo gestor/decisor a quem presta contas. As suas ações e decisões autónomas terão impacto no desenvolvimento de uma economia mais sustentável e mais verde.

O/a Técnico/a Especialista em Comércio Internacional trabalha sob validação regular do seu/sua responsável hierárquico.

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

Competências	Conhecimentos
<p><b>U1S1 – OBTER INFORMAÇÃO PARA O COMÉRCIO INTERNACIONAL</b></p> <p><b>U1S1.1</b> – Desenhar, planear e orçamentar o processo de obtenção de informação</p> <p><b>U1S1.2</b> – Selecionar informação e regulamentação comercial aplicável aos mercados estrangeiros</p> <p><b>U1S1.3</b> – Formular requisitos técnicos para estudos de mercado</p>	<p><b>U1K1</b> – Estudos de mercado</p> <p><b>U1K2</b> – Tendências em matéria de trocas internacionais</p> <p><b>U1K3</b> – Riscos, avaliações e <i>ratings</i> por país</p> <p><b>U1K4</b> – Estudos setoriais</p> <p><b>U1K5</b> – Ambiente legal internacional</p> <p><b>U1K6</b> – Regulamentação em matéria de ética e de ambiente</p> <p><b>U1K7</b> – Métodos de Análise Estatística</p> <p><b>U1K8</b> – Dados e informação</p> <p><b>U1K9</b> – Sistema de informação do negócio e ferramentas de “business intelligence”</p> <p><b>U1K10</b> – Proteção de dados e cibersegurança</p>
<p><b>U1S2 – PREPARAR A DECISÃO</b></p> <p><b>U1S2.1</b> – Monitorizar informação vital em termos de marketing</p> <p><b>U1S2.2</b>- 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

<b>Competências</b>	<b>Conhecimentos</b>
<b>U2S1 – PREPARAR A PROSPEÇÃO</b> <b>U2S1.1</b> – Atribuir tarefas ao staff de acordo com os recursos e objetivos <b>U2S1.2</b> – Selecionar subcontratados	<b>U2K1</b> – Função prospeção <b>U2K2</b> – Planeamento e orçamentação da prospeção <b>U2K3</b> – Apoios e incentivos à exportação <b>U2K4</b> – Critérios de segmentação <b>U2K5</b> – Ferramentas para prospeção internacional
<b>U2S2 – IDENTIFICAR POTENCIAIS CLIENTES</b> <b>U2S2.1</b> – Definir os perfis de potenciais clientes <b>U2S2.2</b> – Criar contactos de negócio <b>U2S2.3</b> – Respeitar regras comerciais e ética de negócio	<b>U2K6</b> – Feiras e eventos internacionais <b>U2K7</b> – Técnicas de comunicação e promoção internacionais <b>U2K8</b> – Ferramentas digitais para interação com clientes e personalização da relação com clientes internacionais <b>U2K9</b> – Follow-up e avaliação da prospeção internacional
<b>U2S3 – AVALIAR A PROSPEÇÃO</b> <b>U2S3.1</b> – Reportar resultados da prospeção <b>U2S3.2</b> – Avaliar a prospeção comparativamente com os objetivos comerciais <b>U2S3.3</b> – Sugerir adaptação de procedimentos	<b>U2K10</b> – Ética e legislação na função 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><b>U3S1 – PREPARAR OS CONTRATOS DE VENDAS INTERNACIONAIS</b></p> <p><b>U3S1.1</b> – Identificar as regras e a forma habitual para acordos internacionais ou contratos de vendas</p> <p><b>U3S1.2</b> – Selecionar os tipos de contrato apropriados e os parceiros contratuais relevantes</p> <p><b>U3S1.3</b> – Qualificar a estratégia de vendas do cliente</p> <p><b>U3S1.4</b> – Preparar os conteúdos principais de um contrato de vendas internacional</p>	<p><b>U3K1-</b> Contratos Nacionais, Europeus e Internacionais</p> <p><b>U3K2-</b> Incoterms</p> <p><b>U3K3-</b> Métodos de financiamento para contratos internacionais</p> <p><b>U3K4-</b> Meios de pagamento internacionais</p> <p><b>U3K5-</b> IPD (Indicadores principais de desempenho)</p> <p><b>U3K6-</b> Ferramentas administrativas, de seguros e de financiamento</p> <p><b>U3K7-</b> Documentos para a venda no estrangeiro</p> <p><b>U3K8-</b> Táticas e estratégias de negociação</p>
<p><b>U3S2 –ASSEGURAR UM CONTRATO DE VENDAS INTERNACIONAL</b></p> <p><b>U3S2.1</b> – Verificar os aspetos de financiamento do cliente</p> <p><b>U3S2.2</b> – Verificar o planeamento de liquidez interna</p> <p><b>U3S2.3-</b> Selecionar as ferramentas administrativas e financeiras para assegurar o contrato de vendas internacional</p> <p><b>U3S2.4-</b> Prever problemas relacionados com a aplicação do contrato e preparar soluções</p>	
<p><b>U3S3- PARTICIPAR NA NEGOCIAÇÃO DE CONTRATOS</b></p> <p><b>U3S3.1-</b> Aplicar as técnicas de negociação para venda direta</p> <p><b>U3S3.2-</b> Aplicar as técnicas de negociação para distribuição indireta</p> <p><b>U3S3.3-</b> Aplicar as técnicas de negociação para o comércio digital</p>	
<p><u>Indicadores de desempenho</u></p> <p>As necessidades do cliente são respeitadas.</p> <p>Os conteúdos principais dos contratos estão em linha com os requisitos do cliente e de acordo com a lei.</p> <p>A solvabilidade do cliente foi verificada.</p> <p>Os problemas são identificados previamente e as soluções antecipadas.</p> <p>As técnicas de negociação são eficientes.</p>	

#### Unidade nº 4: Assegurar o seguimento das vendas

Competências	Conhecimentos
<p><b>U4S1</b> – Preparar as vendas de follow-up</p> <p><b>U4S1.1</b> – Implementar um registo internacional e follow-up de clientes</p> <p><b>U4S1.2</b> – Selecionar os indicadores comerciais</p> <p><b>U4S1.3</b> – Reportar as vendas de seguimento</p> <p><b>U4S1.4</b> – Atualizar o Sistema de contacto de clientes internacionais</p>	<p><b>U4K1</b> – Indicadores comerciais</p> <p><b>U4K2</b> – Sistema de informação comercial</p> <p><b>U4K3</b> – Técnicas de contacto com clientes</p> <p><b>U4K4</b> – Inteligência artificial para monitorizar as relações com clientes internacionais</p> <p><b>U4K5</b> – Personalização da relação com os clientes</p> <p><b>U4K6</b> – Relação sustentável com o cliente</p> <p><b>U4K7</b> – Up-selling e cross-selling</p>
<p><b>U4S2</b> – Enriquecer a interação com os clientes</p> <p><b>U4S2.1</b> – Atendimento a clientes internacionais</p> <p><b>U4S2.2</b> – Adaptar o serviço comercial</p> <p><b>U4S2.3</b> – Dar seguimento aos comentários e reações dos clientes internacionais nas redes sociais</p> <p><b>U4S2.4</b> – Promover relações sustentáveis com os clientes internacionais</p> <p><b>U4S2.5</b> – 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><b>U5S1 – SELECIONAR FORNECEDORES</b>  <b>U5S1.1</b> – Identificar os potenciais fornecedores  <b>U5S1.2</b> – Preparar pedidos sobre uma oferta  <b>U5S1.3</b> – Analisar as ofertas e preparar a escolha de fornecedores</p>	<p><b>U5K1</b> – Especificações da oferta de compra  <b>U5K2</b> – Contratação e aquisição  <b>U5K3</b> – Avaliação financeira do fornecedor  <b>U5K4</b> – Mercado, plataformas de compra, leilões online, e-sourcing  <b>U5K5</b> – Acordos de comércio internacionais e acordos ambientais multilaterais  <b>U5K6</b> – Contratos de aquisição  <b>U5K7</b> – Utilização de instrumentos de gestão de compras  <b>U5K8</b> – Avaliação do desempenho dos fornecedores  <b>U5K9</b> – Sistema de informação de fornecedores</p>
<p><b>U5S2 – APOIAR A NEGOCIAÇÃO DE COMPRA</b>  <b>U5S2.1</b> – Preparar estratégias e técnicas aplicadas ao processo de negociação da compra  <b>U5S2.2</b> – Organizar a negociação com um fornecedor estrangeiro</p>	
<p><b>U5S3 – DAR SEGUIMENTO ÀS ATIVIDADES DE IMPORTAÇÃO</b>  <b>U5S3.1</b> – Monitorizar e controlar a adesão aos contratos  <b>U5S3.2</b> – 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><b>U6S1 – GERIR AS OPERAÇÕES INTERNACIONAIS</b></p> <p><b>U6S1.1</b> – Selecionar os prestadores de serviço</p> <p><b>U6S1-2</b> – Coordenar e dar seguimento a processos de compra e venda</p> <p><b>U6S1-3</b> – Assegurar a gestão da relação de serviço com diferentes parceiros</p>	<p><b>U6K1</b> – Critérios de objetivos de desenvolvimento sustentável / RSE (Responsabilidade Social Empresarial e GSA (Gestão Social Ambiental)</p> <p><b>U6K2</b> – Meios de transporte, convenções internacionais de transporte, regras de cotação</p> <p><b>U6K3</b> - Incoterms</p> <p><b>U6K4</b> – Meios e técnicas de pagamento</p> <p><b>U6K5</b> – Alfândega e documentos aduaneiros</p> <p><b>U6K6</b> – Mecanismo de IVA Comunitário</p> <p><b>U6K7</b> – Gestão de risco</p> <p><b>U6K8</b> – Tipologia de reclamações e litígios</p> <p><b>U6K9</b> – Soluções para reclamações e litígios</p> <p><b>U6K10</b> – Ferramentas e métodos para avaliar e comparar ofertas</p>
<p><b>U6S2 – GERIR RECLAMAÇÕES E LITÍGIOS</b></p> <p><b>U6S2.1</b> – Documentar reclamações e litígios</p> <p><b>U6S2.2</b> – Encaminhar para as pessoas responsáveis</p> <p><b>U6S2.3</b> – 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><b>U7S1 – COMUNICAR EM INGLÊS E OUTRA LÍNGUA ESTRANGEIRA INTEGRANDO ELEMENTOS SOCIOCULTURAIS</b></p> <p><b>U7S1.1</b> – Recolher informação relacionada com práticas de negócio, sociais e culturais</p> <p><b>U7S1.2</b> – Integrar as diferenças culturais</p> <p><b>U7S1.3</b> – Produzir mensagens profissionais orais para interagir com contactos de outras culturas</p> <p><b>U7S1.4</b> – Produzir documentos profissionais escritos com o objetivo de interagir com contactos de outras culturas</p>	<p><b>U7K1</b> – Comunicação profissional oral e escrita na língua utilizada no ambiente de trabalho</p> <p><b>U7K2</b> – Comunicação profissional oral e escrita em Inglês, ao nível B2 do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas</p> <p><b>U7K3</b> – Comunicação profissional oral e escrita noutra língua estrangeira, ao nível B2 do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas</p> <p><b>U7K4</b> – Técnicas e modelos de comunicação num contexto multicultural</p> <p><b>U7K5</b> – Tipos e estilos de comunicação não-verbal</p> <p><b>U7K6</b> – Condutas e práticas culturais (costumes/hábitos/rituais)</p> <p><b>U7K7</b> – Gestão de relações interculturais</p> <p><b>U7K8</b> – Etiqueta e protocolo empresarial</p> <p><b>U7K9</b> – Enquadramento legal para as relações laborais individuais e de grupo nos países-alvo</p> <p><b>U7K10</b> – Gestão de sistemas de informação</p>
<p><b>U7S2 – IMPLEMENTAR, GERIR E IMPULSIONAR UMA REDE DE CONTACTOS INTERNACIONAL</b></p> <p><b>U7S2.1</b> – Constituir uma base de dados e rede de contactos multicultural</p> <p><b>U7S2.2</b> – Manter uma base de dados e uma rede de contactos multicultural</p> <p><b>U7S3.3</b> – Dinamizar 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>	