



REFERENCIAL DE QUALIFICAÇÃO

Comércio Internacional

Um referencial com vocação europeia



Projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia
A informação contida nesta publicação vincula exclusivamente o autor, não sendo
a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.



Carácter Europeu do Referencial de Qualificação

Este referencial de qualificação foi elaborado com as seguintes entidades dos países parceiros:

- Espanha: Ministério da Educação e da Ciência
- Eslovénia: Center RS za policno izobrazevnje
- França: Ministério da Educação Nacional, do Ensino Superior e da Investigação
- Grécia: Organização para a Formação e para o Ensino Profissional (OEEK)
- Holanda: Kenniscentrum Handel
- Itália: Ministero della Pubblica Istruzione
- Portugal : CECOA – Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins (IEFP/Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social)
- Roménia: Centrul National de Dezvoltare a Invatamantului
- Suíça: Gabinete Federal da Formação Profissional e da Tecnologia

Tendo sido adaptado em função das especificidades de cada um destes países, esta qualificação foi validada pelos diferentes países parceiros. Outros países europeus, tendo manifestado o seu interesse, poderão no futuro adoptá-lo.

Referencial Comum das Actividades Profissionais (Perfil Profissional)

DENOMINAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO/DIPLOMA

Diploma de Especialização Tecnológica – (*Técnico de*) Comércio Internacional¹

DEFINIÇÃO DA PROFISSÃO

O/A Técnico/a de Comércio Internacional é o/a profissional que, de forma autónoma ou integrado/a numa equipa e no domínio das normas e técnicas adequadas, contribui para o desenvolvimento internacional sustentável da empresa a que pertence, através da pesquisa e monitorização dos mercados internacionais nos quais a empresa se movimenta; da prospecção/promoção, negociação, realização e acompanhamento das vendas dos seus produtos e/ou serviços nos mercados estrangeiros e da optimização de processos de importação.

Com o objectivo de preparar as decisões comerciais, ele/ela deve permanentemente recolher informações acerca dos mercados estrangeiros. Ele/ela prospecta as compras e as vendas, elabora ofertas ajustadas, vende e participa no processo de negociação das compras. Ele/ela assegura o acompanhamento administrativo e comercial das vendas e das compras e coordena os serviços de apoio à importação e à exportação e os prestadores externos.

Este/a profissional realiza o conjunto das suas actividades num contexto de relações multiculturais.

CONTEXTO DE TRABALHO

Este/a profissional pode exercer a sua actividade em diversos domínios profissionais:

- todas as empresas industriais e comerciais, em particular as PME's;
- sociedades da área do comércio (sociedades de importação-exportação, distribuidores, grossistas...), incluindo as empresas de comércio electrónico;
- prestadores de serviços (transportadoras, transitários, bancos, seguradoras...);
- organismos de aconselhamento e apoio à internacionalização (Câmaras de comércio e de indústria, colectividades territoriais);
- sociedades de serviços de consultoria internacional.

¹ Cada um dos países adopta uma denominação específica, sendo a denominação genérica: "Advanced Technician in International Trade".



NÍVEL DE RESPONSABILIDADE

Este/a profissional executa decisões estratégicas da empresa no contexto internacional e coordena a montagem de operações internacionais, envolvendo diferentes áreas funcionais da empresa e parceiros externos.

Graças ao seu trabalho de análise, preparação e fornecimento de informação de gestão de suporte à decisão, este/a profissional permite, à sua empresa, reagir à evolução dos mercados nos quais opera.

Dependendo da sua experiência, do tamanho da empresa e das oportunidades, o/a Técnico/a de Comércio Internacional pode aceder a diferentes níveis de responsabilidade dentro da empresa.

No âmbito de uma primeira integração profissional, o/a Técnico/a de Comércio Internacional pode assumir as seguintes responsabilidades:

- Pesquisa de informação sobre os mercados estrangeiros e alimentação permanente de um sistema de monitorização comercial internacional, tendo por objectivo facilitar a tomada de decisão na empresa;
- Recolha e detecção de oportunidades de compra e de venda de bens e serviços, nos mercados internacionais;
- Preparação, realização e acompanhamento de operações de *import-export*;
- Condução de acções comerciais respeitando objectivos de rentabilidade, qualidade e satisfação dos clientes.

A eficácia no desempenho das suas funções depende nomeadamente das suas competências na área das tecnologias de informação e de comunicação bem como do domínio de várias línguas estrangeiras e da posse de um espírito de abertura multicultural.

Após uma fase de adaptação ao contexto e cultura da empresa, os conhecimentos das técnicas e das práticas de comércio internacional e as competências do/a Técnico/a de Comércio Internacional fazem com que este/a profissional possa rapidamente evoluir para funções de técnico/a de vendas/comercial na área da exportação e de comprador/a internacional.



RECAPITULATIVO DAS ACTIVIDADES PROFISSIONAIS E DAS TAREFAS DEFINIDAS EM COMUM

Actividade 1: Estudos de mercado e monitorização comercial internacional

- 1- Realizar uma monitorização comercial internacional permanente (pesquisa documental)
- 2- Recolher dados e informações no estrangeiro (pesquisa no terreno)
- 3- Preparar a tomada de decisão

Actividade 2: Vendas em contexto internacional (exportação)

- 1- Prospectar para definir uma oferta comercial ajustada
- 2- Vender para mercados estrangeiros (exportar)
- 3- Assegurar o acompanhamento das vendas

Actividade 3: Compras em contexto internacional (importação)

- 1- Elaborar uma base de dados dos potenciais fornecedores
- 2- Participar no processo de negociação das compras
- 3- Assegurar o acompanhamento das compras

Actividade 4: Coordenação dos serviços de apoio à importação e à exportação

- 1- Montar as operações de *import-export*
- 2- Assegurar o acompanhamento administrativo, processual e documental das operações de *import-export*
- 3- Coordenar o controle da qualidade e garantir a utilização de práticas leais e éticas

Actividade 5: Gestão das relações em contexto multicultural

- 1- Criar mensagens integrando elementos multiculturais
- 2- Constituir e dinamizar uma rede de contactos multicultural

**QUADRO DESCRITIVO DAS ACTIVIDADES PROFISSIONAIS
E DAS TAREFAS DEFINIDAS EM COMUM**

ACTIVIDADES	TAREFAS	RESULTADOS ESPERADOS
A1 – ESTUDOS DE MERCADO E MONITORIZAÇÃO COMERCIAL INTERNACIONAL	T1A1 Recolher permanentemente informações acerca dos mercados estrangeiros tendo como ponto de partida fontes documentais	Um trabalho organizado Uma definição de prioridades Uma informação pertinente e actualizada acerca dos mercados estrangeiros nos quais a empresa opera ou pretende vir a operar O respeito pelos orçamentos e pelos prazos estabelecidos Um sistema operacional de informação/monitorização comercial internacional
	T2A1 Recolher informações no terreno no decurso de missões no estrangeiro ou através da dinamização da sua rede de contactos	Uma informação otimizada e recolhida no terreno sobre novas oportunidades comerciais internacionais Um alargamento e/ou uma fidelização da rede de contactos Um sistema operacional de informação/monitorização comercial sobre os mercados estrangeiros, sobre as oportunidades de mercado existentes e sobre as ameaças à empresa
	T3A1 Criar um dossier documental para preparar uma decisão comercial	Uma proposta de plano de acção para a recolha e tratamento da informação Uma informação seleccionada relevante Um caderno de encargos para a subcontratação de um estudo de mercado internacional Recomendações de acção destinadas aos decisores da empresa

A2 – VENDAS EM CONTEXTO INTERNACIONAL (EXPORTAÇÃO)	T1A2 Prospectar para definir uma oferta comercial ajustada	Um ficheiro de potenciais clientes (<i>prospects</i>) com informação relevante e orientada para determinado/s grupo/s-alvo Um plano de prospecção internacional Uma comunicação eficaz com os potenciais clientes (<i>prospects</i>) Uma avaliação do plano de prospecção internacional Um acompanhamento do plano de prospecção internacional (relatórios de prospecção) Uma oferta ajustada/adequada
	T2A2 Vender para mercados estrangeiros (exportar)	Um plano de negociação Suportes à negociação A condução do processo de venda Um contrato que formalize a venda
	T3A2 Assegurar o acompanhamento das vendas	Um acompanhamento e gestão das encomendas Uma gestão das reclamações Um serviço de qualidade oferecido ao cliente A actualização do ficheiro do cliente e do sistema de informação/monitorização comercial

A3 COMPRAS EM CONTEXTO INTERNACIONAL (IMPORTAÇÃO)	T1A3 Elaborar uma base de dados de potenciais fornecedores	A identificação de potenciais fornecedores Uma base de dados de potenciais fornecedores Uma pré-selecção dos potenciais fornecedores A actualização da base de dados dos fornecedores
	T2A3 Participar no processo de negociação das compras	A elaboração e difusão de um pedido de proposta/consulta internacional A análise das propostas recebidas Uma preparação eficaz da reunião de negociação de compra A preparação da decisão de escolha dos fornecedores
	T3A3 Assegurar o acompanhamento das compras	Uma coordenação e realização eficaz da encomenda Uma gestão satisfatória dos incidentes Uma avaliação da eficácia da prestação dos fornecedores A actualização da base de dados dos fornecedores

A4 A COORDENAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO À IMPORTAÇÃO E À EXPORTAÇÃO	T1A4 Escolher os prestadores de serviços	<p>Uma escolha do prestador de serviços mais adequado e fiável para cada uma das operações/actividades a externalizar</p> <p>Um acompanhamento adequado das actividades do prestador de serviços</p>
	T2A4 Assegurar a gestão administrativa, processual e documental das operações de <i>import-export</i>	<p>Uma gestão eficaz permitindo um rastreio das actividades de compra e venda</p> <p>Uma troca de informações com os intervenientes internos e externos permitindo otimizar a comunicação e o tratamento das encomendas</p>
	T3A4 Assegurar o acompanhamento das actividades de apoio à importação e à exportação	<p>Uma gestão eficaz das operações de apoio à importação e à exportação</p> <p>Parceiros e processos de trabalho que respondam aos critérios de qualidade e às normas internacionais</p> <p>O respeito pelas boas práticas profissionais</p> <p>Uma troca otimizada de informações de forma a criar processos de trabalho e um rendimento eficientes</p>

A5 GESTÃO DAS RELAÇÕES EM CONTEXTO MULTICULTURAL	T1A5 Criar mensagens integrando o contexto sócio-cultural da relação	<p>Uma boa compreensão das práticas profissionais e do contexto socio-económico e cultural dos países</p> <p>Uma difusão da informação útil acerca das práticas comerciais dos diferentes países junto dos colaboradores envolvidos</p> <p>Uma comunicação adaptada às pessoas e às situações</p> <p>Uma comunicação eficaz, em línguas estrangeiras, nas relações profissionais integrando os códigos e as normas do país estrangeiro em causa</p>
	T2A5 Dinamizar uma rede de contactos multicultural	<p>Uma base de dados operacional e actualizada de contactos</p> <p>Uma rede de contactos activa e fiável</p>