

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Agent comercial

Domeniul: Comerț și servicii

București 1997

Unitatea pilot:

TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Liana Monia Stoian

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

economist Elena Cioacă, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

ing. Ion Catrina, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Referenți de specialitate:

jurist Vili Dumitrache, UZINEXPORTIMPORT SA, București

economist Dinu Constantin, UZINEXPORTIMPORT SA, București

Standard aprobat COSA la data de 30-09-1997

Cod COSA: O - 6

© copyright 1997, COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Agent comercial

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

<i>Domeniile de competență</i>	<i>Unitățile de competență</i>
Administrație	Correspondență cu partenerii
Competențe generale la locul de muncă	Comunicare interpersonală Munca în echipă
Contractare	Încheierea contractului extern Negocierea contractului extern
Dezvoltare profesională	Dezvoltarea activității profesionale
Management	Coordonarea activității de încasare și plată Coordonarea activității de mostrare Coordonarea executării contractului extern și a livrării mărfii Efectuarea importurilor de completare
Ofertare	Întocmirea și transmiterea ofertei Pregătirea ofertării
Planificare	Planificarea realizării contractului extern
Relații cu partenerii de afaceri	Organizarea întâlnirilor de afaceri
Rezolvarea reclamațiilor	Urmărirea rezolvării reclamațiilor

Corespondență cu partenerii

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Întocmirea corespondenței comerciale interne și externe	1.1. Corespondența comercială este redactată utilizându-se termenii comerciali consacrați de uzanțele de specialitate. 1.2 Corespondența este întocmită pe baza contractului extern și intern. 1.3 Corespondența comercială este întocmită în funcție de specificul activității la care se referă. 1.4 Corespondența comercială internă și ex-ternă este redactată utilizând o exprimare clară,concisă,la obiect. 1.5.Corespondența comercială internă și externă este întocmită ținând cont de modalitatea adecvată de abordare a problemelor
2 Întocmirea corespondenței cu diverse instituții implicate în re-alizarea contractului extern	2.1.Corespondența cu diverse instituții este redactată pe baza regulamentului intern al companiei și a regulamentelor instituțiilor respective. 2.2.Corespondența cu aceste instituții este întocmită respectându-se legislația în vigoare. 2.3.Corespondența cu aceste instituții este întocmită operativ, utilizându-se formulare puse la dispoziție de acestea. 2.4.Corespondența cu aceste instituții este întocmită respectându-se intervalul de timp impus de acestea.
3.Transmiterea corespondenței	3.1.Corespondența este transmisă in mod operativ, prompt, pentru rezolvarea eficientă a problemelor contractuale. 3.2.Corespondența este expediată utilizându-se modalitatea de transmitere adecvată. 3.3.Corespondența este transmisă în conformitate cu cerințele

Gama de variabile

modalități de transmitere a corespondenței: poștă, poștă rapidă, fax, telex.
activitățile la care se poate referi corespondența: tratative precontractuale, ofertare, moștrare, modificări contractuale, realizarea importurilor de completare, reclamații, cereri de comenzi.
instituțiile cu care se corespundează pot fi: bănci, vamă, ministere, primării etc.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, comerciale, fiscale, vamale, financiare, de legislație internă și externă specifică, de uzanțe comerciale)
cunoștințe de limbi străine
cunoștințe de comerț exterior și de corespondență comercială
cunoașterea specificului instituțiilor implicate
cunoașterea regulamentului intern al companiei
abilitate, amabilitate, aptitudini de comunicare
capacitatea de a răspunde cu operativitate cererilor/solicitărilor partenerilor
promptitudine în transmiterea corespondenței

Comunicare interpersonală

Descrierea unității

Unitatea descrie modul în care se realizează comunicarea eficientă cu tîi factorii implicați în realizarea contractului extern utilizându-se tehnici optime de comunicare.

De asemenea, unitatea se referă și la modalitățile de prelucrare și de transmitere a informațiilor legate de realizarea contractului extern.

Unitatea se referă și la eficiența participării la discuțiile organizate la nivelul companiei

Unitatea este valabilă și pentru SO pentru 'Derulator', pentru SO pentru 'Asistent Manager', pentru SO pentru 'Referent' și pentru SO pentru 'Agent de vânzare'

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Stabilirea relației de comunicare cu factorii implicați în realizarea contractului extern	1.1 Comunicarea cu factorii implicați în reglarea contractului extern se face permanent în scopul clarificării problemelor apărute și al soluționării lor în timp util; 1.2. Contactarea factorilor implicați este realizată în scopul obținerii documentelor necesare derulării contractului; 1.3 Comunicarea se face respectând regulamentul intern al societăților implicate în contract; 1.4. Comunicarea se face cu amabilitate și diplomație; 1.5. Interlocutorul este ascultat cu atenție în scopul obținerii de informații relevante; 1.6. Conducerea companiei este informată corect și operativ.
2. Preluarea și transmiterea	2.1. Informațiile ce urmează a fi transmise sunt selectate și structurate corect în funcție de destinatar; 2.2. Informațiile transmise sunt formulate într-un limbaj specific domeniului de activitate; 2.3 Comunicarea informațiilor se face în mod clar, concis, eficient, în scopul realizării obiectivelor propuse; 2.4. Informațiile sunt transmise operativ prin metoda de comunicare corespunzătoare situației date; 2.5. Schimbul de informații cu membrii echipei este realizat în permanență pentru o bună desfășurare a activității
3. Utilizarea tehnicilor de comunicare	3.1. Tehnicile de comunicare sunt utilizate în funcție de situația creată; 3.2. Tehnicile de comunicare sunt alese în funcție de timpul afectat activității; 3.3. Tehnicile de comunicare sunt alese în funcție de partener
4. Participarea la discuțiile organizate la nivelul companiei	4.1. Participarea la discuții se face la solicitarea conducerii departamentului și/sau a companiei; 4.2. Prin participarea la discuții sunt comunicate deschis opiniile și propriul punct de vedere; 4.3. Orice soluții și opinii constructive sunt preluate selectiv pentru a fi aplicate în propria activitate; 4.4. Răspunde cu promptitudine la solicitările de participare la discuții organizate la nivelul companiei

Gama de variabile

metodele de comunicare cu clienții: fax, telefon, telex, contact direct, corespondență comercială
factorii implicați în realizarea contractului extern: conducerea companiei și a compartimentului/departamentului, diversele servicii specializate din cadrul companiei, partenerul extern, furnizorii, comerciantul derulator, referent, contabil, curier, diverse instituții publice implicate în activitatea de comerț exterior.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, comerciale, tehnice, fiscale, vamale, de legislație internă și internațională, financiare)

cunoștințe de limbi străine

cunoștințe ale uzanțelor comerciale

cunoștințe ale specificului funcționării instituțiilor implicate

abilitate și diplomație în comunicare

capacitatea de comunicare eficientă

claritate, siguranță concizie și corectitudine în exprimare

amabilitate și diplomație în comunicare

Munca în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică sarcinile ce îi revin în cadrul echipei	1.1. Sarcinile repartizate în cadrul echipei sunt identificate în mod responsabil și eficient, în funcție de specific. 1.2. Sarcinile ce îi revin sunt identificate în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei.
2. Își desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei	2.1. Sugestiile și informațiile sunt furnizate celorlalți membri ai echipei în mod operativ. 2.2. Sarcinile repartizate sunt îndeplinite cu profesionalism, în concordanță cu sarcinile celorlalți membri ai echipei. 2.3. Este solicitată prompt asistență în desfășurarea activității, în funcție de situațiile apărute în timpul lucrului. 2.4. Situațiile dificile / neprevăzute se rezolvă prin strânsă colaborare cu ceilalți membri ai echipei.

Gama de variabile

Unitatea de competență este valabilă pentru standardele: derulator, referent, agent comercial, agent de vânzare.

Membrii echipei: derulator, referent, comerciant, contabil, curier

Contracte derulate;

- contract extern
- contract intern de comision
- contract de vânzare-cumpărare a unor produse destinate exportului

Ghid pentru evaluare

- cunoașterea regulamentului intern al companiei
- capacitate de muncă în echipă
- capacitate de comunicare interpersonală
- adaptabilitate la situații neprevăzute
- profesionalism

Încheierea contractului extern

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Redactarea contractului extern	1.1 Contractul extern este redactat cu profesionalism, respectând legislația internă și internațională în vigoare, precum și uzanțele comerciale; 1.2. Contractul extern este redactat în conformitate cu interesele companiei; 1.3 Contractul extern este redactat cu corectitudine și profesionalism, în
2. Încheierea contractului	2.1. Contractul este verificat din punct de vedere a corectitudinii redactării de către părțile contractante în conformitate cu legislația în vigoare; 2.2. Comercialistul urmărește semnarea contractului de către toate părțile contractante în conformitate cu uzanțele comerciale; 2.3 Contractul semnat este înregistrat operativ în conformitate cu

Gama de variabile

· părțile contractante: partenerul străin, furnizorul mărfii și/sau comisionarul

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, vamale, legislaive și tehnica comerțului exterior)

cunoștințe de limbi străine

cunoștințe de psihologie

capacitate de reacție promptă la situații neprevăzute

abilitate în conducerea discuțiilor

corectitudine și profesionalism

Negocierea contractului extern

Descrierea unității

Unitatea se referă la pregătirile efectuate de către comerciant în vederea negocierii, în condiții optime, a contractului extern și anume la asigurarea condițiilor pentru desfășurarea negocierii, la stabilirea tehnicii de negociere

Unitatea descrie, de asemenea, modul de desfășurare a negocierii, referindu-se și la medierea eventualelor situații

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Asigurarea condițiilor pentru desfășurarea negocierilor	1.1. Planul tratativelor este stabilit pornind de la metodologia desfășurării acestora; 1.2. Documentația necesară pentru negociere este pregătită la timp; 1.3. Sunt purtate tratative/discuții precontractuale referitoare la activitatea de ofertare și de mostrare, precum și la conținutul viitorului contract; 1.4. Viitorii parteneri de afaceri sunt contactați în mod operativ furnizându-li-se date complete referitoare la obiectul contractului; 1.5. Viitorii parteneri de afaceri sunt contactați utilizându-se modalitatea adecvată situației date; 1.6. Data și locul desfășurării negocierilor pentru încheierea contractului
2. Stabilirea tehnicii de negociere	2.1. Tehnica de negociere este stabilită în funcție de procedurile specifice companiei; 2.2. Tehnica de negociere este adoptată în funcție de specificul mărfii, de țara de destinație sau în funcție de specificul situației.
3. Mediarea situațiilor conflictuale	3.1. Situațiile conflictuale sunt mediate cu calm, dar ferm; 3.2. Divergențele sunt rezolvate în timp optim; 3.3. Divergențele sunt rezolvate cu încadrarea în termenii contractuali
4. Negocierea contractului	4.1. Negocierea este organizată utilizând procedurile specifice companiei; 4.2. Contractul este negociat cu diplomație și corectitudine în vederea stabilirii termenilor contractuali de comun acord între parteneri; 4.3. Contractul este negociat în timp optim; 4.4. Contractul este negociat în funcție de condițiile convenite la negocierile precontractuale; 4.5. Sunt stabilite cu claritate detalii legate de clauzele contractuale, de valabilitatea contractului, precum și de etapele de realizare a acestuia; 4.6. Negocierea este condusă cu abilitate în scopul susținerii intereselor

Gama de variabile

condițiile convenite la discuțiile precontractuale și clauzele contractului se referă la: caracteristicile produsului, calitate, cantitate, preț, condiții și termen de livrare, condiții de plată, penalități pentru întârzieri de livrare sau de plată, modalități de rezolvare a reclamațiilor, importarea de materiale de completare, modalități de rezolvare a litigiilor apărute între părți, clauza de forță majoră și de exonerare de răspundere
documentația necesară pentru negociere: cereri de ofertă, oferte, propuneri ale furnizorului și ale firmei, protocolul de omologare.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, comerciale, fiscale, vamale, legislative, financiare, uzanțe comerciale)
cunoștințe de limbi străine
cunoștințe de psihologie
aptitudini de comunicare
capacitatea de a conduce tratativele contractuale
corectitudine, concizie, precizie în exprimare
abilitate și diplomație în conducerea negocierii

Dezvoltarea activității profesionale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică necesarul de autoinstruire	1.1. Necesarul de autoinstruire se stabilește pe baza autoevaluării. 1.2. Necesarul de autoinstruire este identificat în funcție de cerințele locului de muncă.
2. Identifică sursele de informare	2.1. Selectarea publicațiilor de specialitate care prezintă interes se va face cu discernământ. 2.2. Materialele de specialitate se vor consulta zilnic sau ori de câte ori este necesar. 2.3. Timpul alocat pentru studiu va fi stabilit cu atenție, pentru a fi suficient pentru însușirea noilor cunoștințe.
3. Structurează informațiile pe	3.1. Informațiile se vor structura concis și ordonat, într-un sistem de fișiere computerizat. 3.2. Fișierele vor fi elaborate pe probleme. 3.3. Fișierele vor fi elaborate într-un mod cât mai accesibil, pentru a permite folosirea lor cât mai rapidă și sigură.

Gama de variabile

Unitatea de competență este valabilă pentru standardele: asistent manager, derulator, referent, agent comercial, agent de vânzare.

Posibile surse de informare:

- publicații de specialitate
- INTERNET
- referate sau comunicări științifice ale unor personalități din domeniu

Ghid pentru evaluare

capacitate de autoevaluare obiectivă a punctelor slabe care necesită un plus de cunoștințe
spirit critic și autocritic
un minim de cunoștințe profesionale, care să îi permită identificarea rapidă și corectă a eventualelor lipsuri.

Coordonarea activității de încasare și plată

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Coordonarea efectuării plății la intern către furnizor	1.1. Urmărirea întocmirii de către derulator a setului de documente necesare încasării contravalorii mărfii în conformitate cu contractul extern și cu legislația în vigoare; 1.2. Verificarea transmiterii operative de către derulator la o bancă română a setului de documente necesare încasării contravalorii mărfii cu respectarea regulilor bancare;
2. Interpretarea documentelor de garantare bancară a plății	2.1. Documentele de garantare bancară a plății primite direct la sediul companiei sunt remise în timp util la bancă spre autentificare; 2.2. Se verifică dacă documentele de garantare bancară a plății sunt conforme cu prevederile contractului extern; 2.3. Eventualele completări sau modificări ale acestor documente sunt solicitate prompt de către comerciantul partenerului extern prin intermediul băncii; 2.4. Se verifică cu atenție dacă valabilitatea documentelor de garantare bancară a plății este convenabilă realizării circuitului documentelor.
3. Coordonarea efectuării plății la intern către furnizor	3.1. Coordonarea activității derulatorului pentru pregătirea documentelor necesare efectuării plății pentru furnizor pe baza contractului intern; 3.2. Verificarea transmiterii la timp de către derulator către furnizor a documentelor necesare efectuării plății 3.3. Furnizorul este selectat în funcție de colaborările anterioare

Gama de variabile

documentele necesare încasării contravalorii mărfii de la extern sunt: factura externă, documentul de transport, specificația mărfii, certificat de origine (original/copie) și alte documente menționate în contractul extern (ex.: polițe de asigurare etc.);

documentele necesare efectuării plății către furnizor sunt: avizul de plată de la bancă pe baza căruia Serviciul Financiar al companiei întocmește dispoziția de plată, buletinul vamal pe care este menționat furnizorul mărfii, copie după declarația de încasare valutară, factura internă de comision (în original);

documente de garantare bancară a plății: acreditiv documentar, incasso documentar cu garanție bancară.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate: economice, comerciale, legislative, financiare, fiscale, vamale, de tehnica comerțului exterior;

cunoștințe de limbi străine;

cunoștințe de psihologie;

cunoștințe referitoare la funcționarea instituțiilor cu care intră în contact;

cunoașterea regulamentului intern al companiei;

aptitudini de comunicare;

responsabilitate, corectitudine, profesionalism în coordonarea activității de încasare și plată;

capacitatea de analiză și sinteză

capacitate de reacție și de decizie în situații neprevăzute.

Coordonarea activității de mostrare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Coordonarea executării de mostre/contramostre de către furnizori pentru partenerul extern	1.1 Comanda pentru executarea de mostre/contramostre este redactată în conformitate cu solicitarea partenerului extern; 1.2. Mostrele și/sau documentația tehnică primite de la partenerul extern, precum și comanda de execuție sunt transmise operativ furnizorului intern selectat anterior; 1.3 Coordonarea executării de mostre/contramostre se face cu ajutorul compartimentului tehnic, în conformitate cu solicitările partenerului extern; 1.4. Informațiile nou primite referitor la executarea mostrelor/contramostrelor sunt transmise operativ partenerului extern sau furnizorului; 1.5. Modificările ulterioare la comanda/execuția mostrei/contramostrei sunt transmise operativ partenerului extern sau furnizorului 1.6. Nivelul calitativ al mostrelor/contramostrelor este în concordanță cu
2. Omologarea mostrei/contramostrei	2.1. Data și locul omologării mostrei/contramostrei sunt stabilite de comun acord cu partenerul extern și cu furnizorul; 2.2. Omologarea mostrei/contramostrei se face cu profesionalism și corectitudine; 2.3 Omologarea mostrei/contramostrei se face în conformitate cu comanda de execuție; 2.4. Omologarea mostrei/contramostrei se face respectând normele interne și internaționale; 2.5. Încheierea omologării se concretizează prin încheierea unui act/protocol de omologare.
3. Nemologarea mostrei/contramostrei	3.1. În cazul neomologării mostrei/contramostrei se retransmite comanda, în funcție de acordul survenit între părți; 3.2. Execuția unei noi mostre se realizează în funcție de solicitări;

Gama de variabile

· mostre/contramostrele sunt executate în secții specializate (compartimente de mostre), asigurându-se produsului un nivel calitativ în concordanță cu producția de serie;

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate: economice, comerciale, de legislație internă și internațională, financiare, fiscale, vamale;

cunoștințe de limbi străine;

cunoștințe de psihologie;

cunoștințe tehnice minimale;

cunoașterea normelor interne și internaționale;

profesionalism și eficiență în organizarea și coordonarea activității de mostrare;

capacitate de comunicare eficientă;

Coordonarea executării contractului extern și a livrării mărfii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Coordonarea emiterii documentelor necesare realizării mărfii din contractul extern	1.1 Contractul extern este transmis operativ derulatorului intern în conformitate cu regulamentul intern al companiei; 1.2. Coordonarea derulatorului în redactarea comenzii interne se face pe baza contractului extern; 1.3 Verificarea activității derulatorului referitoare la transmiterea comenzii interne la furnizor și la primirea confirmării acesteia se face în
2. Coordonarea activității derulatorului și tehnicianului pentru executarea mărfii din contract	2.1. Informațiile nou apărute referitoare la contractul extern și la produsul contractat sunt transmise operativ derulatorului și tehnicianului în conformitate cu regulamentul intern al companiei; 2.2. Informațiile referitoare la fazele în care se află realizarea produsului sunt preluate permanent de la derulator și de la tehnician în conformitate cu regulamentul intern al companiei; 2.3 Informațiile referitoare la data exactă la care poate fi livrată marfa sunt preluate operativ de la derulator; 2.4. Informațiile nou apărute sunt analizate cu responsabilitate și profesionalism; 2.5. Datele nou apărute sunt transmise operativ derulatorului și tehnicianului.
3. Coordonarea efectuării livrării	3.1. Data exactă a livrării mărfii este transmisă partenerului extern în conformitate cu prevederile contractului extern; 3.2. Coordonarea transmiterii operative de către derulator departamentului de transport din cadrul companiei a datelor necesare transportului mărfii se face respectându-se prevederile contractuale și în conformitate cu regulamentul intern al companiei; 3.3. Menținerea unei legături permanente cu departamentul de transport se face în vederea asigurării de către acesta a livrării mărfii la destinație conform prevederilor contractului
4. Întocmirea și transmiterea contractului de comision	4.1. Procentul de comision este stabilit pe baza negocierilor cu furnizorul; 4.2. Contractul de comision este întocmit pe baza legislației în vigoare; 4.3. Contractul de comision este transmis furnizorului în conformitate cu

Gama de variabile

documentele necesare livrării mărfii: declarația de încasare valutară, certificatul de origine a mărfii, factura externă, comanda de transport și alte documente menționate în contractul extern;
comanda de transport permite procurarea mijlocului de transport pentru efectuarea livrării; comanda de transport se transmite prin serviciul de Transporturi la o firmă transportoare.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate: economice, comerciale, legislative, financiare, fiscale, vamale, de tehnica comerțului exterior;
cunoștințe de limbi străine;
cunoștințe de date conjuncturale;
cunoștințe referitoare la funcționarea instituțiilor cu care intră în contact;
cunoașterea regulamentului intern al companiei;
aptitudini de comunicare;
responsabilitate, corectitudine, profesionalism în desfășurarea activității de coordonare a derulării contractului extern și a livrării mărfii;
capacitatea de analiză și sinteză
capacitate de reacție rapidă la situații neprevăzute.

Efectuarea importurilor de completare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Realizarea importurilor de	1.1 Materialele de import necesare finalizării produsului contractat sunt solicitate în timp util partenerului extern pe baza contractului extern; 1.2. Data expedierii materialelor este comunicată furnizorului în conformitate cu specificațiile din contractul extern ; 1.3 Se verifică realizarea importurilor de completare prin menținerea unei legături permanente cu furnizorul
2. Lichidarea importurilor de	2.1. Urmărirea lichidării operațiunii de import de completare se realizează conform legislației în vigoare; 2.2. Lichidarea importurilor de completare se face prin recuperarea tuturor cheltuielilor specifice efectuate; 2.3 Lichidarea importurilor de completare se efectuează în conformitate cu contractul de comision;

Gama de variabile

importurile de completare sau temporare se realizează atunci când, pentru realizarea comenzii, furnizorul are nevoie de materiale de completare din import

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate: economice, comerciale, financiare, vamale, fiscale, de legislație internă și internațională;
cunoștințe de limbi străine;
cunoștințe tehnice minimale;
cunoașterea normelor interne și internaționale;
operativitate și eficiență;

Întocmirea și transmiterea ofertei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întocmirea ofertei	1.1 Oferta este întocmită în funcție de uzanțele comerciale; 1.2. Oferta este întocmită în funcție de cererile de ofertă; 1.3 Oferta este redactată utilizând termenii de specialitate
2. Prelucrarea ofertei	2.1. Ofertele primite de la furnizori sunt analizate comparativ cu profesionalism; 2.2. Ofertele furnizorilor sunt selectate în concordanță cu cerințele partenerului extern; 2.3 Oferta externă este transmisă operativ partenerului extern; 2.4. Ofertele externe confirmate sunt transmise operativ furnizorilor interni în vederea încheierii contractului; 2.5. Modificările la ofertă sunt rezolvate eficient; 2.6. Modificările cerute de partener sunt transmise operativ.

Gama de variabile

cerințele partenerului extern se referă la: calitate, cantitate, preț, termen de livrare, condiția de livrare, garanții.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe economice, fiscale, financiare
cunoștințe referitoare la transportul intern și internațional
cunoștințe de limbi străine
cunoștințe de date conjuncturale
cunoștințe de psihologie
cunoștințe legate de merceologia produselor
capacitate de analiză și sinteză
obiectivitate în analiza și selectarea cererilor de ofertă și a ofertelor
capacitatea de redactare a unei oferte complete
operativitate

Pregătirea ofertării

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectarea cererilor de ofertă	1.1 Cererile de oferte primite de la partenerii externi sunt analizate cu responsabilitate în funcție de posibilitățile realizării producției la intern în condițiile cerute; 1.2. Cererile de oferte sunt analizate și selectate în funcție de interesele companiei; 1.3 Cererile de oferte sunt selectate în funcție de bonitatea partenerului extern
2. Transmiterea cererilor de ofertă	2.1. Cererile de oferte sunt transmise operativ potențialilor furnizori interni;
3. Selectarea furnizorilor	2.2. Ofertele primite de la furnizori ca răspuns la cererile de ofertă sunt 3.1. Furnizorul este selectat în funcție de posibilitățile de încadrare în cerințele partenerului extern; 3.2. Furnizorul este selectat pe criterii de eficiență 3.3. Furnizorul este selectat în funcție de colaborările anterioare

Gama de variabile

posibilitățile de realizare a producției se referă la: calitate, cantitate, preț, termen de livrare, condiția de livrare, garanții;

criteriile de eficiență se referă la: credibilitatea, seriozitatea, experiența în domeniu a furnizorului, organizarea judicioasă a muncii, rentabilitate.

Ghid pentru evaluare

cunoștințe economice, fiscale, financiare

cunoștințe referitoare la transportul intern și internațional

cunoștințe de limbi străine

cunoștințe de date conjuncturale

cunoștințe de psihologie

cunoștințe legate de merceologia produselor

capacitate de analiză și sinteză

obiectivitate în analiza și selectarea cererilor de ofertă și a ofertelor

capacitatea de redactare a unei oferte complete

operativitate

Planificarea realizării contractului extern

Descrierea unității

Unitatea descrie modul în care sunt stabilite tipurile de activități necesare realizării contractului extern și succesiunea acestora, precum și factorii de care se ține cont în identificarea și repartizarea resurselor implicate în

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1 Stabilirea tipurilor de activități necesare realizării contractului extern	1.1. Stabilirea tipurilor de activități necesare realizării contractului extern se face pe baza obiectivelor urmărite; 1.2. Stabilirea tipurilor de activități se face în conformitate cu contractului extern și intern; 1.3 Stabilirea tipurilor de activități se face în funcție de timpul aflat la dispoziție.
2. Stabilirea resurselor necesare	2.1. Se stabilește cu obiectivitate necesarul de timp pentru fiecare activitate în parte; 2.2. Resursele umane sunt stabilite ținând cont de volumul de muncă realizat; 2.3. Resursele umane sunt stabilite în funcție de structura organizatorică a companiei; 2.4. Resursele umane sunt repartizate pe grade de responsabilitate.
3. Planificarea succesiunii activităților	3.1. Planificarea succesiunii activităților se face în funcție de obiectivele urmărite; 3.2. Planificarea succesiunii activităților se face în funcție de timpul necesar realizării acestora 3.3. Stabilirea priorităților se face pe criterii de eficiență 3.4. Stabilirea priorităților se face în funcție de condițiile impuse de negocierea și derularea contractului.

Gama de variabile

planificarea activităților vizează stabilirea priorităților în succesiunea etapelor de parcurs, asigurarea resurselor necesare realizării și a termenului de realizare
criteriile de eficiență se referă la creșterea profitului companiei (reducerea cheltuielilor și obținerea unor venituri suplimentare care să contribuie la creșterea beneficiului)

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate (economice, comerciale, fiscale, vamale, legislative, financiare, uzanțe comerciale)
cunoștințe referitoare la regulamentul intern al companiei, la politica/strategia comercială și de dezvoltare a companiei, la specificul activității de comercializare a unui anumit tip de produse
capacitate de analiză și sinteză
spirit organizatoric

Organizarea întâlnirilor de afaceri

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Organizează întâlniri	1.1. Întâlnirile sunt organizate cu atenție și minuțiozitate. 1.2. Întâlnirile se organizează într-o manieră profesională, pe baza consultării documentației de specialitate. 1.3. Întâlnirile de afaceri se programează în funcție de timpul disponibil al părților participante. 1.4. Întâlnirile sunt organizate (în unele cazuri) în cadru cât mai plăcut, pentru influențarea favorabilă a partenerului în luarea deciziei.
2. Prezintă informații	2.1. Informațiile prezentate partenerului extern sunt cele strict necesare a i se aduce acestuia la cunoștință (nimic în plus). 2.2. Informațiile vor fi prezentate cu claritate și conciziune. 2.3. Informațiile vor fi expuse cu responsabilitate și profesionalism, în termeni cât mai simpli și accesibili..
3. Moderează discuții	3.1. Limbajul folosit va fi politicos, respectând întotdeauna poziția interlocutorului. 3.2. Atitudinea abordată este cordială, dar fermă. 3.3. Discuțiile se vor purta cu diplomație, pentru crearea unei atmosfere destinse. 3.4. În cazul apariției unor momente tensionate, discuțiile trebuie aduse cu abilitate spre un climat de colaborare.

Gama de variabile

Unitatea este valabilă pentru standardele: referent și agent comercial.

Informații strict necesare a fi prezentate partenerului extern:

- specificul mărfii (date tehnice)
- timpul de execuție
- calitatea mărfii
- cantitatea mărfii

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoștințe privind organizarea unei întâlniri de afaceri pe o temă dată (stabilirea obiectivului, a locului de desfășurare și a participanților)
cunoașterea unei limbi străine de circulație

La evaluare se va urmări :

capacitatea de a organiza o întâlnire de afaceri pe o temă dată și de a media cu diplomație discuțiile, folosind întotdeauna stilul și manierele adecvate situației.

Urmărirea rezolvării reclamațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea reclamațiilor	1.1. Reclamațiile sunt identificate pe surse de proveniență; 1.2. Reclamațiile sunt identificate prin comparație cu contractul extern; 1.3. Reclamațiile sunt identificate prin confruntarea cu documentele de livrare.
2. Stabilirea modalităților de rezolvare a reclamațiilor	2.1. Modalitățile de rezolvare a reclamațiilor sunt stabilite în funcție de obiectul reclamației; 2.2. Modalitățile de rezolvare a reclamațiilor sunt stabilite în funcție de factorii responsabili de producerea disfuncționalităților; 2.3. Propunerile furnizorului de rezolvare a reclamațiilor sunt analizate cu profesionalism și cu responsabilitate.
3. Urmărirea rezolvării reclamațiilor	3.1. Reclamațiile primite de la partenerul extern sunt transmise operativ furnizorului în conformitate cu contractul extern și cu legislația în vigoare; 3.2. Propunerile de rezolvare a reclamațiilor sunt transmise operativ partenerului extern în conformitate cu contractul extern; 3.3. Acordul privind rezolvarea reclamațiilor survenite între părțile contractante este mediat cu responsabilitate, corectitudine și

Gama de variabile

reclamațiile pot fi legate de calitatea produsului, cantitatea sau livrarea mărfii;
modalitățile de soluționare a reclamațiilor sunt prevăzute în contractul extern;

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de specialitate: economice, comerciale, financiare, fiscale, vamale, de legislație internă și internațională;
cunoștințe de limbi străine;
cunoștințe de psihologie;
cunoașterea normelor interne și internaționale, precum și a uzanțelor comerciale;
abilitate, amabilitate, diplomație în soluționarea litigiilor;
corectitudine, profesionalism responsabilitate;