

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Asistent manager comerț exterior

Domeniul: Administrație și management

București 1997

Unitatea pilot:

TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Gabriela Bălănescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

ing. Ion Catrina, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

economist Irena Tărbășanu, 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: T - 10

© 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 fără acordul COSA.

Asistent manager comerț exterior

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

<i>Domeniile de competență</i>	<i>Unitățile de competență</i>
Administrație	Administrarea documentației Corespondență cu partenerii Gestionarea informațiilor Raportarea activității asistentului de manager
Analiză și decizie	Adoptarea deciziilor Analiza informațiilor semnificative Optimizarea forței de muncă Promovarea inițiativelor
Competențe generale la locul de muncă	Comunicarea interpersonală a asistentului de manager
Dezvoltare profesională	Coordonarea perfecționării forței de muncă Dezvoltarea activității profesionale
Planificare	Stabilirea strategiei
Relații cu partenerii de afaceri	Coordonarea contactelor de afaceri

Administrarea documentației

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Clasifică documentele	1.1. Criteriile de clasificare a documentelor se stabilesc cu discernământ. 1.2. Programele de arhivare a documentelor se aprobă în funcție de reglementările legale și de regulamentul intern al companiei.
2. Asigură securitatea documentelor	1.3. Documentele care se distrug sau se anulează sunt stabilite cu 2.1. Documentele de importanță deosebită sunt păstrate în siguranță. 2.2. Lista persoanelor care au acces la documentele de importanță deosebită este aprobată periodic, cu responsabilitate. 2.3. Verificarea modului de depozitare a documentelor se face periodic și inopinat.

Gama de variabile

Documentele specifice activității sunt:

- contracte externe
- protocoale
- minute
- contracte interne cu furnizorii
- procese verbale
- contracte cadru

Regulamentul intern al companiei cuprinde:

- Regulamentul de Organizare și Funcționare a companiei
- delegări de competențe prin deciziile Consiliului de Administrație sau ale managerului general

Reglementările legale în vigoare vizează:

legile generale și specifice pentru domeniul de activitate
reglementări specifice de autorizare a operațiunilor de import / export (necesitatea obținerii de licențe)
legislație vamală
legislație fiscală
politici monetare

Ghid pentru evaluare

Cunoașterea prevederilor regulamentului intern al companiei privind modul de arhivare și securitatea documentelor.

Spirit analitic și ordonat.

Corespondență cu partenerii

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1 Întocmirea corespondenței comerciale interne și externe

2 Întocmirea corespondenței cu diverse instituții implicate în re-alizarea contractului extern

3. Transmiterea corespondenței

CRITERII DE REALIZARE

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

2.1. 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.

3.1. Corespondența este transmisă în 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, mostrare, 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

Gestionarea informațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Culege informațiile	1.1. Informațiile culese vor fi corecte, provenite din surse credibile. 1.2. Informațiile culese vor viza obiectul de activitate al domeniului. 1.3. Informațiile privind activitatea concurenței se vor obține în mod corect, pe baza principiului evitării concurenței neloiale. 1.4. Obținerea informațiilor despre companiile concurente se va face cu respectarea confidențialității acestora.
2. Clasifică informațiile	2.1. Informațiile sunt clasificate în funcție de specificul lor. 2.2. Informațiile sunt clasificate în funcție de importanța lor. 2.3. Informațiile culese sunt clasificate periodic.
3. Păstrează informațiile	3.1. Informațiile sunt păstrate cu grijă, în siguranță, pentru evitarea pierderii sau compromiterii lor. 3.2. Informațiile sunt prezentate sub forma unui sistem informațional rapid, cuprinzător, eficient (computerizat). 3.3. Accesul la informațiile de importanță deosebită va fi limitat și controlat, pentru asigurarea securității acestora.
4. Actualizează informațiile	4.1. Informațiile sunt reactualizate în timp util. 4.2. Evidența informațiilor este ținută la zi. 4.3. Informațiile sunt reactualizate ori de câte ori este necesar.

Gama de variabile

Informațiile se referă la:

- evidența partenerilor de afaceri
- activitatea concurenței
- piața produsului

Partenerii de afaceri sunt cumpărătorii și furnizorii (tradiționali sau potențiali) ai companiei.

Informațiile despre companiile cu activitate similară (concurența) se pot obține:

- de la Oficiul Național al Registrului Comerțului
- din presă
- din rețeaua INTERNET

Ghid pentru evaluare

cunoștințe de corespondență comercială

cunoașterea factorilor care influențează piața produsului

cunoștințe de merceologia produsului

capacitatea de a selecta informațiile semnificative dintr-un volum mare de informații cu care vine în contact

cunoștințe de operare PC

Raportarea activității asistentului de manager

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Raportează verbal	1.1. Informarea se face concis, la obiect. 1.2. Informațiile vor fi formulate folosind un limbaj adecvat și clar. 1.3. Informarea se face periodic, din inițiativă proprie sau la solicitarea superiorului. 1.4. Informarea este obiectivă, pentru prevenirea producerii unor situații conflictuale.
2. Elaborează note și rapoarte scrise	1.5. Informarea se face operativ. 2.1. Rapoartele sunt redactate cu profesionalism și coerență. 2.2. Rapoartele sunt prezentate cu promptitudine, la termenele stabilite de conducere. 2.3. Rapoartele sunt redactate cu acuratețe, într-un stil concis și clar. Rapoartele sunt elaborate operativ.

Gama de variabile

Notele și rapoartele pot fi elaborate:

- la cererea managerului general
- din inițiativă proprie
- pe baza sarcinilor stabilite de Consiliul de Administrație

Problematika prezentată în note și rapoarte vizează domeniul de activitate din subordine.

Informarea operativă se face verbal, în cadrul întâlnirilor zilnice de lucru - la solicitarea managerului general sau la cererea proprie.

Informarea operativă vizează:

- derularea afacerilor
- raporturile cu furnizorii
- raporturile cu beneficiarii

Ghid pentru evaluare

capacitate de exprimare concisă și clară

capacitate de sintetizare a informațiilor pe care dorește să le comunice

capacitatea de a pune accentul pe informațiile decisive pentru desfășurarea activității domeniului

putere de convingere a interlocutorului și de susținere a propriului punct de vedere cu argumente solide

Adoptarea deciziilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Ia decizii în activitatea de coordonare	1.1. Deciziile vor fi adoptate cu responsabilitate, pe baza unor calcule economice (costuri-priorități-profit). 1.2. Deciziile se vor formula clar și concis, fără a da posibilitatea interpretărilor eronate. 1.3. Deciziile sunt luate pe baza criteriilor de eficiență ale companiei.
2. Ia decizii pentru soluționarea disfuncționalităților	2.1. Deciziile sunt adoptate cu fermitate, pentru soluționarea rapidă a problemelor. 2.2. Deciziile adoptate vor fi imparțiale, obiective și eficiente. 2.3. Deciziile se vor adopta cu promptitudine, pentru diminuarea la minim a riscurilor de producere a prejudiciilor.
3. Ia decizii privind activitatea propriu-zisă a domeniului.	3.1. Deciziile vor fi adoptate în limita competenței delegate. 3.2. Deciziile vor fi adoptate cu responsabilitate. 3.3. Deciziile adoptate vor respecta strategia companiei.

Gama de variabile

Problemele în legătură cu care sunt necesare decizii:

- economice
- financiare
- valutare
- vamale
- de asigurare
- de transport

Asigurarea cadrului legal pentru derularea contractelor înseamnă obținerea aprobărilor legale necesare derulării afacerii (autorizații, licențe).

Disfuncționalitățile pot viza:

- nerespectarea termenelor de livrare
- depășirea scadențelor la plăți
- reclamații
- concurență neloială
- cazuri de indisciplină a personalului din subordine

Criteriile de eficiență vizează creșterea profitabilității companiei.

Profitabilitatea companiei se determină prin compararea nivelului cheltuielilor cu nivelul veniturilor, stabilind astfel capacitatea companiei de a obține un surplus de valoare peste nivelul cheltuielilor.

Uzanțele comerciale vizează:

elaborarea de contracte tip standard privind categorii speciale de mărfuri
stabilirea unor condiții generale de livrare

Ghid pentru evaluare

cunoașterea regulamentului intern al companiei, care stabilește atribuțiile de serviciu ale personalului și nivelele de competență specifice

cunoașterea modului de organizare și funcționare internă a instituțiilor cu care stabilește relații.

cunoașterea modului de organizare a companiilor străine partenere

cunoaștințe de limbă străină (limbaj comercial)

cunoașterea uzanțelor comerciale (reguli uniforme internaționale, standardizate și unificate de către organisme internaționale - ONU, UE)

Analiza informațiilor semnificative

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizează informațiile semnificative	1.1. Informațiile semnificative vor fi analizate cu obiectivitate și discernământ 1.2. Informațiile semnificative vor fi analizate în mod operativ, în funcție de termenele stabilite sau de necesitățile obiective. 1.3. Informațiile semnificative sunt analizate ținând cont de corelațiile dintre ele. 1.4. Informațiile semnificative sunt analizate pe baza obiectivelor planului de afaceri al departamentului din subordine.
2. Prelucreză informațiile semnificative	2.1. Informațiile sunt prelucrate operativ și eficient. 2.2. Sunt elaborate scenarii posibile, ținând cont de condițiile obiective existente.
3. Utilizează informațiile semnificative	3.1. Informațiile sunt utilizate în mod corect, respectând termenele stabilite și necesitățile obiective. 3.2. Informațiile sunt utilizate cu responsabilitate și discernământ.

Gama de variabile

Analiza informațiilor semnificative se poate realiza:

în cadrul unor întâlniri zilnice /săptămânale, pe baza unui program de lucru aprobat de către asistentul manager ori de câte ori se impune necesitatea unei astfel de analize (pentru clarificarea unor situații ivite, care impune consultarea personalului din subordine).

Ghid pentru evaluare

obiectivitate și capacitate de discernământ în analizarea informațiilor semnificative
cunoașterea temeinică a legislației care reglementează domeniul din subordine
spirit analitic și capacitate de sintetizare a informațiilor semnificative pe care le primește

Optimizarea forței de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verifică utilizarea forței de muncă	1.1. Verificarea comportamentului la locul de muncă se va face periodic și inopinat. 1.2. Cazurile de supraîncărcare / subîncărcare vor fi identificate cu promptitudine și obiectivitate. 1.3. Randamentul și productivitatea muncii personalului sunt evaluate în timp, prin analiză comparativă.
2. Restructurează forța de muncă	2.1. Forța de muncă este redistribuită în mod just, cu respectarea strictă a reglementărilor legale și a regulamentului intern al companiei. 2.2. Propunerile de restructurare a forței de muncă sunt analizate și aprobate operativ și corect de Consiliul de Administrație. 2.3. Forța de muncă este restructurată în funcție de criteriile economice aducătoare de profit, dar ținând cont de activitatea profesională desfășurată în cadrul companiei.

Gama de variabile

Gradul de încărcare a forței de muncă este un raport între volumul sarcinilor de serviciu și capacitatea fiecărui angajat de a realiza aceste sarcini la termenele stabilite și la parametrii calitativi ceruți.

Indicatori specifici ai gradului de încărcare a forței de muncă: randament, productivitatea muncii.

Restructurarea forței de muncă din subordine este determinată de schimbări în activitatea domeniului din subordine, care vizează:

- reducerea volumului de activitate
- schimbări radicale în profilul companiei
- încălcarea de către angajat a regulamentului intern al companiei
- extinderea profilului de activitate
- deschiderea de noi sucursale sau sedii

Criterii economice aducătoare de profit care stau la baza selecționării personalului:

- utilizarea eficientă a timpului de muncă
- randament
- productivitatea muncii
- calitatea lucrărilor executate

Ghid pentru evaluare

- cunoașterea prevederilor regulamentului intern al companiei privind atribuțiile de serviciu ale angajaților
- cunoașterea Codului Muncii
- cunoașterea activității comerciale de ansamblu din diferite țări unde compania are reprezentanți proprii

Promovarea inițiativelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectează și aprobă inițiativele	1.1. Propunerile sunt selectate în funcție de importanța lor. 1.2. Inițiativele selectate sunt aprobate în timp util. 1.3. Inițiativele personalului sunt selectate corect, în funcție de obiectivele planului de afaceri și de criteriile de eficiență.
2. Analizează inițiativele	2.1. Analiza propunerilor personalului din subordine se desfășoară periodic. 2.2. Inițiativele sunt clasificate în funcție de domeniul vizat. 2.3. Inițiativele sunt analizate cu obiectivitate și responsabilitate. 2.4. Propunerile sunt analizate gradat, în funcție de gradul lor de urgență.
3. Susține inițiativele viabile	3.1. Inițiativele viabile sunt urmărite cu consecvență la aplicarea lor în practică. 3.2. Se va realiza un sistem informațional intern eficient și flexibil, pentru urmărirea finalizării propunerilor selectate și aprobate. 3.3. Inițiativele sunt încurajate permanent prin folosirea unui sistem de retribuire prin cointeresare.

Gama de variabile

Obiectivele planului de afaceri al companiei:

identificarea piețelor

stabilirea nivelurilor valorice/cantitative de import/export defalcate pe zone geografice, țări sau firme parteneri

stabilirea programului de promovare și vânzări

Ghid pentru evaluare

obiectivitate în aprecierea inițiativelor personalului din subordine.

cunoașterea prevederilor regulamentului intern al companiei referitoare la posibilitatea aplicării unui sistem de retribuire prin cointeresare, pentru sprijinirea inițiativelor viabile.

cunoașterea prevederilor legale în vigoare privind promovarea inițiativelor în domeniul de activitate respectiv.

Comunicarea interpersonală a asistentului de manager

Descrierea unității

Unitatea descrie modul în care se realizează comunicarea eficientă cu toți factorii implicați în realizarea obiectivelor companiei utilizându-se tehnici optime de comunicare.

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

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

Gama de variabile

Asistentul manager comunică cu:

- partenerii de afaceri
- alte instituții
- colegii de echipă

Angajarea companiei în relațiile cu alte instituții înseamnă intervenții adresate:

- Ministerului Industriilor și Comerțului
- Camerei de Comerț și Industrie
- Ministerului Finanțelor
- Ministerului Transporturilor
- autorităților vamale
- autorităților fiscale
- băncii

Intervențiile la autorități se fac în funcție de reglementările legale în vigoare și de natura produselor exportate / importate:

- obținere de licențe
- autorizarea unor importuri
- obținerea de aprobări pentru derularea unor operațiuni speciale (compensații, bartere)

Modalitățile de adresare (mijloace prin care se realizează corespondența):

Ghid pentru evaluare

capacitate de comunicare interpersonală

capacitatea de stabili relații calme și destinse cu membrii echipei de lucru

capacitate de păstra relații cordiale cu toți partenerii de afaceri, indiferent de situația obiectivă în care este pus

exprimare clară, concisă, la obiect

vocabular bogat, atât profesional cât și general

Coordonarea perfecționării forței de muncă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică domeniile de calificare necesare	1.1. Necesarul de calificări este stabilit periodic, pe baza studiului de diagnostic al companiei. 1.2. Calificările necesare sunt inventariate și reactualizate ori de câte ori este necesar. 1.3. Cunoștințele angajaților sunt verificate periodic, prin organizarea de testări. 1.4. Personalul cu disponibilitate de a învăța / a se perfecționa este selectat cu obiectivitate și îndrumat către domeniile de interes.
2. Stabilește programele de perfecționare	2.1. Personalul este selectat în funcție de aptitudini, pregătire profesională, atașament față de companie. 2.2. Perfecționarea personalului din subordine se va realiza în mod organizat, prin participare la cursuri organizate de centre specializate / ținute de experți ai companiei. 2.3. Programele de perfecționare a forței de muncă se vor stabili în mod obiectiv și realist, pe baza corelării cunoștințelor profesionale cu cerințele companiei. 2.4. Programele de perfecționare vor fi alese pe baza comparării ofertelor provenite de la mai multe centre de perfecționare / experți

Gama de variabile

Perfecționarea profesională a personalului din subordine cuprinde organizarea unor cursuri de comerț exterior, limbi străine sau operare PC, în cadrul companiei sau în afara ei, în organizarea unor societăți specializate care funcționează pe lângă ministere, fundații sau asociații.

Criteriile de selecționare a personalului care participă la aceste cursuri vizează:

- comportamentul în cadrul companiei
- respectarea regulamentului intern al companiei
- vârstă
- aptitudini

Ghid pentru evaluare

obiectivitate în selectarea personalului ce va urma cursurile de perfecționare
calități organizatorice pentru punerea la punct a programelor de perfecționare necesare
capacitatea de a sesiza corect necesarul de calificare al personalului din subordine, în permanentă corelare cu direcțiile de dezvoltare ale companiei.

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 probleme	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.

Stabilirea strategiei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

2. Stabilește direcțiile de dezvoltare

CRITERII DE REALIZARE

2.1. Direcțiile de dezvoltare vor fi stabilite corect, în funcție de specificul produsului și al pieței de desfacere.

2.2. Direcțiile de dezvoltare sunt concepute cu realism și responsabilitate, pe baza unor analize economice comparative.

2.3. Analizele economice comparative se realizează cu atenție și profesionalism pentru determinarea variantelor optime din punct de vedere al profitului.

3. Identifică modalitățile de realizare

3.1. Modalitățile de realizare a obiectivelor sunt selectate pe baza criteriilor de eficiență aducătoare de profit.

3.2. Modalitățile de realizare a obiectivelor sunt stabilite cu discernământ, ținând cont de planul de perspectivă al companiei.

2.3. Planul de afaceri elaborat va fi flexibil, pentru a permite aplicarea lui cât mai performantă.

Definește obiectivele

1.1. Obiectivele activității sunt definite cu claritate și concizie.

1.2. Obiectivele stabilite vor fi integrate pe produse, piață și etape de dezvoltare.

1.3. Diferitele segmente ale activității vor fi abordate distinct, pentru determinarea exactă a prognozelor.

Gama de variabile

Strategia se referă la:

- strategie de vânzare (produs)
- strategie de personal

Obiectivele companiei reprezintă proiectele existente și de perspectivă stabilite prin planul de afaceri.

Planul de afaceri stabilește:

- resursele existente și perspectivele de dezvoltare ale companiei.
- volumul de export / import pe țări sau firme
- măsurile necesare pentru perfectarea contractelor la nivelul preconizat
- măsurile pentru asigurarea fondului de marfă în structura contractată cu furnizorii
- măsurile pentru derularea contractelor perfectate cu respectarea condițiilor de calitate / termenelor contractuale.

Criteriile de eficiență cuprind:

- utilizarea rațională a resurselor financiare, materiale și umane
- reducerea costurilor
- creșterea veniturilor

Direcțiile de dezvoltare reprezintă politicile economice și financiare ale domeniului respectiv, stabilite pe termen mediu și lung.

Strategia companiei cuprinde:

- ansamblul obiectivelor majore ale companiei pe termen lung
- principalele modalități de realizare
- resursele alocate
- termenele finale și intermediare
- responsabili și executanți

Prognozele stabilite prin studii de marketing vizează evoluția în timp a domeniului din subordine în contextul modificărilor previzibile (conjuncturale, economice, fiscale).

Studiile de marketing pot fi:

Ghid pentru evaluare

cunoașterea politicii economice generale a statului

cunoașterea programului guvernamental care vizează domeniul din subordine

cunoașterea politicilor comerciale ale țărilor importatoare (reglementări vamale tarifare și netarifare, sisteme de taxe)

cunoașterea politicii comerciale a Guvernului - prevederile Acordurilor bi- și multilaterale care privesc ramura/domeniul din subordine (privind acordarea de facilități vamale și fiscale)

cunoașterea pieței produsului respectiv

cunoaștințe geo-politice zonale - situații existente și prognoze pe termen mediu și lung.

Coordonarea contactelor de afaceri

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătește tratativele comerciale	<p>1.1. Tratativele sunt pregătite cu atenție și minuțiozitate, în urma consultării documentelor interne și externe.</p> <p>1.2. Nevoile clienților trebuie înțelese cu exactitate și luate în considerare în permanență.</p> <p>1.3. Listele de probleme pregătite de comercialist sunt analizate și avizate cu responsabilitate.</p> <p>1.4. Posibila reacție a partenerului de afaceri trebuie anticipată cât mai corect posibil.</p>
2. Negociază	<p>2.1. Atitudinea abordată este cordială, dar fermă.</p> <p>2.2. Interesele companiei vor fi susținute cu consecvență, pe bază de argumente.</p> <p>2.3. Limbajul folosit va fi politicos, clar și concis, respectând poziția interlocutorului.</p> <p>2.4. Negocierea se va desfășura folosind stilul și manierele adecvate, cu abilitate și diplomație.</p>
3. Evaluează rezultatele	<p>3.1. Relațiile de afaceri încheiate trebuie să fie bazate pe cointeresare și respect reciproc.</p> <p>3.2. Cifra de afaceri a companiei trebuie să crească, în condiții de profitabilitate.</p> <p>3.3. Rezultatele obținute în urma negocierii sunt evaluate cu obiectivitate și spirit critic și autocritic.</p>

Gama de variabile

Mijloace specifice de stabilire a contactelor de afaceri:

- participare la misiuni economice
- seminarii internaționale
- întâlniri de protocol
- participare la târgurile și expozițiile de profil din țară și străinătate
- acțiuni de reclamă și publicitate
- participare la licitații internaționale
- reprezentanți proprii /agenți comerciali locali în țară și străinătate

Compania este angajată în relații cu partenerii de afaceri prin:

aprobarea contractelor interne/externe prin semnătura proprie
aprobarea protocoalelor de colaborare, a minutilor și proceselor verbale, în limita competenței stabilite de regulamentul intern al companiei

Respectarea protocolului înseamnă adresarea către o funcție cu competență similară (omolog).

Negocierile se pot purta de către comerciant, asistent manager sau manager general, în funcție de gradul de

Ghid pentru evaluare

capacitate de comunicare

capacitate de a se adapta la situații dificile, neprevăzute

cunoștințe temeinice de comerț exterior, referitoare la domeniul de activitate respectiv

capacitate de a media cu diplomatie discuțiile, fără a se lăsa intimidat de un partener agresiv / fără a ridica la rândul său tonul în nici o situație.

cunoașterea cel puțin a unei limbi străine de circulație.