

## Sezione 3 – Export Management

### Durata (in ore)

200

### Ore in aula

200

### Ore in laboratorio

0

### Tipologia laboratorio

### Figura di Riferimento

54 - Tecnico della gestione di rapporti commerciali con i clienti per la vendita di prodotti e/o servizi.

### Struttura del percorso e contenuti formativi

#### 1. ANALISI E SVILUPPO DEL PRODOTTO/SERVIZIO PER L'EXPORT (70 ORE)

- Metodologie di reporting di andamento e previsionali
- Politica di prodotto/servizio per il mercato interno ed estero
- Principali modelli organizzativo-strutturali per l'export
- Strumenti di gestione della forza vendita
- Analisi SWOT delle caratteristiche del prodotto
- Tecniche di benchmarking per l'analisi dei prodotti della concorrenza e la scelta di best practice internazionali

#### 2. SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL PORTFOLIO CLIENTI E VENDITE ALL'ESTERO (70 ORE)

- Canali di distribuzione per l'export e tipologie delle relazioni tra intermediari
- Elementi di marketing strategico e marketing operativo: teorie e modelli internazionali
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Iniziative e strategie della concorrenza
- Metodologie di reporting di andamento e previsionali
- Politica e strategie di prodotto e di prezzo rispetto al Paese in cui si esportano beni e servizi
- Tecniche di vendita
- Tecniche e strumenti di gestione della forza vendita per compiere analisi corrette del portfolio clienti, delle performance di vendita, e definire gli obiettivi della forza vendita
- Teorie di customer satisfaction
- Elementi di lingue straniere per la comunicazione verbale con il cliente

#### 3. CONTROLLO DEGLI ASPETTI AMMINISTRATIVI E DI GESTIONE DEGLI ORDINI PER L'EXPORT (60 ORE)

- Elementi di contabilità generale e scritture contabili per la procedura di redazione e l'analisi del bilancio di esercizio
- Elementi di disciplina contrattuale e di diritto commerciale
- Normativa in materia di rapporti di lavoro
- Normativa in materia fiscale, di imposte, tasse e tributi nei principali paesi esteri destinazione del Made in Italy
- Elementi di lingue straniere per la comprensione di documenti amministrativi

### Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

### Modalità valutazione finale degli apprendimenti

In esito alla formazione della Sezione 3 del Catalogo, che prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, l'attestazione finale sarà una dichiarazione degli apprendimenti.

Essa viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo ed il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.

## **La dichiarazione degli apprendimenti**

Il processo di dichiarazione degli apprendimenti, richiede che i percorsi formativi prevedano i seguenti elementi:

- definizione di un dispositivo operativo di valutazione, ovvero le metodologie e modalità di valutazione per ciascuna Unità Formativa prevista nel percorso formativo;
- coerenza e la correttezza metodologica dello svolgimento delle prove intermedie previste;
- rilascio di eventuale 'dichiarazione degli apprendimenti' con l'indicazione delle Unità Formative frequentate con successo per l'acquisizione di specifiche singole conoscenze e capacità relative alle competenze tecnico professionali previste nella Figura Professionale di riferimento (individuate nelle singole Unità di Competenza/Area di Attività).

La progettazione di tale prove sarà articolata per le singole Unità formative identificate nel percorso. Ciascuna Unità Formativa prevedrà quindi una prova di valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze e capacità (relative a competenze tecnico professionali).

La dichiarazione degli apprendimenti è un'attestazione rilasciata nel caso in cui avvenga il superamento delle prove di valutazione degli apprendimenti relative ad almeno una singola Unità Formativa prevista nel percorso.

## **Fabbisogno occupazionale**

In questo settore si registra una tendenza negativa, accompagnata dall'esigenza di adeguare la professionalità della figura alle nuove caratteristiche del mercato.

Si rileva infatti la necessità che questa figura svolga attività sempre più qualificate e più vicine a quelle che caratterizzano il collaboratore e consulente dell'impresa, ad esempio con maggiori competenze in materia di analisi dei mercati e dei prodotti trattati, nonché di fidelizzazione della clientela, nell'ottica di un diverso approccio con le aziende produttrici e di un lavoro svolto sotto forma di impresa autonoma.

Gli sviluppi di crescita di questa figura prevedono sia l'incremento dei volumi d'affari e il passaggio a case mandanti di dimensioni sempre più considerevoli, sia possibilità di inserimento nell'organico dell'azienda mandante con responsabilità di capo area o di direttore commerciale.