

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

Técnico/a Especialista em Comércio Internacional

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 341 - Comércio

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 341__

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: **5**

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Efetuar a monitorização e prospeção em mercados internacionais, promover e negociar produtos e serviços com clientes e fornecedores, preparar, realizar e monitorizar as transações, garantindo a otimização dos processos de importação e exportação.

CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce as suas funções em empresas importadoras e/ou exportadoras em diferentes áreas de atividade, em organismos públicos ou privados de aconselhamento e apoio ao comércio externo ou à internacionalização ou ainda em entidades especializadas em operações de importação e exportação.

MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA¹:

UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	Nº UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Prospeção e monitorização comercial		01	Realizar a prospeção comercial e a monitorização em mercados internacionais
		02	Participar na elaboração de plano de negócios
Gestão das transações internacionais		03	Planear o processo de compra e venda em mercados internacionais
		04	Gerir o processo de venda em mercados internacionais
		05	Gerir o processo de compra em mercados internacionais
		06	Gerir a carteira de clientes em contexto internacional
		07	Gerir a carteira de fornecedores e prestadores de serviço
Gestão dos serviços de apoio à importação e exportação		08	Planear e monitorizar as operações de importação
		09	Planear e monitorizar as operações de exportação
Comunicação e interação em línguas estrangeiras		10	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de comércio internacional (nível B2 do QECRL) ²
		11	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de comércio internacional (nível B1 do QECRL) ²

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	Nº UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Gestão das transações internacionais		12	Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos
Comunicação e interação em línguas estrangeiras		13	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de comércio internacional (nível A1 do QECRL) ²

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

² As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

REALIZAR A PROSPEÇÃO COMERCIAL E A MONITORIZAÇÃO EM MERCADOS INTERNACIONAIS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Realizar a prospeção comercial e a monitorização em mercados internacionais

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Recolher informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços	CD 1.1. Tendo em consideração a informação proveniente de fontes documentais (física e digital), missões no estrangeiro (organizações internacionais, câmaras de comércio) ou através da dinamização da rede de contactos
	CD 1.2. Apoiando a definição e/ou implementação da estratégia de internacionalização da empresa
RP2. Analisar informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços	CD 2.1. Tendo em consideração a economia do país, as suas oportunidades e condições legais para abordar o mercado
	CD 2.2. Identificando presenças e caracterizando o processo comercial, canais de venda/compra e redeslogísticas
	CD 2.3. Preparando propostas de atuação devidamente quantificadas e justificadas
RP3. Criar documento de apoio à decisão comercial	CD 3.1. Em conformidade com a política comercial da organização e com as conclusões da análise/diagnóstico do mercado internacional
	CD 3.2. Tendo em consideração as orientações estabelecidas pela organização
	CD 3.3. Redigido de forma clara, estruturada e homogénea de forma a facilitar a tomada de decisão superior

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Obtenção de informação pertinente e atualizada acerca dos mercados internacionais onde se opera ou se pretende vir a operar; Documento final preparatório da decisão comercial.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Recolher informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Prospeção internacional • Técnicas e apoios à prospeção internacional • Necessidades de mercado internacional e setorial • Tendências de mercado internacional e setorial • Estudos de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar e identificar informação relativa a necessidades e tendências de mercado • Pesquisar e identificar informação relativa ao mercado de produtos/serviços setorial • Aplicar técnicas de recolha de informação tendo em vista a obtenção de informação de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna • Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

<p>RP2. Analisar informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Legislação comercial, laboral e fiscal • Direito comunitário e internacional • Economia e finanças internacionais • Mercados financeiros internacionais • Técnicas de análise do mercado (características gerais do mercado e relacionamento bilateral; concorrência; alcance dos canais de distribuição; potencial de clientes; política de preços dos concorrentes; condições legais de acesso ao mercado; ambiente de negócios; outros) • Técnicas e instrumentos para estudos de mercado (técnicas de cenários; análise da competitividade; técnicas quantitativas - indicadores, taxas, series temporais; pesquisa de mercado; outros) • Definição da oferta comercial (produto, preço, comunicação, distribuição) • Tratamento estatístico de dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar legislação comercial, laboral e fiscal • Interpretar e analisar informação sobre economia e finanças internacionais e sobre mercados financeiros internacionais • Aplicar técnicas de análise do Mercado Identificar e aplicar técnicas e instrumentos para estudos de mercado • Identificar os constrangimentos regulamentares dos mercados nacionais e internacionais • Interpretar e analisar informação sobre canais de venda e compra existentes e redes logísticas • Identificar as principais oportunidades e dificuldades dos mercados internacionais • Aplicar técnicas de tratamento estatístico de dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de tratamento e análise de informação • Demonstrar autonomia e responsabilidade na análise de informação • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
<p>RP3. Criar documento de apoio à decisão comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de redação de documentos de apoio à decisão 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar diferentes formas de representação dos dados obtidos • Definir recomendações de ação destinadas aos decisores da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de organização • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Fontes de informação: documentos, estudos, análises de mercados de instituições oficiais nacionais, europeias e internacionais, catálogos, diretórios, bases de dados especializadas; *Software* para tratamento estatístico de dados; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02
PARTICIPAR NA ELABORAÇÃO DE PLANOS DE NEGÓCIOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Participar na elaboração de planos de negócios

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Participar na definição dos objetivos do plano e caracterizar o mercado subjacente	CD 1.1. Tendo em consideração a recolha e análise de informação relativamente a necessidades e tendências do mercado e sobre o mercado de produtos/serviços setorial CD 1.2. Considerando as orientações superiores
RP2. Definir a estratégia comercial e de <i>marketing</i>, em colaboração com o coordenador	CD 2.1. Analisando as variáveis que integram e influenciam a comercialização internacional de produtos/serviços da organização CD 2.2. Identificando as normas legais do país de destino das operações de comércio internacional, analisando os mecanismos de funcionamento estabelecidos e as regulamentações definidas
RP3. Participar na elaboração de projetos financeiros	CD 3.1. Considerando a dimensão e estágio de desenvolvimento do mercado, necessidades dos clientes, segmentação de clientes, forças e fraquezas dos concorrentes, entre outros aspetos CD 3.2. Considerando as orientações superiores
RP4. Participar na avaliação do investimento necessário	CD 4.1. Tendo em consideração as projeções financeiras e a capacidade de retorno do investimento CD 4.2. Considerando as orientações superiores
RP5. Estabelecer pontos críticos no desenvolvimento do plano, em colaboração com o coordenador	CD 5.1. Tendo em consideração os instrumentos para determinação do risco CD 5.2. Considerando as orientações superiores

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Preço de venda; Ações de promoção e comunicação internacional; Canais e formas de distribuição internacional
Plano de *marketing*; Demonstração de resultados; Mapa de *cash flow*; Plano financeiro; Balanço previsional; Mapa com principais indicadores económico-financeiros; Matriz de impacto; Matriz de probabilidades; Plano de negócios.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Participar nos objetivos do plano e caracterizar o mercado subjacente	<ul style="list-style-type: none"> Plano de negócios Constituição do plano de negócios Definição de objetivos Estudos de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar as partes constituintes de um plano de negócios Identificar os objetivos do plano de negócios Descrever o mercado subjacente (dimensão, estágio de desenvolvimento, tipos de clientes e competidores) 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento e organização Demonstrar capacidade de análise e reflexão Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Definir a estratégia comercial e de marketing, em colaboração com o coordenador	<ul style="list-style-type: none"> Preços e sua determinação <i>Incoterms</i> Canais de distribuição e fatores que definem a sua estrutura Perfil dos distribuidores Planeamento estratégico de marketing Planeamento operacional de marketing (<i>marketing mix</i>) Plano de marketing internacional (metodologia e instrumentos) Metodologia do plano de <i>marketing</i> Etapas de construção de um plano de <i>marketing</i> Comunicação e ferramentas de comunicação (publicidade, promoção, <i>merchandising</i>, eventos, <i>marketing</i> direto, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os parâmetros que compõem o preço de venda Identificar os métodos de fixação de preços e o efeito da aplicação de <i>incoterms</i> na sua determinação Aplicar técnicas de cálculo para determinar o preço final de venda do produto/serviço Identificar um leque de potenciais clientes e segmentos de clientes alvo Identificar canais de distribuição (diretos, indiretos) Identificar potenciais distribuidores Identificar ações de <i>marketing</i> Identificar forças de vendas a envolver, distribuidores, agentes Identificar e selecionar os meios publicitários 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento e organização Demonstrar capacidade de análise e reflexão Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP3. Participar na elaboração de projeções financeiras	<ul style="list-style-type: none"> Projeções de vendas Projeção das atividades comerciais (volume de ordens de compra, níveis de venda, histórico de crescimento do mercado) Projeções de <i>cash flow</i> Projeção de <i>break even</i> Demonstração de resultados Plano financeiro Balanço previsional Indicadores económico-financeiros Técnicas de cálculo financeiro <i>Software</i> de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Recolher informação financeira (vendas e prestação de serviços, quantidades, preço, custos de produção, fornecimentos e serviços externos, custos com pessoal, investimentos, outra) Aplicar técnicas de cálculo para realizar projeções de vendas, das atividades comerciais, de <i>cash flow</i> e de <i>break even</i> Aplicar técnicas de análise dos resultados Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento e organização Demonstrar capacidade de análise e reflexão Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

RP4. Participar na avaliação do investimento necessário	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de avaliação do investimento (instalações, meios e recursos humanos) • Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais) • Produtos financeiros mais específicos (<i>leasing, renting, factoring</i>, outros) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de avaliação do investimento • Identificar os tipos de financiamento necessários 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planejamento e organização • Demonstrar capacidade de análise e reflexão • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP5. Estabelecer pontos críticos no desenvolvimento do projeto, em colaboração com o coordenador	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de risco • Tipos de risco • Matriz de impacto • Matriz de probabilidades • Planos de contingência • Gestão dos riscos na atividade internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os diferentes tipos de risco • Aplicar técnicas de avaliação dos riscos inerentes às operações internacionais • Elaborar a matriz de impacto • Elaborar a matriz de probabilidades • Calcular o risco real 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planejamento e organização • Demonstrar capacidade de análise e reflexão • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Relatórios financeiros anuais; Informação sobre mercados internacionais; Fontes documentais; Normas de preços internacionais; Normas das Câmaras de Comércio internacionais; *Incoterms*; Ferramentas informáticas de apoio à gestão; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03

PLANEAR O PROCESSO DE COMPRA E VENDA EM MERCADOS INTERNACIONAIS

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Planejar o processo de compra e venda em mercados internacionais

2. **TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Selecionar os principais mercados e potenciais clientes alvo (venda)	CD 1.1. Tendo em consideração a prospecção comercial realizada e o plano de negócios
	CD 1.2. Em função dos produtos selecionados para a entrada nesses mercados
	CD 1.3. Atendendo às especificidades dos canais de distribuição locais, a assistência técnica e normas locais sobre o produto, embalagem e especificações técnicas
	CD 1.4. Considerando as orientações superiores
RP2. Estabelecer as competências-chave ao processo de compra	CD 2.1. Analisando as variáveis que integram e influenciam a comercialização internacional de produtos/serviços da organização
	CD 2.2. Considerando as orientações superiores
RP3. Estabelecer as competências-chave ao processo de venda	CD 3.1. Analisando as variáveis que integram e influenciam a comercialização internacional de produtos/serviços da organização
	CD 3.2. Considerando as orientações superiores
RP4. Estabelecer/desenvolver contatos com os potenciais fornecedores e clientes	CD 4.1. Tendo em consideração os aspetos culturais dos fornecedores e clientes
	CD 4.2. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido
	CD 4.3. Baseado num planeamento onde as questões relativas ao que dizer, quanto dizer, como dizer, através de que canal e a quem e porquê dizer estão definidas

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Lista de potenciais fornecedores e clientes; Preço de venda; Circuitos e redes de aprovisionamento; Canais de distribuição; Seguros; Principais instrumentos de financiamento à importação e exportação; Documentos comerciais internacionais.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Selecionar os principais mercados e potenciais clientes alvo (venda)	<ul style="list-style-type: none"> • Potencial do mercado em análise • Quota de mercado • Projeção de custos e vendas • Taxa de retorno sobre o investimento na internacionalização • <i>Software</i> de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de previsão da quota de mercado expectável ao exportar produtos/serviços • Aplicar técnicas de projeção de custos e vendas • Calcular a taxa de retorno do investimento do processo de internacionalização • Identificar um leque de potenciais clientes e segmentos de clientes alvo • Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
RP2. Estabelecer condições-chave ao processo de compra	<ul style="list-style-type: none"> • Função: compras • Internacionalização das compras • Política de compras e estratégia de aprovisionamento da empresa • Critérios de internacionalização das compras • Fontes de informação específicas em compras em contexto internacional • Circuitos e redes de provisionamento • Financiamento do aprovisionamento • Regimes aduaneiros e gestão de riscos • Transporte internacional de mercadorias, documentos de transporte, seguros • Estimativa do custo da importação • <i>Software</i> de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a estratégia de aprovisionamento da empresa • Selecionar os circuitos e redes de aprovisionamento • Selecionar os principais canais de distribuição • Identificar os regimes aduaneiros • Identificar os tipos de transporte de mercadoria • Verificar se a importação é permitida ou se possui alguma exigência de ordem administrativa • Aplicar técnicas de cálculo do custo da importação • Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

<p>RP3. Estabelecer condições-chave ao processo de venda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preços e sua determinação • <i>Incoterms</i> • Formas de pagamento mais comuns nas trocas • Canais de distribuição e fatores que definem a sua estrutura • <i>Software</i> de folhas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de cálculo para determinar o preço final de venda do produto/serviço • Selecionar os principais canais de distribuição • Pesquisar e identificar prestadores de serviços para as operações de comércio internacional (seguros, logística, financiamento) • Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
<p>RP4. Estabelecer/ desenvolver contatos com os potenciais fornecedores e clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de comunicação • Técnicas de comunicação nas relações comerciais internacionais • Principais obstáculos à comunicação intercultural • Traços culturais na comunicação • Entrevista comercial de âmbito internacional – fases • Línguas estrangeiras • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de seleção de potenciais fornecedores e clientes • Aplicar técnicas de comunicação nas relações comerciais internacionais • Identificar e determinar as formas de comportamento verbal e não-verbal na comunicação em função de diferentes culturas • Aplicar técnicas de redação de diferentes tipos de documentos comerciais • Aplicar as fases da entrevista comercial de âmbito internacional • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade • Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores

6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre mercados internacionais; Bases de dados de potenciais clientes; Fontes de informação de potenciais fornecedores (*Buyers guide*, Anuários comerciais, Anuários internacionais, *Europages*, Câmaras de comércio, Organismos oficiais de comércio externo, Associações sectoriais, Feiras, Publicações especializadas); Informação sobre plano de negócios; Normas de preços internacionais; Normas das Camaras de Comércio internacionais; *Incoterms*; Documento com principais canais de distribuição; Documento com regimes e procedimentos aduaneiros; Documento com os principais seguros com relevância para as transações internacionais; Documentos comerciais; Ferramentas informáticas de apoio à gestão; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04
GERIR O PROCESSO DE VENDA EM MERCADOS INTERNACIONAIS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir o processo de venda em mercados internacionais

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Preparar o plano de venda	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos
	CD 1.2. Identificando fatores críticos de sucesso para a venda
	CD 1.3. Considerando a estratégia de <i>marketing</i> definida
RP2. Apresentar o produto/serviço a vender	CD 2.1. Expondo de forma clara e precisa as condições de venda e caracterizando o produto a comercializar
	CD 2.2. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 2.3. Demonstrando disponibilidade e atenção às dúvidas do cliente
	CD 2.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo cliente
RP3. Preparar o processo de negociação	CD 3.1. De acordo com os objetivos definidos pela organização
	CD 3.2. Tendo em consideração a preparação da proposta inicial e a argumentação de apoio, a avaliação do comprador e a análise do contexto
RP4. Participar no processo de negociação de vendas	CD 4.1. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 4.2. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo cliente
	CD 4.3. Identificando a terminologia comercial usada internacionalmente
	CD 4.4. Utilizando a técnica de negociação ajustada à situação, tendo em conta o protocolo, normas e costumes do país
RP5. Controlar o desenvolvimento e evolução das vendas e avaliar o processo de venda	CD 5.1. Analisando a informação disponibilizada periodicamente pelos vários intervenientes (agentes comerciais/distribuidores, clientes, fornecedores, outros)
	CD 5.2. Tendo em consideração o cumprimento das condições acordadas com os clientes para atingir os objetivos definidos
	CD 5.3. Atendendo os clientes de acordo com os procedimentos e protocolo estabelecido

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Plano de vendas; Estratégias de *marketing* adequadas aos produtos e serviços a propor; Plano da negociação; Bases de dados e ficheiros de clientes.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar o plano de venda	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos • Mercados e segmentos • Concorrência • <i>Marketing</i> • Princípios e técnicas de planeamento • Indicadores estatísticos • Comportamento do consumidor • Métodos de vendas • Ciclo de compras e ciclo de vendas • Tendências de mercado • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de planeamento • Aplicar técnicas de elaboração do cronograma detalhado • Analisar e interpretar o histórico de vendas • Definir e descrever objetivos, metas e calendarização • Definir o público-alvo (segmentos) e descrever o método mais adequado de venda • Analisar e sugerir alterações aos instrumentos de comunicação • Definir e organizar os recursos humanos necessários à execução do plano • Definir e descrever a forma de execução dos contratos • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na planificação • Demonstrar capacidade de articulação com outros serviços da empresa • Demonstrar proatividade • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Apresentar o produto/serviço a vender	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de marketing e comunicação • Tipos de clientes e suas características • Estratégias de promoção de produtos e serviços • Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e selecionar estratégias de marketing adequadas aos produtos e serviços a propor • Analisar os tipos de clientes e suas características • Interpretar e aplicar procedimentos de produtos e serviços prestados • Aplicar técnicas de venda presencial e por telefone em contexto inter e multicultural • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
RP3. Preparar o processo de negociação	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de clientes e suas características • Contexto e os elementos periféricos da negociação (concorrência, contexto de mercado) • Definição de objetivos • Agenda/plano negocial (recursos, objetivos, limites, assuntos a negociar, assuntos subjacentes e assuntos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar os tipos de clientes e suas características • Identificar e analisar o contexto e os elementos periféricos da negociação • Identificar os objetivos alcançar • Definir a agenda/plano negocial • Preparar possíveis alternativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

	<p>não negociáveis, principais argumentos a utilizar, obstáculos e constrangimentos prováveis e possíveis soluções)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos a negociar (preços, <i>incoterm</i>, condições de entrega da mercadoria, prazos, formas e condições de pagamento, outros) 		
<p>RP4. Participar no processo de negociação de vendas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de venda e de negociação em contexto internacional • Processos e etapas de negociação • Estratégias e técnicas de negociação aplicadas às vendas • Técnicas de fecho de vendas • Terminologia comercial • Conflitos comerciais internacionais: processos de resolução e arbitragem internacional • Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e selecionar informações acerca dos processos de tomada de decisão e métodos de negociação nos diferentes países • Aplicar estratégias e técnicas de negociação com clientes internacionais • Aplicar técnicas de fecho de vendas • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente • Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes • Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
<p>RP5. Controlar o desenvolvimento e evolução das vendas e avaliar o processo de venda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controlo do desenvolvimento da força de vendas • Problemas, oportunidades, pontos fortes e fracos de evolução do mercado aprofundados de evolução e rentabilidade das vendas • Aspectos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) • Métodos e técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais fundamentais de qualidade do serviço e serviço pós-venda 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever e aplicar metodologias e instrumentos de avaliação dos vendedores • Aplicar técnicas de cálculo de rácios específicos • Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato e pré-contrato • Utilizar métodos e aplicar técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais • Aplicar técnicas de controlo da qualidade dos produtos/serviços vendidos e dos serviços prestados pelos prestadores de serviços de comércio internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre mercados internacionais; Informação comercial sobre clientes; Normas de contratação internacional; Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Informação sobre processos de resolução e arbitragem internacional; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05
GERIR O PROCESSO DE COMPRA EM MERCADOS INTERNACIONAIS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir o processo de compra em mercados internacionais

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Preparar o plano de compras	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos
	CD 1.2. Identificando fatores críticos de sucesso para a compra
RP2. Preparar o pedido de proposta/consulta internacional e selecionar fornecedores	CD 2.1 Solicitando todos os dados e documentos necessários à continuidade do processo de compra
	CD 2.2. Tendo em consideração as condições apresentadas (quanto ao preço, garantias, condições de pagamento, qualidade do serviço, entrega da mercadoria, entre outros) e ajustamento às necessidades da empresa
	CD 2.3. Redigindo a consulta em língua estrangeira de forma a ser entendida pelo fornecedor
	CD 2.4. Utilizando novas tecnologias na gestão das compras
RP3. Preparar o processo de negociação	CD 3.1. De acordo com os objetivos definidos pela organização
	CD 3.2. Tendo em consideração a preparação da proposta inicial e a argumentação de apoio, a avaliação do fornecedor e a análise do contexto
RP4. Participar no processo de negociação de compras	CD 4.1. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 4.2. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 4.3. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo fornecedor
	CD 4.4. Identificando a terminologia comercial usada internacionalmente
	CD 4.5. Utilizando a técnica de negociação ajustada à situação, tendo em conta o protocolo, normas e costumes do país
RP5. Assegurar o acompanhamento das compras	CD 5.1. Tendo em consideração o cumprimento dos termos do contrato realizado
	CD 5.2. Detetando possíveis ocorrências na receção da compra
RP6. Controlar e avaliar o processo de compra	CD 6.1. Analisando a informação disponibilizada periodicamente pelos vários intervenientes (agentes comerciais/distribuidores, clientes, fornecedores, entre outros)
	CD 6.2. Tendo em consideração o cumprimento das condições acordadas com os fornecedores para atingir os objetivos definidos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Bases de dados e ficheiros de fornecedores; Plano de compras; Propostas em concursos internacionais; Plano da negociação; Receção do produto/serviço.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Preparar o plano de compras	<ul style="list-style-type: none"> • Produtos • Mercados e segmentos • Princípios e técnicas de planeamento • Indicadores estatísticos • Ciclo de compras e ciclo de vendas • Tendências de mercado • Identificação das necessidades de aprovisionamento e suas especificações • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de planeamento • Aplicar técnicas de elaboração do cronograma detalhado • Analisar e interpretar o histórico de compras • Definir e descrever objetivos, metas e calendarização • Definir e descrever o método mais adequado de compra e quantidades • Definir e descrever a forma de seleção dos fornecedores e critérios de exclusão • Definir e organizar os recursos humanos necessários à execução do plano • Definir e descrever a forma de execução dos contratos • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na planificação • Demonstrar capacidade de articulação com outros serviços da empresa • Demonstrar proatividade • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Preparar pedido de proposta/consulta internacional e selecionar fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Novas tecnologias na gestão de compras • Plataformas de compras • <i>E-procurement</i> e <i>E-sourcing</i> • Pedidos de propostas internacionais • Aspectos críticos a ter em conta na análise de propostas • Critérios de seleção e avaliação de fornecedores • Comparação de respostas num processo de compras • Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar novas tecnologias na gestão de compras • Elaborar e difundir pedidos de propostas/consulta internacional • Redigir pedido de proposta/consulta a fornecedores pré-selecionados • Aplicar técnicas de análise e avaliação de propostas internacionais • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP3. Preparar o processo de negociação	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de fornecedores e suas características • Contexto e os elementos periféricos da negociação (concorrência, contexto de mercado) 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar os tipos de fornecedores e suas características • Identificar e analisar o contexto e os elementos periféricos da negociação • Identificar os objetivos a 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos

	<ul style="list-style-type: none"> Definição de objetivos Agenda/plano negocial (recursos, objetivos, limites, assuntos a negociar, assuntos subjacentes e assuntos não negociáveis, principais argumentos a utilizar, obstáculos e constrangimentos prováveis e possíveis soluções) Aspectos a negociar (preços, <i>incoterm</i>, condições de entrega da mercadoria, prazos, formas e condições de pagamento, entre outras) 	<ul style="list-style-type: none"> alcançar Definir a agenda/plano negocial Preparar possíveis alternativas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP4. Participar no processo de negociação de compras	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de negociação em contexto nacional e internacional Processos e etapas de negociação Estratégias e técnicas de negociação aplicadas às compras Técnicas de fecho de compras Terminologia comercial Conflitos comerciais internacionais: processos de resolução e arbitragem internacional Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar e selecionar informações acerca dos processos de tomada de decisão e métodos de negociação nos diferentes países Aplicar estratégias e técnicas de negociação com fornecedores Aplicar técnicas de fecho de compras Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o fornecedor Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos fornecedores Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP5. Assegurar o acompanhamento das compras	<ul style="list-style-type: none"> Circuitos e redes de aprovisionamento Regimes aduaneiros e gestão de riscos Transporte internacional de mercadorias, documentos de transporte, seguros Financiamento do aprovisionamento 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar se o produto e/ou serviço está pronto para ser embarcado pelo exportador no exterior Receber documentos e enviá-los ao despachante para que o mesmo avalie e inicie o processo de despacho aduaneiro de importação Receber o produto e/ou serviço Pagar a importação e fechar o processo 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar responsabilidade e sentido ético Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos Demonstrar capacidade de resolução de problemas
RP6. Controlar e avaliar o processo de compra	<ul style="list-style-type: none"> Metodologias e instrumentos de avaliação do desempenho dos fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> Descrever e aplicar metodologias e instrumentos de avaliação dos fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico Demonstrar rigor na elaboração de cálculos

	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de gestão das compras • Aspectos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) • Qualidade do serviço e serviço pós-venda 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de cálculo de rácios específicos • Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato e pré-contrato • Aplicar técnicas de controlo da qualidade dos produtos/serviços vendidos e dos serviços prestados pelos prestadores de serviços de comércio internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
--	---	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre mercados internacionais; Informação comercial sobre fornecedores; Bases de dados sobre concursos internacionais; Plataformas de compras; Normas de contratação internacional; Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Informação sobre política comercial em países terceiros; Informação sobre barreiras ao comércio com países terceiros (alfandegárias e técnicas); Normas sobre as condições de entrega das mercadorias; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Informação sobre processos de resolução e arbitragem internacional; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06

GERIR A CARTEIRA DE CLIENTES EM CONTEXTO INTERNACIONAL

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir a carteira de clientes em contexto internacional

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados pessoais atualizados e histórico das vendas/prestação de serviços)	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de registo de dados
	CD 1.2. Utilizando os meios adequados
	CD 1.3. Respeitando as normas da qualidade
RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de clientes	CD 2.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 2.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos
	CD 2.3. Considerando os objetivos comerciais definidos
RP3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos estabelecidos com os clientes	CD 3.1. Respeitando os contratos estabelecidos
	CD 3.2. Respeitando a legislação do setor
RP4. Coordenar a assistência aos clientes no que se refere a alterações, queixas, reclamações e sugestões e resolução de imprevistos e contingências	CD 4.1. Considerando a sua urgência e importância
	CD 4.2. Cumprindo os procedimentos internos de assistência ao cliente
	CD 4.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 4.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo cliente
RP5. Reunir e negociar com (potenciais) clientes-chave	CD 5.1. Considerando as necessidades, motivações e características dos clientes
	CD 5.2. Considerando a política comercial e promocional da organização
	CD 5.3. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 5.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo Cliente
RP6. Analisar os resultados da avaliação da satisfação dos clientes com os serviços prestados e redigir uma síntese	CD 6.1. Respeitando a missão, a visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 6.2. Respeitando as normas de qualidade

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Bases de dados e ficheiros de clientes atualizada; Painel de indicadores-chave da evolução da composição da carteira de clientes; Síntese da avaliação da satisfação dos clientes.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados pessoais atualizados e histórico das vendas/prestação de serviços)	<ul style="list-style-type: none"> Arquitetura da base de dados de clientes Procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados Técnicas de exploração de bases de dados de clientes Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar a arquitetura da base de dados Aplicar procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados Aplicar técnicas de exploração da base de dados de clientes Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar rigor na atividade de controlo Demonstrar responsabilidade Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de clientes	<ul style="list-style-type: none"> Painel de indicadores-chave da composição da carteira de cliente Técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de clientes Métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave Aplicar técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de clientes Utilizar métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade
RP3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos estabelecidos com os clientes	<ul style="list-style-type: none"> Aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) Legislação do setor Métodos e técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar os conteúdos dos contratos Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato Utilizar métodos e aplicar técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar rigor no cumprimento de normas
RP4. Coordenar a assistência aos clientes no que se refere a alterações, queixas, reclamações e sugestões e resolução de imprevistos e contingências	<ul style="list-style-type: none"> Tipologia de situações de assistência ao cliente Procedimentos internos previstos na assistência aos clientes Técnicas de gestão e coordenação da assistência aos clientes Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar o cumprimento de procedimentos internos de assistência aos clientes Aplicar técnicas de gestão e coordenação da assistência aos clientes Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de resolução de problemas

<p>RP5. Reunir e negociar com (potenciais) clientes-chave</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdos dos contratos em curso com os clientes • Histórico de atividade com clientes • Características (motivações, condições) dos potenciais clientes • Técnicas de condução de reuniões • Técnicas de negociação • Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de condução de reuniões • Selecionar os suportes de comunicação adequados ao tipo de cliente • Aplicar técnicas de negociação • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar facilidade no relacionamento interpessoal • Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o (potencial) cliente • Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores
<p>RP6. Analisar os resultados da avaliação da satisfação dos clientes com os serviços prestados e redigir uma síntese</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Painel de indicadores de satisfação dos clientes • Técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos clientes • Métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados • Técnicas de redação • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave • Aplicar técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos clientes • Utilizar métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados • Aplicar técnicas de redação • Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

6. RECURSOS EXTERNOS:

Contratos com os clientes; Manual de suporte à base de dados; Manual de procedimentos internos de suporte à assistência aos clientes; Legislação do setor; Documentação atualizada acerca do mercado e *clusters* de negócios; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07

GERIR A CARTEIRA DE FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Gerir a carteira de fornecedores e prestadores de serviço

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

Nuclear

Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados de contato e histórico de contratos)	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de registo de dados
	CD 1.2. Utilizando os meios adequados
	CD 1.3. Respeitando as normas da qualidade
RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores	CD 2.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 2.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos
	CD 2.3. Considerando os objetivos comerciais
RP 3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos/protocolos estabelecidos com os fornecedores	CD 3.1. Respeitando os contratos/protocolos estabelecidos
	CD 3.2. Respeitando a legislação do setor
RP4. Reunir e negociar com potenciais) fornecedores	CD 4.1. Considerando as características dos produtos e serviços
	CD 4.2. Considerando a política comercial e promocional da organização
	CD 4.3. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 4.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo fornecedor
RP5. Avaliar o grau de satisfação dos fornecedores e redigir uma síntese	CD 5.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 5.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos
	CD 5.3. Respeitando as normas de qualidade

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Bases de dados e ficheiros de fornecedores atualizados; Painel de indicadores-chave da evolução da composição da carteira de fornecedores; Síntese da avaliação da satisfação dos fornecedores.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados de contato e histórico de contratos)	<ul style="list-style-type: none"> Arquitetura da base de dados de fornecedores Procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados Técnicas de exploração de bases de dados de fornecedores Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar a arquitetura da base de dados Aplicar procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados Aplicar técnicas de exploração da base de dados de fornecedores Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar rigor na atividade de controlo Demonstrar responsabilidade e sentido ético Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Painel de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores Técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores Métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave Aplicar técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores Utilizar métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar rigor na elaboração de cálculos Demonstrar responsabilidade e sentido ético
RP3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos/protocolos estabelecidos com os fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, outras) Legislação do setor Métodos e técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar os conteúdos dos contratos. Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato Utilizar métodos e aplicar técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar rigor no cumprimento de normas
RP4. Reunir e negociar com (potenciais) fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Conteúdos dos contratos em curso com os fornecedores Histórico de atividade com fornecedores Características (motivações, condições) dos potenciais fornecedores Técnicas de condução de reuniões Técnicas de negociação Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de condução de reuniões Selecionar os suportes de comunicação adequados ao tipo de fornecedor Aplicar técnicas de negociação Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar facilidade no relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o (potencial) cliente Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores

<p>RP5. Avaliar o grau de satisfação dos fornecedores e redigir uma síntese</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Painel de indicadores de satisfação dos fornecedores • Técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos fornecedores • Métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados • Técnicas de redação • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave • Aplicar técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos fornecedores • Utilizar métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados • Aplicar técnicas de redação • Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
--	---	---	---

6. RECURSOS EXTERNOS:

Contratos com os fornecedores; Manual de suporte à base de dados; Legislação do setor; Documentação atualizada acerca do mercado e *clusters* de negócios; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08
PLANEAR E MONITORIZAR AS OPERAÇÕES DE IMPORTAÇÃO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear e monitorizar as operações de importação

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de importação	CD 1.1. Definindo subprocessos de transporte, seguros e armazenagem
	CD 1.2. Identificando os agentes do negócio internacional
RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à importação	CD 2.1. Tendo em consideração a existência de linhas públicas de apoio ao investimento e internacionalização
	CD 2.2. Realizando os cálculos necessários para a otimização da operação de comércio internacional
RP3. Preparar a documentação necessária ao processo de importação	CD 3.1. Considerando a sua utilidade enquanto elemento de segurança e garantia das transações internacionais
	CD 3.2. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de importação
	CD 3.3. Interpretando o contrato realizado com o fornecedor (incluindo <i>incoterms</i>)
	CD 3.4. Em conformidade com as normas e práticas de comércio e nas línguas estrangeiras exigidas pela transação
RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda	CD 4.1. De acordo com as normas, <i>incoterms</i> , regulamentos internacionais e do setor
	CD 4.2. De acordo com os procedimentos internos
	CD 4.3. Verificando que o documento cumpre a norma de contratação internacional e que se expressam todos os dados necessários para a execução da operação comercial
	CD 4.4. Identificando o risco e a necessidade de cobertura da operação
RP5. Acompanhar as operações de importação (documentação)	CD 5.1. Tendo em consideração o contrato realizado com o fornecedor e normas oficiais (incluindo <i>incoterms</i>)
	CD 5.2. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de importação

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação sobre linhas de financiamento e riscos financeiros em operações de comércio internacional; Manual de procedimentos para o processo de importação; Documentação requerida pelo processo de importação; Documentação necessária à obtenção do crédito; Contrato de compra e venda; Contratos vários relativos à transação de mercadorias.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de importação	<ul style="list-style-type: none"> • Agentes/distribuidores • Modos de transporte internacional • Organização das expedições segundo o modo de transporte • Principais documentos utilizados exclusivamente no transporte internacional (marítimo, rodoviário, ferroviário, aéreo) • Armazenagem no comércio internacional • Regimes e procedimentos aduaneiros • Formalidades e imposições aduaneiras nos mercados (formalidades de importação, direitos aduaneiros e taxas) • Seguros e transações internacionais • Formas e condições de pagamento • Fiscalidade • Técnicas de redação • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os principais transportes internacionais • Identificar os documentos usados no transporte internacional - procedimentos para embarque e os documentos usados na relação entre os transitários e os clientes • Identificar e descrever os regimes de importação em vigor nos diferentes mercados e respetivos documentos • Identificar direitos/pautas aduaneiras e outras taxas aplicáveis por países terceiros • Identificar os <i>Incoterms</i> • Descrever as diferentes formas e condições de pagamento • Identificar o regime fiscal em vigor • Aplicar técnicas de redação • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar capacidade de pesquisar informação • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à importação	<ul style="list-style-type: none"> • Linhas de financiamento • Meios de pagamento internacionais • Modalidades de crédito • Riscos financeiros • Cobertura dos riscos • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher informação sobre as principais linhas de financiamento • Efetuar cálculos • Selecionar os instrumentos de financiamento • Identificar os principais meios de pagamento internacionais • Identificar os principais riscos financeiros associados a uma operação internacional • Identificar alternativas de cobertura de riscos • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

<p>RP3. Preparar a documentação necessária ao processo de importação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos requeridos pelo importador (fatura pró-forma, carta de porte, apólice de seguro, “<i>packing list</i>”, outros) • Documentos requeridos pelo exportador (ordem de compra, carta de crédito, outros) • Documentos requeridos pelo transportador (carta de instruções de expedição, carta de porte, fatura, outros) • Certificados que acompanham a mercadoria (sanitários, fitossanitários, de homologação, outros) e certificados de origem • Documentos requeridos nas trocas intracomunitárias de bens (fatura comercial, certificados de diversa natureza, “Declaração Intrastat”, e Documento Administrativo Único) • Documentação necessária à gestão do crédito • Documentação que acompanha o transporte e seguro • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a documentação necessária ao processo de importação • Recolher e/ou preencher os documentos necessários ao processo de importação • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa • Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
<p>RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos e pré-contratos • Tipos e modelos de contratos internacionais • Aspectos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) • Gestão de contratos • Línguas estrangeiras • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer os diferentes tipos e modelos de contratos internacionais • Identificar e aplicar as condições de execução do contrato e pré-contrato • Selecionar cláusulas <i>incoterms</i> mais adequadas a cada situação • Enumerar as obrigações contratuais do comprador e vendedor • Descrever os sistemas de resolução de conflitos e arbitragem internacional Preparar e fornecer os elementos necessários para realização de contratos de parceria ou de prestação de serviços • Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na redação do contrato • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

<p>RP5. Acompanhar as operações de importação (documentação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos e modelos de contratos internacionais • Aspectos e condições de execução do contrato de compra e venda (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e avaliar os acordos estabelecidos • Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato de compra e venda • Avaliar se a mercadoria chega ao destino com a qualidade e características negociadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas • Demonstrar capacidade de tomar decisões • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa • Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos
---	--	--	--

6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre operações no mercado de divisas; Cotações diárias/periódicas de divisas; Fontes de financiamento à importação; Normas relativas às operações com divisas; Fontes de informação: publicações, sites, bases de dados de acesso ao mercado; Normas de contratação internacional; Informação sobre política comercial em países terceiros; Informação sobre barreiras ao comércio com países terceiros (alfandegárias e técnicas); Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Normas sobre seguros do transporte internacional de mercadorias; Normas sobre certificação e homologação; Informação sobre barreiras ao comércio internacional; Legislação aplicável ao despacho alfandegário; Normas relativas às condições de entrega da mercadoria; Contrato de compra e venda; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09
PLANEAR E MONITORIZAR AS OPERAÇÕES DE EXPORTAÇÃO

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Planear e monitorizar as operações de exportação

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de exportação	CD 1.1. Definindo subprocessos de transporte, seguros armazenagem
	CD 1.2. Identificando os agentes do negócio internacional
RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à exportação	CD 2.1. Tendo em consideração a existência de linhas públicas de apoio ao investimento e internacionalização
	CD 2.2. Considerando as linhas de crédito bancário destinadas ao investimento, à internacionalização e à exportação
	CD 2.3. Realizando os cálculos necessários para a otimização da operação de comércio internacional
RP3. Preparar a documentação necessária ao processo de exportação	CD 3.1. Considerando a sua utilidade enquanto elemento de segurança e garantia das transações internacionais
	CD 3.2. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de exportação
	CD 3.3. Interpretando o contrato realizado com o cliente (incluindo <i>incoterms</i>)
	CD 3.4. Em conformidade com as normas e práticas de comércio e nas línguas estrangeiras exigidas pela transação
RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda	CD 4.1. De acordo com as normas, <i>incoterms</i> , regulamentos internacionais e do setor
	CD 4.2. De acordo com os procedimentos internos
	CD 4.3. Verificando que o documento cumpre a norma de contratação internacional e que se expressam todos os dados necessários para a execução da operação comercial
	CD 4.4. Identificando o risco e a necessidade de cobertura da operação
RP5. Acompanhar as operações de exportação (documentação)	CD 5.1. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de exportação
	CD 5.2. Agindo de acordo com a prática da organização e com as orientações superiores

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Informação sobre linhas de financiamento e riscos financeiros em operações de comércio internacional; Manual de procedimentos para o processo de exportação; Documentação requerida pelo processo de exportação; Documentação necessária à obtenção do crédito; Contrato de compra e venda; Contratos vários relativos à transação de mercadorias.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de exportação	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia de modos de exportação (direta, indireta, própria) • Agentes/distribuidores • Cadeias de abastecimento internacionais • Modos de transporte internacional • Organização das expedições segundo o modo de transporte • Principais documentos utilizados exclusivamente no transporte internacional marítimo, rodoviário, ferroviário, aéreo) • Armazenagem no comércio internacional • Regimes e procedimentos aduaneiros • Formalidades e imposições aduaneiras nos mercados (formalidades de importação, direitos aduaneiros e taxas) • Seguros e transações internacionais • Formas e condições de pagamento • Fiscalidade • Técnicas de redação • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar e descrever as cadeias de abastecimento internacionais • Identificar os principais transportes internacionais • Identificar os documentos usados no transporte internacional – procedimentos para embarque e os documentos usados na relação entre os transitários e os clientes • Identificar e descrever os regimes de importação em vigor nos diferentes mercados e respetivos documentos • Identificar direitos/pautas aduaneiras e outras taxas aplicáveis por países terceiros • Identificar os <i>Incoterms</i> • Descrever as diferentes formas e condições de pagamento • Identificar a fiscalidade em vigor • Aplicar técnicas de redação • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar capacidade de pesquisar informação • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à exportação	<ul style="list-style-type: none"> • Linhas de financiamento internas à exportação • Linhas de financiamento externas no país de destino de apoio à importação • Meios de pagamento internacionais • Modalidades de crédito • Riscos financeiros • Cobertura dos riscos • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher informação sobre as principais linhas de financiamento internas e externas à exportação • Efetuar cálculos • Selecionar os instrumentos de financiamento • Identificar os principais meios de pagamento internacionais • Identificar os principais riscos financeiros associados a uma operação internacional • Identificar alternativas de cobertura de riscos • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na elaboração de cálculos • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

<p>RP3. Preparar a Documentação necessária ao processo de exportação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos requeridos pelo importador (fatura pró-forma, carta de porte, apólice de seguro, “packing list”, outros) • Documentos requeridos pelo exportador (ordem de compra, carta de crédito, outros) • Documentos requeridos pelo transportador (carta de instruções de expedição, carta de porte, fatura, outros) • Certificados que acompanham a mercadoria (sanitários, fitossanitários, de homologação, outros) e certificados de origem • Documentos requeridos nas trocas intracomunitárias de bens (fatura comercial, certificados de diversa natureza, “Declaração Intrastat”, e Documento Administrativo Único) • Documentação necessária à gestão do crédito • Documentação que acompanha o transporte e seguro • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a documentação necessária ao processo de exportação • Recolher e/ou preencher os documentos necessários ao processo de exportação • Utilizar meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de planeamento e organização • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
<p>RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modos de transporte internacional • Organização das expedições segundo o modo de transporte • Seguros e transações internacionais • Armazenagem • Formas e tipos de pagamento • Contratos e pré-contratos • Tipos e modelos de contratos internacionais • Aspectos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) • Gestão de contratos • Línguas estrangeiras • Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de cálculo em relação aos custos de transporte e preço do serviço e à contratação de seguros • Identificar técnicas de armazenagem em função da mercadoria • Reconhecer os diferentes tipos e modelos de contratos internacionais • Identificar e aplicar as condições de execução do contrato e pré-contrato • Selecionar as cláusulas <i>incoterms</i> mais adequadas a cada situação • Enumerar as obrigações contratuais do comprador e vendedor • Descrever os sistemas de resolução de conflitos e arbitragem internacional • Preparar e fornecer os elementos necessários para realização de contratos de parceria ou de prestação de serviços • Aplicar competências 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar rigor na redação do contrato • Demonstrar responsabilidade e sentido ético • Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos • Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa

		linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira • Utilizar meios informáticos	
RP5. Acompanhar as operações de exportação (documentação)	<ul style="list-style-type: none"> Tipos e modelos de contratos internacionais Aspetos e condições de execução do contrato de compra e venda (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras) 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar e avaliar os acordos estabelecidos Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato de compra e venda Avaliar se a mercadoria chega ao destino com a qualidade e características negociadas 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas Demonstrar capacidade de tomar decisões Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos

6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre operações no mercado de divisas; Cotações diárias/periódicas de divisas; Fontes de financiamento à exportação; Normas relativas às operações com divisas; Fontes de informação: publicações, *sites*, bases de dados de acesso ao mercado; Normas de contratação internacional; Informação sobre política comercial em países terceiros; Informação sobre barreiras ao comércio com países terceiros (alfandegárias e técnicas); Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Normas sobre seguros do transporte internacional de mercadorias; Normas sobre certificação e homologação; Informação sobre barreiras ao comércio internacional; Legislação aplicável ao despacho alfandegário; Contrato de compra e venda; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.

BOLSA
UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)

FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 12

COLABORAR NA APRESENTAÇÃO DE PRODUTOS E PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS E EVENTOS

1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA: Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos

2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Nuclear
 Bolsa

3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
RP1. Planejar e preparar a presença da organização em eventos	CD 1.1. Respeitando a estratégia da organização, a conjuntura económica e a análise e tendências do mercado
	CD 1.2. Tendo em consideração as disponibilidades orçamentais, materiais e humanas
	CD 1.3. De acordo com a política de marketing da organização
	CD 1.4. Tendo em consideração as características dos eventos (âmbito, número de edições já realizadas, número de visitantes esperados e perfil, meios de divulgação do certame, outras)
RP2. Participar no certame do evento	CD 2.1. Adequando a comunicação às necessidades e características do Interlocutor
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade para esclarecimentos adicionais
	CD 2.3. Comunicando em língua estrangeira e utilizando linguagem acessível e compreensível
RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório	CD 3.1. Considerando o número de visitantes, a percentagem de decisores de compra, o impacto causado, o custo por visitante, os contactos qualificados, a eventual angariação de encomendas, e os potenciais novos clientes
	CD 3.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos

4. PRODUTOS/OUTPUTS:

Orçamentação do evento; Estratégia de *marketing* pré-evento; Ficha de contato; Registo de contatos estabelecidos; Relatório de avaliação da presença da organização no evento.

5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
RP1. Planear e preparar a presença da organização em eventos	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de eventos Cronograma Plano de atividades Orçamentação de eventos Determinantes na orçamentação de eventos Logística do evento Suportes de comunicação Estratégia de <i>marketing</i> pré-evento: envio de convites, "<i>direct mail</i>", publicidade na imprensa Escolha dos produtos a expor Montagem do <i>stand</i> Determinação do <i>staff</i> para o evento 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os diferentes tipos de eventos e respetivas implicações Definir um cronograma Definir um plano de atividades Aplicar técnicas de cálculo orçamental da participação da organização no evento Contactar vários intervenientes para preparar a logística do evento Acompanhar a preparação dos suportes de comunicação para a presença no evento Selecionar os produtos ou serviços mais adequados a cada evento/mercado Acompanhar a montagem do <i>stand</i> e a exposição de mostruários 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de planeamento e organização Demonstrar responsabilidade na organização Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de comunicação
RP2. Participar no certame do evento	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais, outros) Técnicas de comunicação Técnicas de comunicação assertiva Formas de comunicação Protocolo aplicado à comunicação oral e escrita Regras de cortesia e etiqueta no atendimento Técnicas de apresentação de produtos Línguas estrangeiras 	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais Aplicar técnicas de comunicação assertiva Aplicar as regras do protocolo no atendimento Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento Selecionar a informação a fornecer ao cliente Realizar demonstrações e entregar brindes Distribuir documentação Registar os contactos relevantes estabelecidos Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de escuta ativa Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa
RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório	<ul style="list-style-type: none"> Critérios de avaliação Técnicas de redação Relatórios de participação em eventos Meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Definir objetivos e critérios de avaliação Aplicar técnicas de redação Redigir o relatório de participação Utilizar os meios informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa Demonstrar capacidade de planeamento e espírito crítico

6. RECURSOS EXTERNOS:

Política de *marketing*; Política de promoção e publicidade; Informação sobre eventos; Regulamento do evento; Guia do expositor; Bases de dados com contatos para organizar a logística do evento; Suportes de comunicação da organização; Listagem com meios de comunicação social; Documento com formas de apresentação de produtos; Documentação promocional, brindes; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *Email*; Fax; Telefones; Material de escritório.