

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

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Referent comerț exterior

Domeniul: Comerț și servicii

București 1997

Unitatea pilot:

TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Gabriela Bălănescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

referent Laurenția Saita, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

referent Mihaela Slăniceanu, TEHNOFORESTEXPORT S.A. București

Referenți de specialitate:

jurist Vili Dumitrache, UZINEXPORTIMPORT SA, București

economist Dinu Constantin, UZINEXPORTIMPORT SA, București

Standard aprobat COSA la data de 30-09-1997

Cod COSA: O - 4

© copyright 1997, COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

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

Referent comerț exterior

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

<i>Domeniile de competență</i>	<i>Unitățile de competență</i>
Administrație	Întocmirea documentației Raportarea activității Transmiterea documentelor
Analiză și decizie	Oferirea îndrumărilor și informațiilor în cadrul companiei Prelucrarea documentelor Soluționarea disfuncționalităților
Competențe generale la locul de muncă	Comunicare interpersonală Culegere și analizare de informații Munca în echipă
Dezvoltare profesională	Dezvoltarea activității profesionale
Relații cu alte instituții	Procurarea documentelor specifice
Relații cu partenerii de afaceri	Organizarea întâlnirilor de afaceri Participarea la tratative comerciale
Rezolvarea reclamațiilor	Prelucrarea reclamațiilor

Întocmirea documentației

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
2. Întocmește anexele contractului	2.1. Anexele sunt întocmite în funcție de specificul contractului. 2.2. Datele conținute în anexele contractului trebuie să fie în concordanță cu contractul extern.
3. Traduce proiectul de contract și anexele	3.1. Traducerea contractului și a anexelor va fi cât mai exactă, utilizând limbajul de specialitate. 3.2. Traducerea se face cu acuratețe. 3.3. Traducerea se face clar, corect și concis. 3.4. Traducerea va respecta întocmai tema / subiectul contractului.
4. Întocmește corespondența	4.1. Corespondența este redactată utilizându-se termenii comerciali, în conformitate cu uzanțele de specialitate. 4.2. Corespondența este întocmită corect, în conformitate cu prevederile contractului extern și ale contractului intern cu furnizorii. 4.3. Corespondența este întocmită în mod operativ, pentru a menține interesul noilor clienți și pentru a asigura succesiunea eficientă a etapelor de realizare a contractului. 4.4. Corespondența se întocmește într-o formă clară și estetică.
Redactează proiectul de contract	1.1. Contractul este redactat corect, conform uzanțelor comerciale internaționale și legislației în vigoare. 1.2. Contractul redactat este complet, cuprinzând toate datele necesare derulării lui în bune condiții. 1.3. Proiectul de contract este redactat cu promptitudine, pentru maximă eficiență în activitatea comercială.

Gama de variabile

Toată documentația este întocmită în limba română și în limba străină prevăzută în contract.

Corespondența poate fi:

- internă: corespondență cu furnizorii sau cu autoritățile
- externă: corespondență cu partenerii de afaceri

Autoritățile cu care se poartă corespondență:

- bancă
- vamă
- ministere
- consilii locale
- primării
- inspectorate

Partenerii de afaceri pot fi clienți sau prestatori externi de servicii.

Date (condiții) generale ale contractului:

- obiectul contractului
- prețul
- condiții de livrare
- condiții de transport
- condiții de asigurare
- condiții de recepție
- condiții de plată
- condiții de forță majoră
- garanții
- în caz de reclamații
- penalități-despăgubiri-rezilieri
- arbitraj
- clauze finale

Anexele contractului:

- specificația tehnică
- documentația tehnică
- eșalonarea livrărilor
- comandă de livrare
- protocoale
- minute
- acte adiționale (adendum)
- modele de garanții bancare

Corespondența cu furnizorii interni poate fi: corespondență obișnuită, anexă la contractul intern (comenzi, soluționare de reclamații).

Corespondența cu autoritățile poate fi:

documente cerute de contract: DIV, cerere de garanție, cerere de licență, certificate de origine, certificate fitosanitare, documente de transport;
corespondență de soluționare: adrese de însoțire documente, scrisori de justificare.

Corespondența cu partenerii externi depinde de specificul activității:

modificări contractuale cerute de conținutul activității comerciale;
reclamații;
cereri de comenzi.

Correspondența poate fi transmisă prin poștă, fax sau telex.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de redactare corectă și estetică a documentelor specifice și modul în care acestea sunt traduse în / din limba străină prevăzută de contract.

Raportarea activității

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. 1.5. Informarea se face operativ.
2. Elaborează note și rapoarte scrise	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

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

Rapoartele pot avea ca tematică:

- avizarea unei operațiuni efectuate
- sesizarea unei situații critice ivite în derularea activității
- aducerea la cunoștința superiorilor a eventualelor reclamații apărute

Termenele de prezentare a rapoartelor pot fi:

- săptămânal / lunar
- în regim de urgență (pentru situațiile critice)

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul în care se informează (verbal sau în scris) superiorii, în legătură cu activitatea desfășurată. (corect, prompt, obiectiv, clar, la obiect).

Transmiterea documentelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
2. Triază documentele	2.1. Documentele sunt verificate cu atenție din punct de vedere al încadrării lor în prevederile legale în vigoare. 2.2. Ofertele primite se triază după criteriile de eficiență uzitate în activitatea comercială.
3. Transmite documentele	3.1. Cererile de oferte sunt transmise la potențialii furnizori în mod selectiv, pentru a avea siguranța realizării lor în mod eficient pentru ambele părți. 3.2. Documentele se transmit operativ. 3.3. Ofertele sunt transmise la extern conținând numai datele strict necesare, restul datelor urmând a fi făcute cunoscute după semnarea contractului. 3.4. Documentele sunt transmise complet, conform cu scopul pentru care sunt întocmite. 3.5. Transmiterea documentelor se face cu responsabilitate și în timp
Stabilește destinația de transmitere a documentelor	1.1. Destinația documentelor este stabilită în funcție de conținutul lor. 1.2. Destinația documentelor se stabilește în funcție de specificul contractului. 1.3. Destinația ofertelor este stabilită după verificarea prealabilă a solicitanților din punct de vedere al seriozității intențiilor lor comerciale.

Gama de variabile

Documente ce sunt transmise:

- cereri de oferte
- oferte
- contract extern cu anexele sale

Parteneri de afaceri cărora li se transmit documente:

- furnizori (de produse sau servicii)
- clienți

Criterii de eficiență comercială privind selectarea furnizorilor:

- calitate
- cantitate
- preț
- termen de execuție
- seriozitate în colaborări anterioare

Verificarea solicitanților se va face din punct de vedere al:

- capitalului social
- perioadei de timp de când își desfășoară activitatea
- relațiilor cu alte societăți (pe piața externă)

Date care se transmit clientului extern numai după semnarea contractului:

- date de identificare a furnizorului
- date privind prețul

Transmiterea contractului se face prin poștă și fax.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- cunoștințe minime de marketing de piață

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de analiză selectivă în alegerea furnizorilor
- operativitatea și responsabilitatea în transmiterea documentelor specifice

Oferirea îndrumărilor și informațiilor în cadrul companiei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
2. Oferă informații de specialitate	<p>2.1. Informațiile de specialitate sunt furnizate cu seriozitate și profesionalism.</p> <p>2.2. Informațiile sunt oferite în urma unei atente documentări prealabile asupra tematicii solicitate.</p> <p>2.3. Informațiile sunt furnizate prompt.</p> <p>2.4. Informațiile sunt oferite cu sollicititudine ori de câte ori este nevoie.</p>
3. Analizează informațiile culese	<p>3.1. Modalitățile de derulare eficiente a contractului se analizează în funcție de specificul (obiectul) acestuia.</p> <p>3.2. Informațiile sunt analizate din punct de vedere al eficienței lor pentru companie.</p> <p>3.2. Informațiile culese se analizează din punct de vedere al încadrării lor legale.</p>
Identifică piețele de desfacere	<p>1.1. Piețele de desfacere sunt identificate prin studierea cu profesionalism a documentației de specialitate.</p> <p>1.2. Identificarea piețelor de desfacere se desfășoară permanent.</p> <p>1.3. Identificarea piețelor se realizează prin menținerea unei legături continue cu sursele de informații.</p>

Gama de variabile

Informațiile pot fi:

- informații legislative
- informații vamale
- informații bancare
- informații privind transportul internațional

Modalități de derulare a contractului:

- modalități de plată
- modalități de transport
- încadrare tarifară / vamală:
pentru scutire / reducere de taxe
pentru obținere de documente vamale necesare în încadrările preferențiale
-certificat EUR 1, certificat de origine)
- încadrare legală

Identificarea piețelor de desfacere se face din punct de vedere al:

- raportului cerere / ofertă
- factorilor economici, politici și geografici

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoștințe medii de merceologie a produsului care face obiectul activității companiei
cunoștințe de eficiență economică referitoare la alegerea piețelor de desfacere a produselor companiei

La evaluare se va urmări capacitatea de a sintetiza și analiza informațiile privind piața și de a formula informații de specialitate bine documentate, cu profesionalism.

Prelucrarea documentelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectează documentele	1.1. Documentele sunt selectate din punct de vedere al oportunității lor de soluționare. 1.2. Documentele se selectează din punct de vedere al destinației pentru care au fost emise. 1.3. Documentele sunt selectate în funcție de problemele ce trebuie rezolvate.
2. Analizează documentele	2.1. Documentele sunt analizate atent, pentru ca datele lor să concorde între ele. 2.2. Documentele se analizează cu profesionalism și responsabilitate, urmărind ca ele să respecte contractul extern. 2.3. Documentele sunt prelucrate operativ pentru a nu perturba desfășurarea contractului.
3. Traduce documentele	3.1. Traducerea documentelor trebuie să fie cât mai exactă, în conformitate cu textele originale, pentru a nu se crea confuzii. 3.2. Traducerea documentelor se realizează corect, prin utilizarea termenilor comerciali de specialitate.

Gama de variabile

Selectarea documentelor din punct de vedere al oportunității soluționării lor:

- documente cu termene fixe de soluționare
- documente a căror soluționare depinde de derularea contractului.

Destinația documentelor:

- documente de bancă
- documente vamale
- documente destinate furnizorului
- documente destinate partenerului extern
- documente către alte autorități

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de analiză și profesionalismul în prelucrarea documentelor specifice, precum și corectitudinea cu care acestea sunt traduse în limba străină prevăzută de contract.

Soluționarea disfuncționalităților

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică disfuncționalitățile	1.1. Modificările contractuale sunt luate la cunoștință cu operativitate, la sesizarea partenerului care le-a solicitat. 1.2. Modificările de legislație sunt sesizate în timp util, prin consultarea permanentă a publicațiilor legislative de specialitate. 1.3. Disfuncționalitățile sunt identificate prin urmărirea permanentă a derulării contractului. 1.4. Disfuncționalitățile se identifică prin monitorizarea activității partenerilor de contract.
2. Analizează disfuncționalitățile	2.1. Modificările apărute în derularea contractului sunt discutate cu furnizorii, pe baza prevederilor contractului intern. 2.2. Disfuncționalitățile se analizează cu promptitudine. 2.3. Disfuncționalitățile sunt analizate prin compararea cu termenii inițiali prevăzuți în contract.
3. Soluționează disfuncționalitățile	3.1. Problemele apărute în derularea contractului sunt clarificate prin contactarea neîntârziată a instituțiilor statului. 3.2. Disfuncționalitățile apărute sunt soluționate în mod operativ. 3.3. Disfuncționalitățile sunt soluționate respectând legislația în vigoare și uzanțele comerciale 3.4. Disfuncționalitățile care depășesc limitele de competență se vor soluționa prin colaborare cu superiorii. 3.5. Disfuncționalitățile sunt soluționate cu obiectivitate și eficiență.

Gama de variabile

Pentru soluționarea disfuncționalităților sunt contactate instituțiile statului, după cum urmează:

- vamă
- bancă
- ministere
- primării

Disfuncționalitățile pot fi provenite din:

- modificări de legislație
- modificări contractuale cerute de unul din parteneri
- reclamații

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

cunoașterea atribuțiilor de serviciu proprii și ale colaboratorilor, privind nivelele de competență

La evaluare se va urmări:
modul de rezolvare - cu operativitate și profesionalism - a unor disfuncționalități apărute pe parcursul derulării contractului.

Comunicare interpersonală

Descrierea unității

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

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

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

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

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

Gama de variabile

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

Ghid pentru evaluare

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

cunoștințe de limbi străine

cunoștințe ale uzanțelor comerciale

cunoștințe ale specificului funcționării instituțiilor implicate

abilitate și diplomație în comunicare

capacitatea de comunicare eficientă

claritate, siguranță concizie și corectitudine în exprimare

amabilitate și diplomație în comunicare

Culegere și analizare de informații

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Culege informații	1.1. Informațiile sunt culese în funcție de specificul activității. 1.2. Informațiile culese trebuie să fie corecte, provenind din surse de încredere. 1.3. Informațiile culese trebuie să fie suficiente pentru a acoperi întreaga problematică. 1.4. Informațiile semnificative vor fi selectate cu promptitudine și discernământ.
2. Analizează informații	2.1. Informațiile sunt analizate în mod operativ. 2.2. Informațiile sunt analizate ținând cont de corelațiile dintre ele. 2.3. Analiza informațiilor se va face cu minuțiozitate, pentru cuprinderea tuturor elementelor de interes. 2.4. Analiza informațiilor va fi făcută în mod responsabil. 2.5. Informațiile vor fi evaluate cu obiectivitate și atenție.

Gama de variabile

Unitatea este valabilă pentru standardele: referent, derulator, comerciant, agent de vânzare

Informații cu privire la:

- bonitatea firmei cumpărătoare
- evoluția generală a pieței țării de destinație
- evoluția pe piață a produselor ce fac obiectul contractului

Surse de obținere a informațiilor:

- bancă
- Camera de Comerț
- publicații
- Secția Comercială de la Ambasada țării noastre din țara de destinație
- târguri internaționale specifice

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

interesul pentru culegerea de noi informații și capacitatea de a selecta cu responsabilitate informațiile semnificative

Munca în echipă

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

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

Contracte derulate;

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

Ghid pentru evaluare

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

Dezvoltarea activității profesionale

Descrierea unității

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

Gama de variabile

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

Posibile surse de informare:

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

Ghid pentru evaluare

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

Procurarea documentelor specifice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică instituțiile abilitate să emită documentele specifice	1.1. Instituțiile abilitate sunt identificate în conformitate cu documentele solicitate.
2. Procură documentele	1.2. Instituțiile sunt identificate în termenele stabilite în graficul de 2.1. Documentele specifice sunt procurate în mod operativ, pentru respectarea termenelor contractului. 2.2. Documentele de transport sunt procurate în funcție de modalitatea de transport și condiția de livrare convenite. 2.3. Certificatele de origine sunt solicitate de la instituțiile abilitate, în funcție de țara de origine și specificul mărfii. 2.4. Documentele speciale pre/post-livrare sunt vizate de către forurile abilitate, în funcție de specificul mărfii, legislația internă și cea a țării de destinație.

Gama de variabile

Certificatele de origine pot fi:

- certificat EUR 1
- certificat preferențial
- alte tipuri, funcție de țara de destinație

Instituții abilitate să elibereze (și, după caz, să vizeze) certificate de origine:

- Camera de Comerț și Industrie
- Ministerul Comerțului
- Consulatul / Ambasada țării de destinație
- vama

Alte documente specifice:

- licențe export / import
- autorizații
- certificate fito-sanitare

Modalități de transport:

- via terra: feroviar, auto
- via mare

Documente de transport:

- fracht (scrisoare de trăsură internațională feroviară)
- CMR (scrisoare de trăsură internațională rutieră)
- conosament (pentru transport naval)

Ghid pentru evaluare

- cunoștințe de legislație internă în domeniu
- cunoștințe de legislație comercială specifică țării de destinație a mărfii

Organizarea întâlnirilor de afaceri

Descrierea unității

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

Gama de variabile

Unitatea este valabilă pentru standardele: referent și agent comercial.

Informații strict necesare a fi prezentate partenerului extern:

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

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

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

La evaluare se va urmări :

capacitatea de a organiza o întâlnire de afaceri pe o temă dată și de a media cu diplomație discuțiile, folosind

întotdeauna stilul și manierele adecvate situației.

Participarea la tratative comerciale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică dorințele părților	1.1. Doleanțele partenerilor externi sunt identificate cu claritate și luate în considerare pe întreg parcursul desfășurării tratativelor. 1.2. Doleanțele partenerilor externi sunt acceptate selectiv, în funcție de încadrarea lor în legislația de specialitate. 1.3. Cerințele clienților sunt acceptate în funcție de eficiența lor comercială (profit).
2. Prezintă soluții posibile	2.1. Soluțiile propuse sunt viabile. 2.2. Soluțiile propuse sunt prezentate în mod clar și concis. 2.3. Soluțiile propuse sunt eficiente pentru ambele părți. 2.4. Soluțiile posibile sunt prezentate într-un mod atractiv, pentru a cointeresa partenerul extern.
3. Formulează modalitățile de îndeplinire a soluțiilor propuse	3.1. Modalitățile de îndeplinire a soluțiilor propuse sunt prezentate în cunoștință de cauză și susținute cu argumente solide. 3.2. Modalitățile de îndeplinire a soluțiilor propuse sunt prezentate clar, convingător, la obiect. 3.3. Modalitățile de realizare a soluțiilor propuse trebuie să servească în permanență interesele companiei.

Gama de variabile

Soluțiile pot fi considerate viabile din punct de vedere:

- al timpului de execuție
- calitativ
- al prețului
- al specificației produsului

Încadrarea legislativă poate fi din punct de vedere:

- al restricțiilor cantitative asupra exportului / importului produselor respective
- al interzicerii totale a genului respectiv de produse.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- cunoașterea cel puțin a unei limbi străine de circulație
- cunoștințe de comerț exterior referitoare la specificul activității companiei

La evaluare se va urmări:

capacitatea de a se adapta la situații neprevăzute care apar în timpul desfășurării tratativelor comerciale și spontaneitatea cu care formulează posibile soluții viabile pentru rezolvarea doleanțelor partenerilor de afaceri.

Prelucrarea reclamațiilor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Recepționează reclamațiile	1.1. Reclamațiile primite de la partenerii de afaceri sunt recepționate prompt. 1.2. Reclamațiile sunt recepționate cu responsabilitate și profesionalism.
2. Analizează și prelucrează	1.3. Reclamațiile sunt recepționate cu atenție, pentru a fi corect înțelese 2.1. Reclamațiile legate de derularea contractului sunt analizate în mod constructiv, pentru găsirea soluțiilor și menținerea relațiilor de afaceri. 2.2. Reclamațiile primite de la unul din partenerii contractuali sunt traduse corect, în conformitate cu originalul.
3. Transmite reclamațiile	2.3. Reclamațiile primite sunt traduse folosind terminologia specifică. 3.1. Reclamațiile sunt transmise operativ părții interesate (reclamat). 3.2. Reclamațiile sunt aduse la cunoștința părții reclamate cu diplomatie și tact, pentru a păstra bunele relații comerciale cu acesta. 3.3. Împreună cu reclamațiile se vor transmite la furnizor, cu promptitudine, și eventualele propuneri de soluționare primite din partea clienților externi. 3.4. Reclamațiile sunt transmise furnizorului cu obiectivitate, menținându-se totodată poziția de reprezentare a intereselor acestuia față de partenerul extern.

Gama de variabile

Reclamațiile pot viza:

- nerespectarea termenelor de livrare
- depășirea scadențelor la plăți
- livrări parțiale față de graficul întocmit inițial
- livrări suplimentare
- nerespectarea specificației de calitate a mărfii

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări :
modul în care sunt primite și prelucrate operativ și cu profesionalism reclamațiile transmise de partenerii de