© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

COME VIENE REALIZZATO UNO SCAMBIO COMMERCIALE CON L'ESTERO?

A – Flusso di attività	B - INPUT	C – Descrizione dell'attività	D – RISULTATO	E - SISTEMA PROFESSIONALE
NECESSITA' DI INTRATTENERE RAPPORTI COMMERCIALI CON CLIENTI/FORNITORI STRANIERI		L'input del processo è costituito dalla necessità di intrattenere rapporti commerciali con clienti e fornitori stranieri		
1. GESTIRE I CONTATTI CON CLIENTI E FORNITORI	Necessità di intrattenere rapporti commerciali con clienti e fornitori stranieri.	Consiste nell'intrattenere comunicazioni in lingua straniera attraverso telefono, fax, posta elettronica per raccogliere le informazioni e trasmettere i messaggi necessari al rapporto commerciale; nella negoziazione e definizione di tutte le variabili della trattativa commerciale: tariffe, tempistiche, quantità e tipologia dei prodotti, modalità di spedizione; nella traduzione della corrispondenza per il personale aziendale	Contratto commerciale definito	Responsabile area commerciale, Responsabile area fiscale e amministrativa, Responsabile di produzione, Responsabile della logistica, Operatore del commercio internazionale **Traduttore per il commercio**

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

2. GESTIRE ATTIVITA' FISCALI E AMMINISTRATIVE DI BASE	Contratto commerciale definito	Si tratta di produrre in italiano e in lingua straniera la documentazione amministrativa e contabile di base: fatture, regime IVA, documentazioni specifiche del paese straniero, certificazioni. Generalmente a tal fine vengono applicate procedure semplici e standardizzate, come documenti e modelli aziendali predefiniti	Documenti fiscali e amministrativi	Responsabile area commerciale, Responsabile area fiscale e amministrativa, Operatore del commercio internazionale**,** **Traduttore per il commercio**
3. GESTIRE LA RELAZIONE CON LO SPEDIZIONIERE	Documenti fiscali e amministrativi	Consiste nel contattare la società di spedizione, concordando tempi e modalità di spedizione e nella redazione in lingua straniera della documentazione necessaria (bolle doganali), rispettando la normativa e le procedure amministrative del paese straniero	Spedizione prodotti	Responsabile area commerciale, Responsabile area fiscale e amministrativa, Responsabile logistica**,** Operatore del commercio internazionale, **Traduttore per il commercio**

© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

4. RACCOGLIERE E VALUTARE SEGNALAZIONI, RECLAMI E CRITICITA' ↓ **TRATTATIVA COMMERCIALE CONCLUSA**	Reclami/segnalazioni	Consiste nella raccolta delle segnalazioni di clienti e fornitori (per esempio, richieste di riparazioni, attivazione della garanzia, copertura assicurativa) e nell'attivazione delle specifiche procedure di risoluzione Il risultato del processo di lavoro è costituito dalla conclusione dello scambio commerciale	Reclami e criticità risolti	Responsabile area commerciale, Responsabile area fiscale e amministrativa, Responsabile di produzione, Responsabile della logistica, Responsabile qualità, Operatore del commercio internazionale**, Traduttore per il commercio**