



Nuovi Profili professionali del RRSP

Profilo

TECNICO DI BACK OFFICE COMMERCIALE ESTERO

**Denominazione del Profilo**

Tecnico di back office commerciale estero

Descrizione del profilo

Il Tecnico di back office commerciale estero si occupa degli aspetti legati al processo di vendita di prodotti/servizi, gestendo i rapporti commerciali con i clienti anche esteri, che assiste in tutte le fasi, dal pre al post-vendita. È in grado di sostenere conversazioni e comunicazioni tecniche, predisporre la documentazione nazionale e internazionale (offerte commerciali, preventivi, adempimenti contrattuali, ecc.) anche in lingua straniera, e promuovere i prodotti/servizi aziendali, per rispondere alle esigenze dei clienti e nell'ambito delle regole generali e delle politiche commerciali dell'azienda.

Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.3.4.6.0 Rappresentanti di commercio

3.3.4.2.0 Agenti di commercio

3.3.4.3.0 Agenti concessionari

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

46.17.01 Agenti e rappresentanti di prodotti ortofrutticoli freschi, congelati e surgelati

46.17.02 Agenti e rappresentanti di carni fresche, congelate, surgelate, conservate e secche; salumi

46.17.03 Agenti e rappresentanti di latte, burro e formaggi

46.17.04 Agenti e rappresentanti di oli e grassi alimentari: olio d'oliva e di semi, margarina ed altri prodotti simili

46.17.05 Agenti e rappresentanti di bevande e prodotti simili

46.17.06 Agenti e rappresentanti di prodotti ittici freschi, congelati, surgelati e conservati e secchi

46.17.07 Agenti e rappresentanti di altri prodotti alimentari (incluse le uova e gli alimenti per gli animali domestici); tabacco

46.17.08 Procacciatori d'affari di prodotti alimentari, bevande e tabacco

46.17.09 Mediatori in prodotti alimentari, bevande e tabacco

45.11.02 Intermediari del commercio di autovetture e di autoveicoli leggeri (incluse le agenzie di compravendita)

45.19.02 Intermediari del commercio di altri autoveicoli (incluse le agenzie di compravendita)

45.31.02 Intermediari del commercio di parti ed accessori di autoveicoli

45.40.12 Intermediari del commercio di motocicli e ciclomotori

45.40.22 Intermediari del commercio di parti ed accessori di motocicli e ciclomotori

46.12.01 Agenti e rappresentanti di carburanti, gpl, gas in bombole e simili; lubrificanti

46.12.02 Agenti e rappresentanti di combustibili solidi

46.12.03 Agenti e rappresentanti di minerali, metalli e prodotti semilavorati (esclusi i metalli preziosi)

46.12.04 Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'industria

46.12.05 Agenti e rappresentanti di prodotti chimici per l'agricoltura (inclusi i fertilizzanti)

46.12.06 Procacciatori d'affari di combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici

46.12.07 Mediatori in combustibili, minerali, metalli (esclusi i metalli preziosi) e prodotti chimici

46.13.01 Agenti e rappresentanti di legname, semilavorati in legno e legno artificiale



- 46.13.02 Agenti e rappresentanti di materiale da costruzione (inclusi gli infissi e gli articoli igienico-sanitari); vetro piano
- 46.13.03 Agenti e rappresentanti di apparecchi idraulico-sanitari, apparecchi ed accessori per riscaldamento e condizionamento e altri prodotti simili (esclusi i condizionatori per uso domestico)
- 46.13.04 Procacciatori d'affari di legname e materiali da costruzione
- 46.13.05 Mediatori in legname e materiali da costruzione
- 46.18.11 Agenti e rappresentanti di carta e cartone (esclusi gli imballaggi; articoli di cartoleria e cancelleria)
- 46.18.12 Agenti e rappresentanti di libri e altre pubblicazioni (inclusi i relativi abbonamenti)
- 46.18.13 Procacciatori d'affari di prodotti di carta, cancelleria, libri
- 46.18.14 Mediatori in prodotti di carta, cancelleria, libri
- 46.18.21 Agenti e rappresentanti di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, materiale elettrico per uso domestico
- 46.18.22 Agenti e rappresentanti di apparecchi elettrodomestici
- 46.18.23 Procacciatori d'affari di prodotti di elettronica
- 46.18.24 Mediatori in prodotti di elettronica
- 46.18.31 Agenti e rappresentanti di prodotti farmaceutici; prodotti di erboristeria per uso medico
- 46.18.32 Agenti e rappresentanti di prodotti sanitari ed apparecchi medicali, chirurgici e ortopedici
- 46.18.33 Agenti e rappresentanti di prodotti di profumeria e di cosmetica (inclusi articoli per parrucchieri); prodotti di erboristeria per uso cosmetico
- 46.18.34 Procacciatori d'affari di prodotti farmaceutici e di cosmetici
- 46.18.35 Mediatori in prodotti farmaceutici e cosmetici
- 46.18.91 Agenti e rappresentanti di attrezzature sportive; biciclette
- 46.18.92 Agenti e rappresentanti di orologi, oggetti e metalli preziosi
- 46.18.93 Agenti e rappresentanti di articoli fotografici, ottici e prodotti simili; strumenti scientifici e per laboratori di analisi
- 46.18.94 Agenti e rappresentanti di saponi, detersivi, candele e prodotti simili
- 46.18.95 Agenti e rappresentanti di giocattoli
- 46.18.96 Agenti e rappresentanti di chincaglieria e bigiotteria
- 46.18.97 Agenti e rappresentanti di altri prodotti non alimentari nca (inclusi gli imballaggi e gli articoli antinfortunistici, antincendio e pubblicitari)
- 46.18.98 Procacciatori d'affari di attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
- 46.18.99 Mediatori in attrezzature sportive, biciclette e altri prodotti nca
- 46.19.01 Agenti e rappresentanti di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
- 46.19.02 Procacciatori d'affari di vari prodotti senza prevalenza di alcuno
- 46.19.03 Mediatori in vari prodotti senza prevalenza di alcuno
- 46.14.01 Agenti e rappresentanti di macchine, attrezzature ed impianti per l'industria ed il commercio; materiale e apparecchi elettrici ed elettronici per uso non domestico
- 46.14.02 Agenti e rappresentanti di macchine per costruzioni edili e stradali
- 46.14.03 Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per ufficio
- 46.14.04 Agenti e rappresentanti di macchine ed attrezzature per uso agricolo (inclusi i trattori)
- 46.14.05 Agenti e rappresentanti di navi, aeromobili e altri veicoli (esclusi autoveicoli, motocicli, ciclomotori e biciclette)
- 46.14.06 Procacciatori d'affari di macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer



46.14.07 Mediatori in macchinari, impianti industriali, navi e aeromobili, macchine agricole, macchine per ufficio e computer
68.10.00 Compravendita di beni immobili effettuata su beni propri
68.20.01 Locazione immobiliare di beni propri
68.20.02 Affitto di aziende
46.15.01 Agenti e rappresentanti di mobili in legno, metallo e materie plastiche
46.15.02 Agenti e rappresentanti di articoli di ferramenta e di bricolage
46.15.03 Agenti e rappresentanti di articoli casalinghi, porcellane, articoli in vetro eccetera
46.15.04 Agenti e rappresentanti di vernici, carte da parati, stucchi e cornici decorativi
46.15.05 Agenti e rappresentanti di mobili e oggetti di arredamento per la casa in canna, vimini, giunco, sughero, paglia; scope, spazzole, cesti e simili
46.15.06 Procacciatori d'affari di mobili, articoli per la casa e ferramenta
46.15.07 Mediatori in mobili, articoli per la casa e ferramenta
46.16.01 Agenti e rappresentanti di vestiario ed accessori di abbigliamento
46.16.02 Agenti e rappresentanti di pellicce
46.16.03 Agenti e rappresentanti di tessuti per abbigliamento ed arredamento (incluse merceria e passamaneria)
46.16.04 Agenti e rappresentanti di camicie, biancheria e maglieria intima
46.16.06 Agenti e rappresentanti di pelletteria, valige ed articoli da viaggio
46.16.05 Agenti e rappresentanti di calzature ed accessori
46.16.07 Agenti e rappresentanti di articoli tessili per la casa, tappeti, stuoie e materassi
46.16.08 Procacciatori d'affari di prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
46.16.09 Mediatori in prodotti tessili, abbigliamento, pellicce, calzature e articoli in pelle
82.99.20 Agenzie di distribuzione di libri, giornali e riviste

- **Settore Economico Professionale (SEP) - QNQR**

Servizi di distribuzione commerciale

- **Processo - QNQR**

Intermediazione commerciale e immobiliare

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

- **Aree di attività**

ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

Profilo associato a 1 RA su 3

RA2: Gestire tutti gli aspetti delle trattative di vendita predisponendo i preventivi/proposte di servizi o prodotti, fornendo informazioni sugli stessi o su eventuali promozioni, ed avendo, inoltre, cura di predisporre i contratti, trasmettendo e monitorando gli ordini alle società di distribuzione.

**Competenze****CONFIGURARE L'OFFERTA DI SERVIZI/PRODOTTI****CONOSCENZE**

- Principali tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
- Sistemi di gestione (database clienti, catalogo prodotti/servizi, ecc.)
- Strumenti e tecniche di promozione e vendita di servizi/prodotti
- Elementi di marketing strategico e marketing operativo
- Terminologia tecnica di settore in lingua inglese
- Principali tipologie e caratteristiche di distribuzione commerciale (distribuzione esclusiva, protetta, ecc.)
- Principi di budgeting

ABILITÀ

- Interpretare le informazioni sul prodotto/servizio fornite dall'azienda cogliendone potenzialità, punti di forza e limiti
- Identificare le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in relazione alle esigenze del cliente e alle politiche commerciali dell'azienda
- Trasferire al cliente le informazioni relative ai prodotti/servizi in relazione alle sue esigenze e aspettative
- Identificare modalità e tecniche di comunicazione, anche in lingua inglese, per fornire e raccogliere le informazioni necessarie ad avviare le operazioni di finalizzazione della vendita sulla base delle indicazioni ricevute
- Individuare le tecniche di negoziazione più efficaci per concludere al meglio le operazioni di vendita
- Prefigurare al cliente l'offerta di vendita prestabilita, prevedendo eventuali azioni promozionali e politiche di sconti al fine di conseguire il risultato ottimale per entrambe le parti

RISULTATO

Vendita e/o promozione di servizi/prodotti finalizzata in coerenza con gli obiettivi prefissati, le politiche commerciali aziendali e le esigenze del cliente

INDICATORI

- Trasferimento al cliente delle informazioni su servizi/prodotti
- Presentazione dell'offerta di vendita dei prodotti/servizi
- Predisposizione di offerte alternative

ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR

ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari

Attività correlate:

- Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)
- Informazione e promozione delle vendite per orientare il cliente nella scelta

LIVELLO EQF

4



REALIZZARE LE OPERAZIONI AMMINISTRATIVO-CONTRATTUALI	
CONOSCENZE	
– Principali procedure contabili e amministrative – Principali riferimenti normativi in materia di offerte commerciali e preventivi – Tipologia e caratteristiche dei format e dei moduli di offerta commerciale e preventivi – Elementi di contrattualistica commerciale nazionale e internazionale – Tipologia e caratteristiche dei format e dei moduli di contratto – Metodologie e strumenti per la gestione documentale – Principali software applicativi di gestione degli ordini e degli acquisti – Lingua inglese tecnica relativa a preventivi, offerte commerciali, documenti contrattuali internazionali	
ABILITÀ	
– Applicare regole operative di gestione del rapporto contrattuale con il cliente nel rispetto della normativa di riferimento – Adottare procedure necessarie per lo svolgimento delle operazioni amministrativo-contabili di propria competenza – Applicare tecniche per la redazione di offerte commerciali e preventivi, anche in lingua inglese, sulla base delle indicazioni ricevute – Applicare tecniche per la redazione di contratti di vendita nazionali e internazionali, anche in lingua inglese, in coerenza con i protocolli e le politiche commerciali aziendali – Comprendere la normativa contrattuale interpretandone contenuti, clausole, vincoli – Utilizzare strumenti di programmazione e monitoraggio delle attività amministrativo-contabili di propria competenza – Utilizzare le metodologie, gli strumenti e i supporti informativi più funzionali alla gestione e archiviazione dei documenti (cartacei e digitali)	
RISULTATO	
Documentazione amministrativo-contrattuale prodotta nel rispetto dei protocolli previsti	
INDICATORI	
– Gestione della relazione con il cliente – Stipula contrattuale – Controllo della corretta gestione delle procedure amministrativo-contabili di propria competenza	
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR	
ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari	
Attività correlate:	
- Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.) - Redazione di preventivi e/o proposta di servizi o prodotti al cliente	
LIVELLO EQF	
4	



ESEGUIRE LA GESTIONE E IL MONITORAGGIO DEGLI ORDINI	
CONOSCENZE	
–	Elementi di diritto commerciale nazionale e internazionale
–	Elementi di diritto doganale europeo e extra UE
–	Caratteristiche e funzioni dei documenti di carico, scarico e trasporto
–	Principali tipologie, caratteristiche e funzioni della documentazione accompagnatoria delle merci
–	Principali riferimenti normativi e convenzioni nazionali e internazionali in materia di trasporto e spedizione
–	Caratteristiche e utilizzo dei principali software per la gestione degli ordini
ABILITÀ	
–	Adottare tecniche e procedure per gestire l'evasione degli ordini nel rispetto dei modelli, dei tempi e dei protocolli forniti dall'azienda e degli accordi e contratti stipulati con il cliente
–	Riconoscere la documentazione di accompagnamento delle merci (fatture, DDT, bolle doganali, ecc.) al fine di predisporre la spedizione dell'ordine nel rispetto della normativa nazionale e internazionale e dei protocolli aziendali
–	Applicare tecniche di monitoraggio dell'iter di consegna dell'ordine per verificare il rispetto della tempistica e l'avvenuta consegna
–	Interpretare le informazioni relative all'iter di consegna dell'ordine al fine di individuare eventuali criticità
–	Adottare tecniche per la gestione di eventuali variazioni e/o imprevisti nell'evasione dell'ordine
–	Utilizzare sistemi applicativi informatici per la registrazione dei dati e delle informazioni
RISULTATO	
Evasione degli ordini realizzata e monitorata nel rispetto delle procedure aziendali e degli accordi con i clienti	
INDICATORI	
–	Evasione degli ordini
–	Monitoraggio dell'iter di consegna degli ordini
–	Gestione di criticità e imprevisti
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR	
ADA.12.02.01 - Realizzazione delle attività di intermediazione commerciale di prodotti alimentari e non alimentari	
Attività correlate:	
-	Gestione delle trattative di vendita (es: predisposizione dei contratti, trasmissione degli ordini alla società di distribuzione rappresentata, monitoraggio degli ordini, ecc.)
LIVELLO EQF	
4	



GESTIRE L'ASSISTENZA AL CLIENTE E LA CUSTOMER SATISFACTION
CONOSCENZE – Principali tecniche e metodi di customer relationship management – Principali modelli, tecniche e strumenti per la rilevazione e l'analisi della customer satisfaction – Procedure, tecniche, strumenti e documentazione di gestione reclami – Tecniche di fidelizzazione della clientela – Tecniche di redazione di reportistica – Principali riferimenti normativi in materia di tutela della riservatezza dei dati personali – Principali riferimenti normativi sulla tutela del consumatore – Comunicazione professionale in lingua inglese
ABILITÀ – Individuare le modalità e l'approccio più adeguato per relazionarsi con il cliente in una logica di fidelizzazione, durante tutte le fasi di erogazione del servizio di vendita – Trasferire al cliente le informazioni per utilizzare/usufruire correttamente del prodotto/servizio acquistato – Riconoscere i segnali da parte del cliente relativi a necessità e problematiche inerenti il prodotto/servizio acquistato – Applicare metodi e procedure per monitorare il grado di soddisfazione del cliente verso i prodotti/servizi offerti – Rilevare eventuali carenze e criticità nei prodotti/servizi venduti in base ai feedback espressi dal cliente – Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele rispetto al servizio di vendita erogato – Tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in proposte correttive e migliorative in coerenza con le politiche commerciali aziendali
RISULTATO Relazione con il cliente presidiata e assistita
INDICATORI – Rilevazione soddisfazione dei clienti – Lettura dei dati di customer satisfaction – Presa in carico e gestione reclami – Definizione azioni di fidelizzazione della clientela
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR Nessuna attività correlata
LIVELLO EQF 4