



DE INTERNATIONALE HANDEL

DE INTERNATIONALE HANDEL

Cevora ging op zoek naar de opleidingsnoden die leven in bedrijven die bezig zijn met internationale handel, meer specifiek de (groot)handel in een internationale context. Onderzoekers hebben een dertigtal ondernemingen bevraagd en zijn zo gekomen tot inzichten in de trends en ontwikkelingen die spelen voor de internationale handel. Cevora heeft daaruit de noden van de ondernemingen afgeleid.

Bent u ook bezig met internationale handel? Dan kunt ook u aan de hand van deze folder nagaan of uw onderneming nood aan opleiding heeft. De folder loodst u door een aantal cruciale vragen, zoals wie uw concurrenten zijn en voor welke uitdagingen uw bedrijf staat. Als u die voor uw bedrijf beantwoordt, ontdekt u welke opleidingen nodig zijn om u klaar te stomen voor de toekomst.

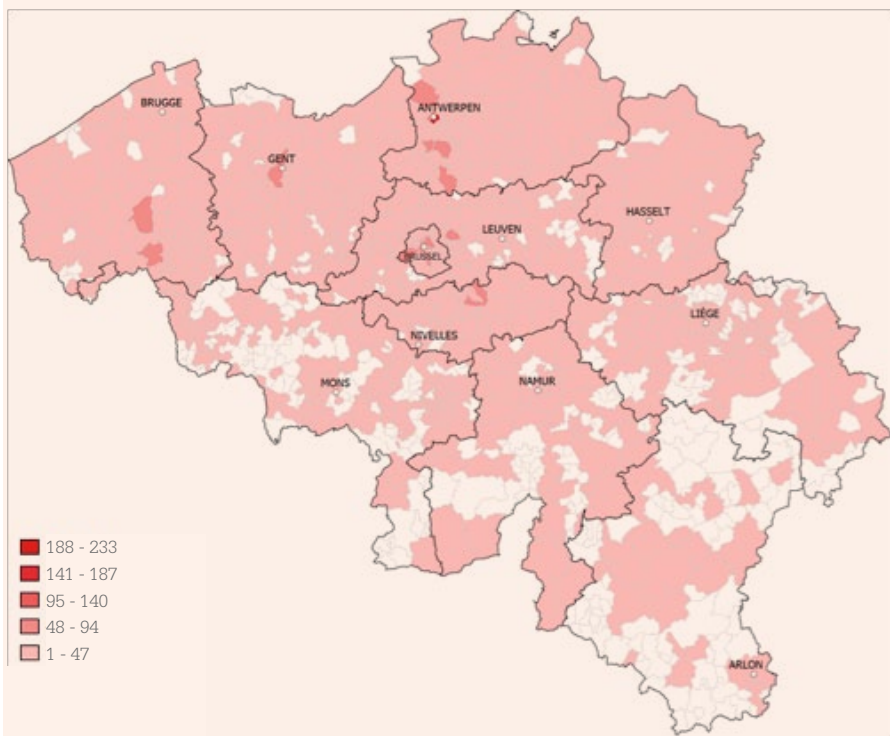
De folder bestaat uit twee delen:

I DE INTERNATIONALE HANDEL IN EEN NOTENDOP	3
1 De positie van jouw onderneming	5
2 Uitdagingen voor de toekomst	8
II NODEN OP DE WERKVLOER	12
1 Schaarste	12
2 Opleidingsbehoeften	15

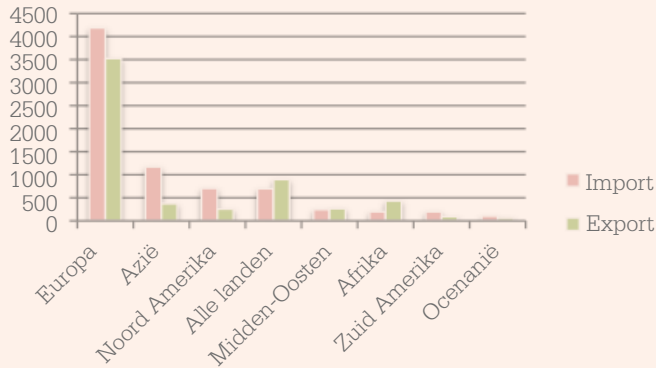
Meer informatie over deze studie en onze opleidingen vindt u terug op onze website: www.cevora.be.
Het onderzoek vindt u onder 'Brochures en Publicaties'.

I DE INTERNATIONALE HANDEL IN EEN NOTENDOP

Trends Top: geografische spreiding van de geselecteerde bedrijven



Trends top: import/export landen



De focus van het onderzoek lag op de sector van de groothandel. De internationale groothandel kunnen we opdelen in de **internationale handel** en de **groothandel**. Maar de internationale groothandel is meer dan een samenvoeging van deze twee sectoren. Het geheel is groter dan de som van de delen.

Internationale groothandel =

- 1 **Belgische** producenten bereiken **buitenlandse** markten via groothandelaars.
- 2 **Buitenlandse** producenten bereiken de **Belgische** markt via groothandelaars.

De feedback die we vanuit het onderzoek geven heeft dus vooral betrekking op de groothandel in een internationale context.

1 De positie van jouw onderneming

Identificeer de **kernactiviteiten** van uw bedrijf én van uw concurrenten.

Dat is van essentieel belang om:

- uw prioriteiten te bepalen;
- uw bedrijf te situeren naar klanten toe;
- uw bedrijf te situeren tegenover concurrenten;
- juiste strategische keuzes te maken.

Het schema hieronder omvat de verschillende activiteiten die in de meeste bedrijfsprocessen voorkomen.



Welke van bovenstaande activiteiten neemt uw onderneming op?


Waar wil uw bedrijf het verschil maken tegenover concurrenten?

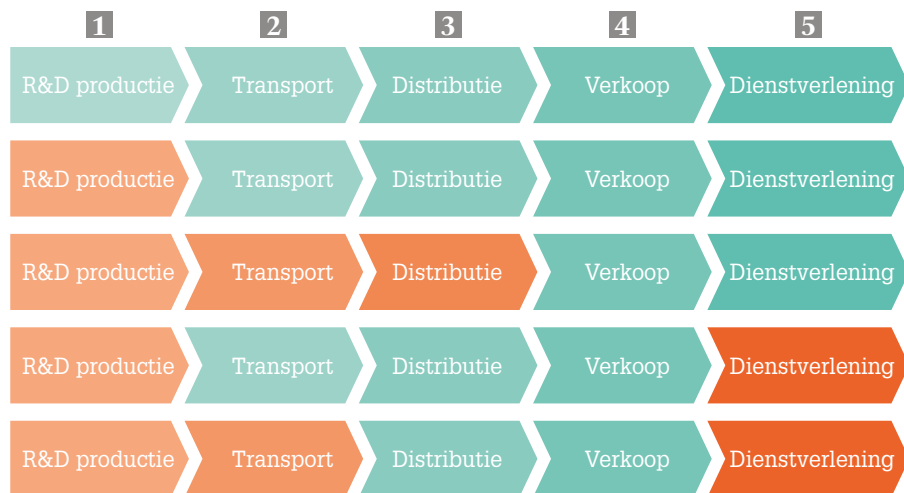
Hoe zit het met uw concurrenten?

Ontdek verder welke activiteiten andere bedrijven, die ook met internationale handel bezig zijn, vooral combineren.

Onderstaand schema toont combinaties van activiteiten die we in de praktijk zien voorkomen.

 Groene pijlen zijn activiteiten die een groothandel zelf uitvoert.

 Oranje pijlen zijn activiteiten die een bedrijf niet zelf doet en eventueel uitbesteedt.



Een **meerwaardeketen** bestaat uit vijf stappen die we in de meeste bedrijfsprocessen terugvinden:

- 1 De **research and development** van het product en de productie ervan.
Bedrijven proberen om de behoeften en wensen van de consumenten in te schatten, om op basis daarvan producten te ontwikkelen die deze behoeften en wensen vervullen.
- 2 De goederen **transporteren** naar de verschillende regio's waar bedrijven ze op de markt brengen.
- 3 De goederen opslagen of direct naar kleinhandelaars **distribueren**.
- 4 De reclame voor het product en de **verkoop** gebeurt op lokaal niveau.
- 5 De **dienstverlening** die bestaat uit de klantenservice na de verkoop van het product.

In dit onderzoek onderscheiden we drie types van ondernemingen:

- 1 Bedrijven die alle activiteiten combineren.
- 2 Bedrijven die een beperkt aantal distributiefuncties opnemen.
- 3 Bedrijven die vooral informeren en onderhandelen.

Het schema hieronder geeft een overzicht van alle (sub)types van ondernemingen.

Traditionele of dienstverlenende groothandel

Deze zorgt voor de inzameling, de voorraad en het transport van goederen en bestaat uit:

- Traditionele intra-organisationale handel
- Traditionele internationale groothandel
- Export verkoper

Groothandel met beperkte dienstverlening

Deze vervult (soms gedeeltelijk) een beperkt aantal distributiefuncties en bestaat uit:

- Buitenlands distributiecentrum
- Exportbureau
- Expeditiebedrijf
- Derde-partij logistieke dienstverlener

Functionele groothandel

Dit zijn tussenpersonen die gespecialiseerd zijn in slechts één of enkele distributiefuncties. Deze activiteiten richten zich vooral op het informeren en het onderhandelen. Deze bestaat uit:

- Buitenlandse verkoopsagent
- Exportmanagement bedrijf
- Industriële exportagent
- Exportcommissiehuis
- Binnenlandse verkoper
- Bevestigingshuis

Meer informatie over deze (sub)types vindt u in de studie op www.cevora.be.

Wist u dat

Vóór de 19de eeuw waren alle activiteiten van de meerwaardeketen gecentraliseerd in één bedrijf. Daarna hebben bedrijven er meer en meer voor gekozen om bepaalde activiteiten uit te besteden of zich te focussen op een beperkt aantal activiteiten.

2 Uitdagingen voor de toekomst

Zich klaarmaken voor de toekomst start bij een reflectiemoment.

Zet regelmatig eens op een rijtje wat voor uw bedrijf de **uitdagingen** zijn voor de komende jaren.

Tegen welke uitdagingen kijkt uw bedrijf op dit moment aan?

Hoe denkt het daarop in te spelen?

Hoe vertaalt zich dat naar de kennis/vaardigheden van medewerkers?

Bekijk op de volgende bladzijden welke uitdagingen andere bedrijven nog zien...

Uitdagingen die het onderzoek vond, met telkens enkele antwoorden die andere bedrijven daarop formuleren:

Technologische vooruitgang

De technologische vooruitgang maakt het mogelijk dat informatie veel sneller circuleert. Hierdoor is het makkelijker voor eender welk bedrijf om aan import en/of export te doen. Het is dus een uitdaging om competitief te blijven.

- **Innoveer:** ontwikkel en verbeter uw producten voortdurend.
- **Doe beter:** verhoog het niveau van uw dienstverlening, door bijvoorbeeld een snellere levering of een fijnere orderpicking.

Snelle evolutie van de vraag naar producten

Producten evolueren zeer snel. Een grote investering in onderzoek en ontwikkeling is nodig om de concurrentie voor te blijven. Bovendien vragen de klanten ook een persoonlijke aanpak.

- **Zet de klant centraal:** de markt past zich niet langer aan het product aan, maar bedrijven bieden oplossingen op maat van de klant.

Duurzaamheid wint aan belang

Het toegenomen belang van milieubescherming en gezondheidsrisico's heeft een impact op het gedrag van consumenten. Zij geven de voorkeur aan lokale en verschillende soorten producten.

- **Vind de balans:** ga op zoek naar iets waardevol waarvoor de consument bereid is te betalen.

Eigen label tegen zeer lage prijs

Vooral voor producenten van consumentengoederen is het een uitdaging dat grote winkels goederen onder een eigen label en tegen een lage prijs verkopen. Hierdoor is het moeilijk om competitief te blijven met duurdere merkproducten.

- **Innoveer en doe beter:** leg hierop de nadruk. Zo trekt u klanten aan en creëert u loyaliteit.

E-commerce bedrijven worden concurrent

Klanten of leveranciers zetten een e-business op, waardoor de tussenstap van groothandel niet meer nodig is.

Volg die trend mee. Maar let op: hiervoor hebt u gespecialiseerd personeel nodig, wat niet gemakkelijk te vinden is.

- **Creëer meerwaarde in e-commerce:** leg de nadruk op innovatieve producten, persoonlijk contact, ...
- **Werf talent aan en verzorg het:** bied een uitdagend project en goede werkvoorwaarden aan, die u onderscheiden van andere bedrijven.

Sociale media

Sociale media bieden de mogelijkheid om de bedrijfsactiviteiten aan een breder publiek kenbaar te maken. Dit biedt kansen, maar vormt ook een uitdaging. Sociale media vragen een professionele en nauwe opvolging, wil u er meer uithalen.

- **Wees alert:** het gebruik van nieuwe media vraagt voortdurende aandacht van het bedrijf. Dit kan eventueel met werknemers die zich enkel en alleen met sociale media bezig houden.

Multiculturaliteit

Groothandelbedrijven hebben meer met andere landen en culturen te maken dan vroeger. Hoewel die landen opportuniteiten bieden, houdt handel drijven met andere culturen ook risico's in.

- **Luister naar de lokale markt:** stem de marketing, de communicatie, de prijsbepaling, de presentatie van het bedrijf en de producten af op de noden van de lokale markt.
- **Werk met de cultuur van de lokale markt:** werf werknemers aan die de taal en de cultuur van het land goed beheersen. Zij kunnen als agent de lokale leveranciers benaderen.

Nood aan nieuw talent

Het is duidelijk dat de **competenties** van de werknemers mee moeten **evolueren** om met de uitdagingen te kunnen omgaan. Een goede werknemer voor de toekomst is flexibel, klantgericht, creatief en kan omgaan met voortdurende veranderingen.

Opleidingen van Cevora die u hierbij kunnen helpen zijn:

Opleiding	Infofiche
Tijdsbeheer voor administratief bedienden	ADN31
De kracht van emotionele intelligentie	ADN68
Efficiënt werken met Sociale Media en Google	ADN81
De kracht van non-verbale communicatie	ADN83
Ergonomie: een kwestie van de juiste houding	ADN86
Prezi: interactieve en efficiënte presentaties	ADN87
Verhoog je weerbaarheid op de werkplek	ADN88
Leiden van een team	ADN89
Hou je stress in de hand	ADN90
Werken met goesting: Focus en verbeelding: de sleutels tot plezier in het werk	ADN92
Werken met goesting: Over stressoren en veerkracht	ADN93
Functioneren in stresserende situaties	INF16
Snel informatie verwerken en onthouden	INF27/INF57
Hoe begeleidt u een brainstormsessie?	INF78
Communicatie bij change management	INF102
Krijg alles gedaan door een optimale workflow	INF105

II NODEN OP DE WERKVLOER

1 Schaarste

De juiste mensen op de arbeidsmarkt vinden is niet altijd even gemakkelijk.

Soms zijn er niet voldoende mensen te vinden die interesse hebben.

Vaker is het zo dat de geïnteresseerden belangrijke kwaliteiten missen.

Voor welke functies heeft uw organisatie moeilijkheden om vacatures ingevuld te krijgen?

Hoe biedt uw organisatie daaraan het hoofd?

In dit deel leggen we de nadruk op **knelpunctfuncties**. Dit zijn functies waarvoor bedrijven aangeven dat het moeilijk is om geschikte kandidaten te vinden.

Daarbij richten we ons vooral op **bediendefuncties**, omdat de werking van Cevora gericht is op werknemers uit paritair comité 218.

Hieronder geven we een overzicht van moeilijk invulbare vacatures in de sector.

Technisch commercieel medewerker

Het is moeilijk om kandidaten te vinden die **commercieel** ingesteld zijn én over de juiste **technische achtergrond** beschikken.

Product manager

Het is ook lastig om kandidaten te vinden die over een goede **productkennis** beschikken, vooral nicheproducten of producten die technisch heel specifiek zijn.

Key accountmanager

Deze werknemers zijn moeilijk te vinden vanwege de nodige **productkennis**, die daarbovenop ook een **team kunnen leiden**.

Exportmanager

Voor deze functie is een brede **ervaring** in **export** van goederen nodig.

Expediëbediende / douanedeclarant

Deze kandidaten moet **vakkennis** bezitten over de productspecifieke regelgeving en de documenten over invoer-, doorvoer- en uitvoeractiviteiten.

Transportcoördinator

Zij moeten een goede kennis hebben van de verschillende **vervoersmodi** en de daaraan gekoppelde modaliteiten en beperkingen. Ze moeten ook **snel** en **nauwkeurig** kunnen reageren wanneer er een probleem ontstaat tijdens het vervoersproces.

Meertaligheid

Gemeenschappelijk voor alle bovenstaande functies is dat kennis van **meerdere talen** essentieel is.

Een mogelijk antwoord op deze schaarste is de juiste opleiding(en) aanbieden. Meer hierover vindt u terug in het volgende deel.

Cevora heeft heel wat te bieden voor bedrijven.

Cevora organiseert werkzoekendenopleidingen voor **drie beroepen** in de internationale handel:

Assistent internationale handel

Assistent import-export

Assistent logistiek verantwoordelijke

Laat hen een **stage** lopen in uw bedrijf en leidt hen zo gratis op, om nadien aan de slag te gaan. Voor meer informatie zie **www.jobber.be**.

Geen plaats voor een stagiair? Waag dan uw kans door gratis een **vacature** te plaatsen op **JobberSquare** via onze website **www.cevora.be**.

2 Opleidingsbehoeften

Hebt u alle voorgaande stappen doorlopen? Dan herkende u waarschijnlijk concrete noden voor uw bedrijf.

Welke opleidingsnoden ziet u in uw bedrijf?

In hoeverre worden deze noden al ingevuld?

Er zijn drie grote categorieën van **opleidingsnoden** in de sector van de internationale groothandel:

- 1 Transport
- 2 Magazijn en voorraadbeheer
- 3 Internationale aankoop en verkoop

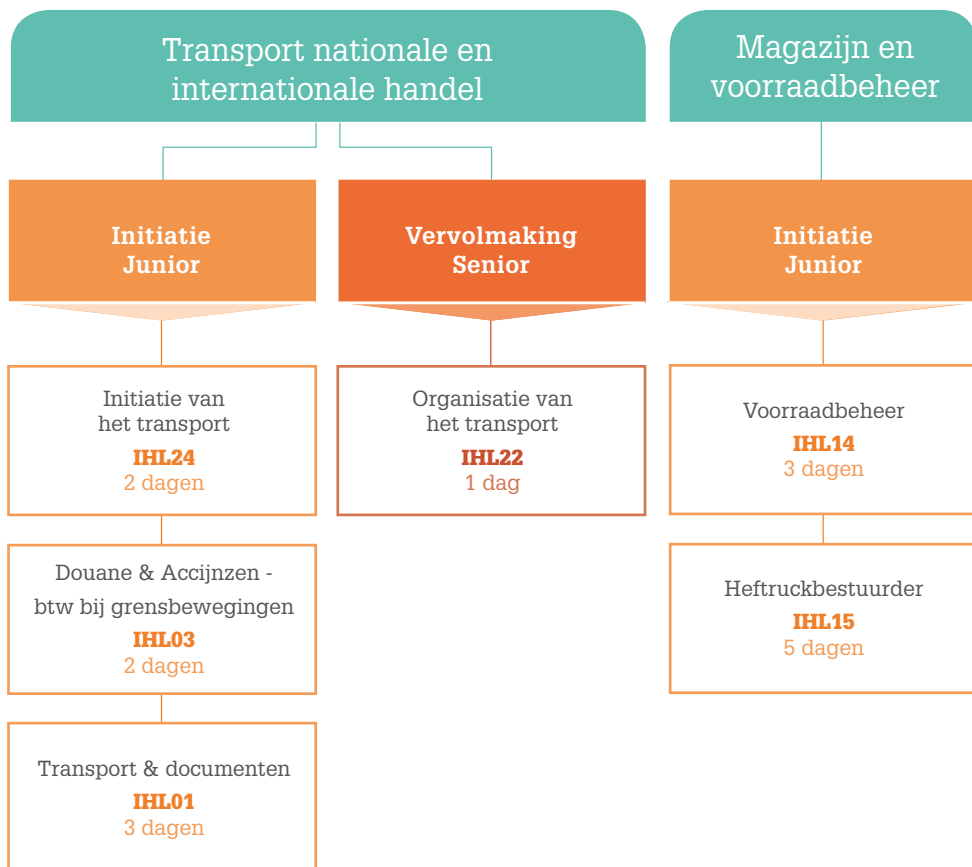
Daarnaast heeft elke internationale groothandel ook nood aan algemene opleidingen, zoals taalcursussen, communicatietrainingen, enzovoort.

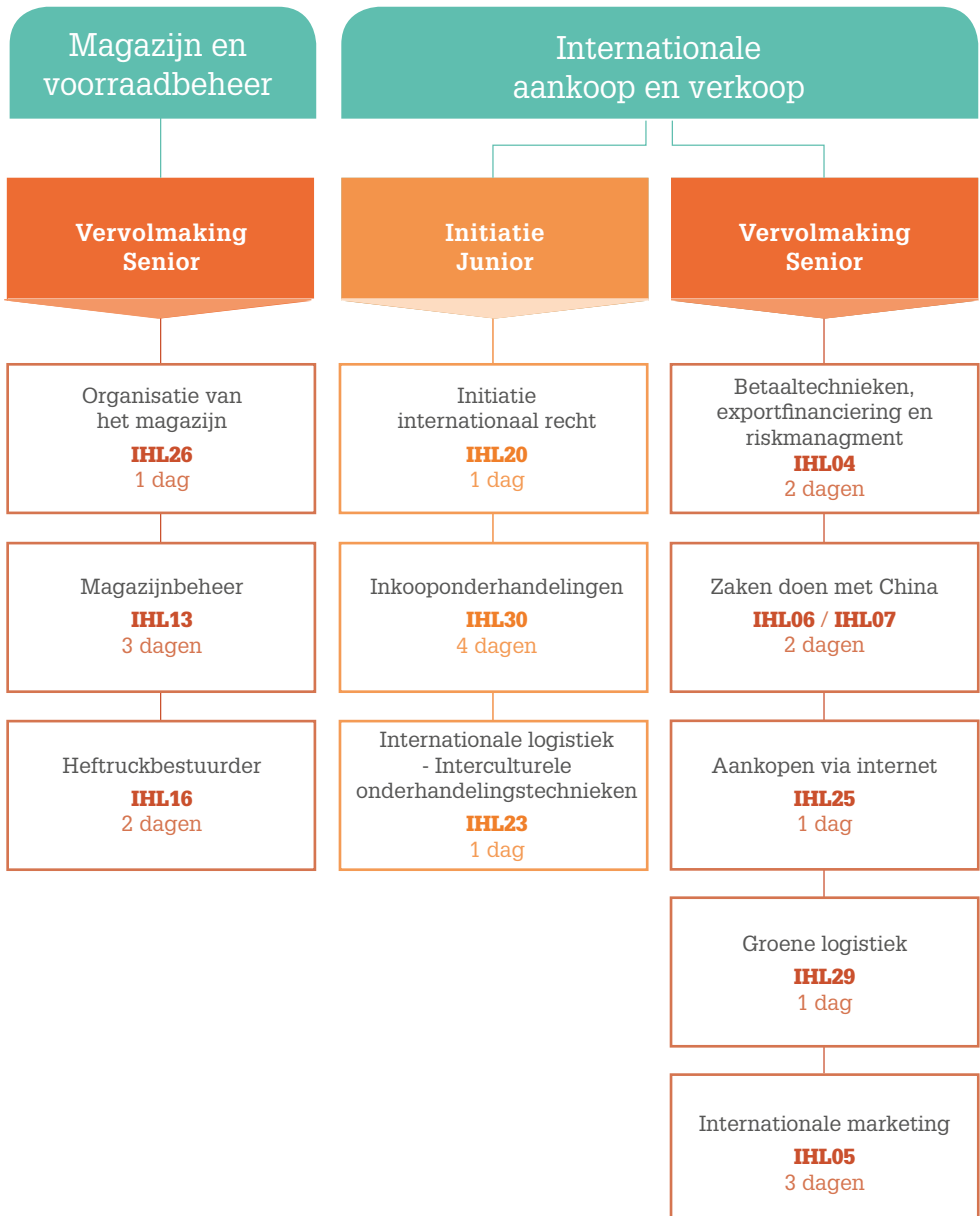
Overzicht van de opleidingen

Hieronder vindt u een overzicht van opleidingen die een antwoord kunnen bieden op de verschillende opleidingsnoden. Deze opleidingen maken allemaal deel uit van het aanbod van Cevora. Neem voor meer informatie hierover een kijkje op www.cevora.be.

Inhoud van de opleidingen

De opleidingen in de internationale handel bestaan uit drie grote groepen. Deze bestaan telkens uit initiatie- en vervolmakingsopleidingen, die nog eens worden onderverdeeld in aparte cursussen.





Hier vindt u per opleiding de inhoud van de opleidingen.

1 Transport nationale en internationale handel

Initiatie / Junior

Initiatie van het transport **IHL24**

- ✓ Aankoop en organisatie van wegvervoer
- ✓ Aankoop en organisatie van spoorvervoer
- ✓ Aankoop en organisatie van vervoer over het water: binnenvaart, zeevaart en kustvaart
- ✓ Aankoop en organisatie van luchtvervoer
- ✓ Aankoop en organisatie van intermodaal/multimodaal vervoer
- ✓ Trade off - beslissingen inzake modaliteitskeuze
- ✓ Voor- en nadelen en kosten
- ✓ Reglementering betreffende het transport van gevaarlijke stoffen
- ✓ Indeling van de gevaarlijke producten
- ✓ Gevaarsklassen en etiketten
- ✓ Houders voor het vervoer
- ✓ Signalisatie van transporteenheden
- ✓ Belangrijkste documenten

Douane & Accijnzen - btw bij grensbewegingen **IHL03**

- ✓ Context, omgeving en de verschillende bemiddelaars
- ✓ Communautaire en intracommunautaire uitwisselingen/transit/douane
- ✓ Douanebegrip
- ✓ Voorraad en douane, BTW en fiscaliteit
- ✓ Douanedocumenten: import, export, actieve en passieve verdeling, vergunning
- ✓ Casestudies
- ✓ PLDA en gelieerde toepassingen (ECS, EMCS)
- ✓ Het “Enig Document”

1 Transport nationale en internationale handel (vervolg)

Initiatie / Junior

Transport & documenten **IHL01**

- ✓ Diverse transportmiddelen en reglementering
- ✓ Keuze van het transportmiddel: criteria
- ✓ Transportdocumenten (weg, spoor, water, lucht)
- ✓ Casestudies / oefeningen
- ✓ Administratie en facturatie transporten (art.39 uitvoer, Eu/niet Eu)
- ✓ Begeleidende documenten

Vervolmaking / Senior

Organisatie van het transport **IHL22**

- ✓ Geografische context van internationale logistiek
- ✓ België - Europese gemeenschap - rest van de wereld (derdewereldlanden)
- ✓ Fiscale context (douane in- en uitvoer, transit, verboden producten)
- ✓ Juridische context van transport en risico
- ✓ De financiële context
- ✓ Organisatorische context en supply chain integratie
- ✓ In- of outsourcing van transport
- ✓ Analyse van distributiestromen, drop size analyse
- ✓ Internationaal transportbeheer en organisatie van het transport

2 Magazijn en voorraadbeheer

Initiatie / Junior

Voorraadbeheer **IHL14**

- ✓ Inleiding
- ✓ Principes van het voorraadbeheer
- ✓ Uitwerken van een bestelsysteem
- ✓ Invoeren van een bestelsysteem

Heftruckbestuurder **IHL15**

- ✓ Aanleren van veiligheidsregels
- ✓ Veilig en efficiënt rijden
- ✓ Verantwoordelijkheden van de bestuurder
- ✓ Het belasten van heftrucks
- ✓ Stapelen en lossen van diverse goederen
- ✓ Test: veiligheid, laaddiagrammen en praktische tests

Vervolmaking / Senior

Organisatie van het magazijn **IHL26**

- ✓ Prestatiemeting in het magazijn
- ✓ Kostenstructuren en kostenbeheersing
- ✓ Magazijnaansturing en warehouse managementsysteem
- ✓ Opbouw van een WMS
- ✓ Dynamisch prioriteitenmanagement in magazijnen
- ✓ Moderne evoluties in vooruitstrevende magazijnen
- ✓ Opbouw van een optimale magazijnwerking
- ✓ Stappenplan naar een optimale magazijnorganisatie: praktische casestudie op PC

Magazijnbeheer **IHL13**

- ✓ Optimale lay-out van het magazijn
- ✓ Optimale magazijnmiddelen
- ✓ Functioneren van het magazijn
- ✓ Optimalisatie en kostenbeheersing

Heftruckbestuurder **IHL16**

- ✓ Aanleren van veiligheidsregels
- ✓ Veilig en efficiënt rijden
- ✓ Verantwoordelijkheden van de bestuurder
- ✓ Het belasten van heftrucks
- ✓ Stapelen en lossen van diverse goederen

3 Internationale aankoop en verkoop

Initiatie / Junior

Initiatie internationaal recht **IHL20**

- ✓ Verhouding nationale en internationale rechtsbronnen
- ✓ Europees recht
- ✓ De internationale koopovereenkomst
- ✓ Algemene voorwaarden
- ✓ Conflictenrecht
- ✓ Betalingsverkeer en incasso in het buitenland

Inkooponderhandelingen **IHL30**

- ✓ Basisbouwstenen voor onderhandelingen
- ✓ Onderhandelen binnen het aankoopproces
- ✓ Onderhandelingstactieken
- ✓ Het verstaan en toepassen van de psychologie

3 Internationale aankoop en verkoop (vervolg)

Initiatie / Junior

Internationale logistiek - Interculturele onderhandelingsstechnieken **IHL23**

- ✓ Basisbouwstenen voor onderhandelen
- ✓ Onderhandelings tactieken
- ✓ Interculturele factoren
- ✓ Communicatiestijlen

Vervolmaking / Senior

Betaaltechnieken, exportfinanciering en riskmanagment **IHL04**

- ✓ Internationale betalingstechnieken
- ✓ Internationale financieringstechnieken
- ✓ Financiering op middellange en lange termijn in internationale handel
- ✓ Deviezentransacties en technieken om wisselrisico's in te dekken

Zaken doen met China **IHL06 / IHL07**

- ✓ Cultuur en interculturele samenwerking
- ✓ Regionale verschillen Greater China
- ✓ Het Chinees denken als basis van bedrijfscultuur in China
- ✓ Relaties en communicatie
- ✓ Bedrijfscultuur in China - soorten van bedrijven
- ✓ Inleiding tot de Chinese taal
- ✓ Discours in de Chinese maatschappij
- ✓ Bedrijfscommunicatie
- ✓ Onderhandelen in China
- ✓ Langeafstandsamenwerking

3 Internationale aankoop en verkoop (vervolg)

Vervolmaking / Senior

Aankopen via internet **IHL25**

- ✓ Inleiding: handel via internet in de voornaamste wereldregio's
- ✓ Hoe werkt internationaal aankopen via internet?
- ✓ De nieuwe businessmodellen en het nieuw aankoopgedrag verkennen
- ✓ Globale casus met implicaties voor US, Europa en Azië
- ✓ Online distributie omzeilen: valkuilen, tips & tricks
- ✓ Praktische en efficiënte routes via internet met onder andere sociale media
- ✓ Internationale voorbeelden

Groene logistiek **IHL29**

- ✓ Maatschappelijke relevantie
- ✓ Efficiënt omgaan met energie
- ✓ Slimme logistiek

Internationale marketing **IHL05**

- ✓ Strategie
- ✓ Communicatie
- ✓ Branding

4 Algemene opleidingen

Talen (TAL)

- ✓ Frans
- ✓ Nederlands
- ✓ Engels
- ✓ Duits

Computervaardigheden (BUN)

- ✓ MS Office
- ✓ SAP
- ✓ ERP

Communicatie (ADN)

- ✓ Interne communicatie
- ✓ Externe communicatie
- ✓ Gebruik van sociale media

We hopen dat we u met deze folder een aanzet hebben gegeven om door te groeien in de internationale handel.

Voor verdere vragen of informatie kan u terecht op onze website: **www.cevora.be**. Het onderzoek over de internationale handel vindt u onder 'Brochures en Publicaties'.

Veel succes!

CEVORA, LEREN MET GOESTING

Het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (ANPCB of PC218) overkoepelt 55.000 bedrijven. Die storten elk een jaarlijkse bijdrage. Daarmee kunnen de 417.000 bedienden uit bedrijven gratis opleiding volgen bij Cevora. Zo stimuleren werkgevers en werknemersorganisaties de kennis en vaardigheden van de medewerkers.

Waarom?

Eenvoudig: iedereen wordt beter van werknemers die zich goed voelen en beter presteren. Gun ook uw medewerkers méér voldoening met een efficiënte Cevora-opleiding.

Cevora vzw

E. Plaskyalaan 144 - 1030 Brussel

Tel. 078-15 36 02 - contact@cevora.be



WWW.CEVORA.BE

Cevora vzw wordt paritair beheerd door de sociale partners van het ANPCB :
ACLVB-CGSLB, BBTk-SETCa, LBC-NVK, CNE, VBO-FEB en de hierbij aangesloten federaties en UNIZO.

