

FITThabilités, Édition 7.1 — Plan de cours

Cours : Ventes et marketing internationaux

Description du cours :

Le cours *Ventes et marketing internationaux* met l'accent sur le marketing comme élément clé pour que le produit ou le service d'une organisation soit considéré comme répondant aux besoins et aux intérêts d'un marché cible international. Bien que le marketing puisse entraîner une demande, une stratégie de vente efficace est essentielle pour tirer profit de cette demande.

Ce cours explique en détail les éléments dont une organisation doit tenir compte lorsqu'elle souhaite promouvoir ou vendre des produits et services au-delà des frontières nationales.

Le cours *Ventes et marketing internationaux* est un cours clé de l'édition 7.1 du programme FITThabilités, qui a été conçu pour les personnes autodidactes agissant à titre d'intervenants du commerce international depuis au moins deux à cinq ans. Le programme FITThabilités a été élaboré pour que vous puissiez, en tant qu'intervenant, vous assurer de disposer de toutes les compétences dont vous avez besoin pour tirer parti des occasions de commerce international qui se présentent à vous.

Modules inclus dans ce cours :

MARKETING DE PRODUITS ET DE SERVICES : attirer des clients internationaux
VENDRE AUX MARCHÉS INTERNATIONAUX : réseaux de vente, négociation et suivi
COMMERCE ÉLECTRONIQUE : utilisation de la technologie numérique pour accéder aux marchés internationaux

Prérequis :

- Nous vous recommandons de suivre le cours *Faisabilité du commerce international* avant de commencer le cours *Ventes et marketing internationaux*. Vous pouvez suivre le cours *Faisabilité du commerce international* ou évaluer vous-même votre connaissance de son contenu en examinant les résultats d'apprentissage pour le cours.
- Le cours *Ventes et marketing internationaux* suppose que vous disposez des connaissances et des compétences commerciales et professionnelles nécessaires pour le commerce intérieur, car ces principes fondamentaux ne sont pas abordés dans le programme FITThabilités.

Résultats d'apprentissage du cours

Une fois ce cours réussi, l'apprenant sera en mesure :

1. D'adapter les produits et services précisément pour le marché international visé.
2. De développer une marque internationale répondant aux valeurs et préférences du marché cible.
3. D'élaborer un plan de vente et de marketing à l'international pour mener à bien l'entrée sur le marché et les stratégies concurrentielles.
4. De promouvoir la marque ainsi que les produits et services qui s'y rattachent afin de créer une demande dans le marché visé.
5. D'établir des réseaux de ventes, une stratégie de prix et des conventions de vente efficaces qui répondent aux exigences juridiques et réglementaires de façon à atténuer les risques tout en garantissant que toutes les parties retireront des avantages.
6. D'assurer la livraison des achats et un soutien à la clientèle efficaces de façon à susciter d'autres ventes dans l'avenir.
7. D'établir un commerce électronique qui s'appuie sur les avantages de la technologie numérique afin d'augmenter sa portée, de réduire ses coûts et d'améliorer l'expérience client.

Lorsque vous commencerez le cours, vous trouverez également des résultats d'apprentissage détaillés pour chacun des trois modules du cours.

Calendrier :

Vous pouvez commencer quand bon vous semble. Les apprenants doivent terminer le cours dans les trois mois suivant leur inscription.

Format du cours :

Vous avez trois mois pour suivre le cours par vous-même et terminer l'évaluation finale à votre propre rythme. Vous recevrez votre manuel thématique en format électronique. À la fin de votre apprentissage, vous pourrez faire l'examen sommatif du cours.

L'inscription à ce cours vous permet d'accéder à d'autres ressources d'apprentissage, comme des notes d'orientation, des études de cas, des exemples de questions d'examen et les réponses aux exercices du manuel. Ces ressources supplémentaires vous donnent l'occasion d'appliquer vos nouvelles connaissances et d'évaluer votre progrès. Bien que ces ressources vous soient offertes, la seule exigence que vous devez respecter pour terminer le cours est de réussir l'examen.

Ressources d'apprentissage :

Le cours présente du contenu poussé sur les ventes et marketing internationaux en tant que partie intégrante des activités de commerce international. Il offre également :

- Une liste de vérification initiale pour vous permettre de réfléchir à votre expérience et vous aider à déterminer les sections sur lesquelles vous devrez passer le plus de temps et celles pour lesquelles vous possédez peut-être déjà des connaissances;
- Des exemples de cas qui portent sur des pratiques commerciales novatrices et appropriées, des exemples à l'international et des leçons tirées du domaine;
- De nombreux exemples de documents pour illustrer les exigences et les bonnes pratiques relatives à la chaîne de valeur mondiale;
- Des sections à la fin de chaque unité des modules pour vous aider à renforcer et à appliquer vos nouvelles connaissances;
- Des possibilités d'apprentissage avancé à la fin de chaque unité des modules pour vous permettre d'accroître la portée de votre application et vous aider à mettre vos nouvelles connaissances en lien avec des situations précises;
- Une liste de ressources recommandées pour en lire et en apprendre davantage sur les sujets présentés.

Devoirs et évaluations formatives :

En plus des sections de chaque unité qui vous aideront à mettre en pratique votre apprentissage et à approfondir votre apprentissage dans diverses situations, vous trouverez une vérification finale à la fin de chaque module. Ce questionnaire à choix multiple portant sur la matière vue dans le module contient des exemples de questions et de réponses pour vous préparer à l'examen sommatif. Ces questions sont également présentées sous forme de questionnaire interactif sur la plateforme d'apprentissage.

Évaluation sommative/finale :

Lorsque vous serez prêt, vous pourrez passer l'évaluation finale. Il s'agit d'un examen à livre ouvert normalisé composé de 45 questions à choix multiples. Les apprenants disposent de trois heures pour y répondre en ligne. Vous pouvez faire l'examen n'importe quand, tant que vous le faites avant la date limite.

Pour accéder à l'examen :

1. Rendez-vous au www.FITTforTrade.com
2. Cliquez sur CONNEXION, puis entrez votre identifiant et votre mot de passe FITT

3. Cliquez sur le menu **Étudiants FITT** (menu vertical à gauche), puis sur **Centre d'examens en ligne** et sur **Connectez-vous maintenant pour commencer votre examen**, ce qui vous redirigera vers le centre d'examens en ligne

Pour le cours *Ventes et marketing internationaux*, vous avez la possibilité d'effectuer un projet lié au cours au lieu de faire l'examen. Le projet pour ce cours comporte diverses étapes pour élaborer et soumettre un plan de vente et de marketing à l'international. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter le document *Ventes et marketing internationaux – Exigences de projet*. Veuillez envoyer un courriel au info@fitt.ca si vous choisissez de réaliser le projet plutôt que d'effectuer l'examen en ligne. Vous ne pouvez pas choisir les deux options.

Un crédit est attribué lorsque les apprenants atteignent la note de passage ou la note de réussite avec distinction à l'examen ou au projet (voir le tableau). Ces crédits comptent pour obtenir des titres de compétences d'affaires FITT.

Réussite avec distinction	PWD	85 % ou plus
Réussite	P	65 à 84 %
Échec	F	64 % ou moins

Diplômes et titres de compétences FITT :

FITT offre trois titres de compétences en commerce international, selon les compétences acquises dans le cadre du programme FITThabilités. Ces titres de compétences attestent vos connaissances et votre expertise en commerce mondial. Chaque titre s'obtient en fonction des critères suivants :

Certificat en commerce international FITT

Ce certificat est décerné aux personnes qui ont réussi trois cours FITThabilités ou des cours équivalents (3 crédits).

Diplôme en commerce international FITT

Ce diplôme est décerné aux personnes qui ont réussi les six cours FITThabilités ou des cours équivalents (6 crédits).

Le titre de professionnel accrédité en commerce international (PACI®|FPAI®) s'applique aux personnes qui :

- Ont obtenu leur diplôme FITT;
- Possèdent au moins un an d'expérience de travail pratique, conformément à l'exigence du FITT;

- Respectent les normes de conduite éthique du PACI® | FPAI®;
- Se sont engagées à faire du perfectionnement professionnel continu dans le domaine du commerce international.

Politiques :

1. **Politique de report** : Les demandes de report d'évaluation doivent être soumises à FITT avant la date limite des évaluations. Les étudiants peuvent demander un report pour un maximum de 30 jours. Un maximum de trois (3) reports par évaluation est autorisé. Cette politique de report s'applique à toutes les évaluations FITT et aux reprises d'évaluation. Vous pouvez demander le report d'une évaluation en remplissant un **formulaire de report d'évaluation**.
2. **Politique de reprise** : Vous pouvez reprendre une évaluation FITThabilités échouée dans les 90 jours suivant la date limite initiale. Il n'y a aucune limite au nombre de fois que vous pouvez reprendre une évaluation. Cependant, chaque reprise doit avoir lieu dans les 90 jours suivant la date limite de la reprise précédente, et des frais de 100 \$ plus les taxes sont applicables par reprise. Vous pouvez demander de reprendre une évaluation en remplissant un **formulaire d'inscription à une évaluation**.
3. **Accord de non-divulgation** : Les réponses aux exercices, aux études de cas et aux questions de vérification finale sont confidentielles. Il vous est expressément interdit de divulguer, de publier, de reproduire ou de transmettre le contenu de ce document, ou du contenu essentiellement similaire, en tout ou en partie, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, verbalement ou par écrit, de façon électronique ou mécanique, pour quelque fin que ce soit. En vous inscrivant à ce cours, vous acceptez de ne pas divulguer, publier, reproduire ni transmettre le contenu, ou le contenu essentiellement similaire, de ce document, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit, par quelque moyen que ce soit, verbalement ou par écrit, de façon électronique ou mécanique, pour quelque fin que ce soit. Les contrevenants seront poursuivis.
4. **Impression du matériel** : L'impression n'est permise que pour une utilisation personnelle. Aucune partie du matériel sur cette plateforme ne peut être reproduite ni transmise sans l'autorisation préalable de FITT. Les contrevenants seront poursuivis.

Ventes et marketing internationaux : Table des matières

Introduction

Avant propos

Caractéristiques

Résultats d'apprentissage du cours/module

L'approche modulaire

Réfléchissez à votre expérience

Références intermodulaires

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Ressources recommandées

Présentation : Ventes et marketing internationaux

Organisation du texte

Résultats d'apprentissage du cours

Module- Marketing de produits et de services : attirer des clients internationaux

Présentation

Résultats d'apprentissage du module

Réfléchissez à votre expérience

Unité 1 : Adapter les produits et services

Pourquoi est-ce important?

Options d'adaptation

Étude de marché

Définir le client

Valeur perçue des produits

Valeur perçue des services

Énoncés de proposition de valeur

Améliorer la perception de la valeur

Accélération de la croissance (« growth hacking »)

Décisions d'adaptation

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 2 : Élaborer une stratégie concurrentielle

Pourquoi est-ce important?

Recueillir des renseignements sur la concurrence

Évaluer les forces et les faiblesses d'une entreprise

Facteurs à considérer

Énoncé de positionnement

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 3 : Élaborer une stratégie de prix

Pourquoi est-ce important?

Les objectifs de l'entreprise

Contraintes internationales en matière de prix

Devise

Canaux de distribution

Coûts du commerce international

Stratégies de prix

Proximité des frontières

Prix des services

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 4 : Élaborer une stratégie de marque

Ajustement de la marque

Conditions requises pour assurer la réussite de la marque

Identité de la marque

Protection de la marque

Marque mondiale

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 5 : Élaborer des stratégies promotionnelles

Pourquoi est-ce important?

Exigences promotionnelles

Outils promotionnels

Ressources dans les marchés internationaux

L'approche des 4 E

Élaborer le message promotionnel

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 6 : Rédiger un plan de vente et de marketing

Pourquoi est-ce important?

Planification et mise en oeuvre d'un cadre pour les ventes et le marketing à l'international

Intervenants de l'étude de marché

Contenu d'un plan de vente et de marketing à l'international

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Sommaire du module

Vérification finale

Ressources recommandées

Glossaire

Annexes

Annexe A : Modèle de plan de vente et de marketing à l'international

Annexe B : Modèle de plan marketing d'une page

Notes

Module– Vendre aux marchés internationaux : réseaux de vente, négociation et suivi

Présentation

Résultats d'apprentissage du module

Réfléchissez à votre expérience

Unité 1 : Établir des réseaux de ventes sur les marchés internationaux

Pourquoi est-ce important?

Acteurs du réseau de vente

Réseaux de vente utilisés par les exportateurs qui vendent directement aux utilisateurs finaux

Fusion des rôles du réseau de vente

Autres réseaux de vente

Choisir un réseau de vente

Obstacles à l'accès au marché

Gérer des partenaires de chaîne

Ressources pour la mise sur pied de réseaux de vente

Lois relatives à la vente

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 2 : Effectuer la vente et le suivi

Pourquoi est-ce important?

Se préparer à vendre

Exposés des avantages

Prendre des commandes

Surveiller la livraison de produits et la prestation de services aux clients

Service après-vente

Collecter et analyser les données sur les clients

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 3 : Négocier les modalités des conventions de ventes l'internationales

Pourquoi est-ce important?

Se préparer à négocier

Au cours des négociations

Après les négociations

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Sommaire du module

Vérification finale

Ressources recommandées

Glossaire

Annexes

Annexe A : Questions pour guider le choix d'un agent de vente

Notes

Module– Commerce électronique : utilisation de la technologie numérique pour accéder aux marchés internationaux

Présentation

Résultats d'apprentissage du module

Réfléchissez à votre expérience

Unité 1 : Comprendre le contexte du commerce électronique

Pourquoi est-ce important?

Qu'est-ce que le commerce électronique?

Avantages du commerce électronique

Environnement du commerce électronique

Défis propres au commerce électronique

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Unité 2 : Marketing soutenu par les technologies numériques

Pourquoi est-ce important?

Méthodes de marketing numérique

Appliquez vos connaissances

Apprentissage prolongé

Unité 3 : Réaliser des activités de commerce électronique

Pourquoi est-ce important?

Déterminer les exigences du commerce électronique

Utiliser un modèle de commerce électronique intégré

Localiser des sites pour les marchés internationaux

Évaluer l'état de préparation organisationnelle et relever les lacunes

Internaliser ou externaliser

Implanter la plateforme de commerce électronique

Tester les fonctionnalités et lancer la plateforme

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Sommaire du module

Vérification finale

Ressources recommandées

Glossaire

Notes

Index