

## FITThabilités, édition 7.3 — Plan de l'atelier

### Atelier : Développement de services : commerce international de services

#### Description de l'atelier :

Dans le cadre de la chaîne de valeur mondiale et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement mondiale, le développement de services est une activité primaire, si ce n'est pas l'activité centrale des organisations. Cet atelier explore les caractéristiques des services et les processus de développement du commerce international de services

Le développement de services requiert la création de nouveaux services ou la personnalisation de services existants pour un marché d'exportation. Les organisations qui développent des services destinés au marché étranger doivent prendre en compte les aspects du développement de services relatifs au commerce international, comme la conformité aux règlements et la protection de la propriété intellectuelle.

Il s'agit du deuxième des deux ateliers du cours *Produits et services pour les marchés mondiaux*. Chaque atelier explore une phase de détermination de la faisabilité d'une initiative potentielle. Ces activités et facteurs de développement de services en vue d'un commerce international varieront en fonction.

#### Programme FITThabilités :

L'atelier *Développement de services* est un atelier clé de la septième édition 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.

#### Prérequis :

- Il n'y a aucun atelier recommandé préalable à l'atelier *Développement de services*. Le cours *Produits et services pour les marchés mondiaux* est le cours de base du programme FITThabilités.
- L'atelier *Développement de services* suppose que vous disposez des connaissances et des compétences commerciales et professionnelles nécessaires pour le commerce

## Développement de services : commerce international de services

### Plan de l'atelier

---

intérieur, car ces principes fondamentaux ne sont pas abordés dans le programme FITThabilités.

#### Résultats d'apprentissage de l'atelier :

Une fois l'atelier réussi avec succès, l'apprenant sera en mesure :

1. De décrire les contreparties du commerce international et leurs répercussions lors du développement ou de l'adaptation de services pour le commerce international, y compris les stratégies d'entrée sur le marché et les études de marché relatives aux services.
2. D'élaborer des offres de services fondées sur des processus de conception et de développement appropriés pour permettre aux fournisseurs de services de rendre les services plus pratiques, plus faciles à utiliser et plus désirables pour les clients.
3. D'élaborer des offres de services qui établissent une différenciation et une rentabilité pour l'organisation et qui soient conformes à la réglementation des marchés cibles.
4. De décrire les caractéristiques indispensables au développement, à l'adaptation et à la personnalisation des services ainsi que certains des défis inhérents au développement des services.
5. D'établir des mesures d'évaluation des services afin de déterminer les adaptations et les personnalisations requises ou intéressantes ainsi que les changements opérationnels nécessaires pour régler les problèmes relatifs à la satisfaction de la clientèle.
6. De décrire les risques, les tendances actuelles et les stratégies d'atténuation associés à la protection de la propriété intellectuelle lors du développement et de l'adaptation de services pour les marchés mondiaux.

#### Calendrier :

Vous pouvez commencer quand bon vous semble. Les apprenants doivent terminer l'atelier dans un mois suivant leur inscription.

#### Format de l'atelier :

Vous avez un mois pour suivre l'atelier à votre propre rythme et écrire l'examen. Vous recevrez votre manuel thématique en format électronique. À la fin de votre apprentissage, vous pourrez faire l'examen sommatif de l'atelier.

## Développement de services : commerce international de services

### Plan de l'atelier

---

L'inscription à l'atelier 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 l'atelier est de réussir l'examen.

#### Ressources d'apprentissage :

L'atelier présente du contenu poussé sur les produits et services pour les marchés mondiaux 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 pour vous aider à renforcer et à appliquer vos nouvelles connaissances;
- Des possibilités d'apprentissage avancé à la fin de chaque unité 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 du module. Ce questionnaire à choix multiples portant sur la matière vue dans l'atelier 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.

# Développement de services : commerce international de services

## Plan de l'atelier

---

### 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 25 questions à choix multiples. Les apprenants disposent de deux 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.FITForTrade.com](http://www.FITForTrade.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

Un crédit est attribué lorsque les apprenants atteignent la note de passage ou la note de réussite avec distinction à l'examen. 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 (3) trois cours FITThabilités ou leur équivalents (3 crédits). *Note : La réussite d'un atelier permet aux apprenants d'obtenir un crédit partiel pour le cours dont l'atelier est issu.*

#### Diplôme en commerce international FITT

Ce diplôme est décerné aux personnes qui ont réussi (6) six cours FITThabilités ou leur équivalents (6 crédits). *Note : La réussite d'un atelier permet aux apprenants d'obtenir un crédit partiel pour le cours dont l'atelier est issu.*

## Développement de services : commerce international de services

### Plan de l'atelier

---

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 cet atelier, 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.

## Table des matières

### Développement de services : commerce international de services

Introduction

Avant propos

Nouveautés

Résultats d'apprentissage du cours/module

L'approche modulaire

Réfléchissez à votre expérience

Références intermodulaires

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

Ressources recommandées

Présentation : Produits et services pour les marchés mondiaux

Organisation du texte

Résultats d'apprentissage du cours

### **Module– Développement de services : commerce international de services**

Présentation

Résultats d'apprentissage du module

Réfléchissez à votre expérience

### **Unité 1 : Facteurs de développement des services**

Pourquoi est-ce important?

Types de services

La relation service-produit

Modes de prestation des services

Réglementation

Étude de marché

Protection de la propriété intellectuelle

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

### **Unité 2 : Développement et conception de services**

Pourquoi est-ce important?

Caractéristiques des services

Raisons du développement de services

Processus de développement de services

Stratégies opérationnelles et indicateurs de rendement

# Développement de services : commerce international de services

## Plan de l'atelier

---

Caractéristiques des services

Adaptation et personnalisation de services

Services standardisés

Innovation radicale

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

### **Sommaire du module**

Vérification finale

Ressources recommandées

Glossaire

Notes

### **Index**