

Indice

| | |
|--|----|
| Prefazione , di <i>Beniamino Quintieri</i> | XI |
| Prefazione , di <i>Dario Liguti</i> | XV |
| Premessa | 1 |
| 1 L'Export Manager in azienda | 5 |
| 1.1 Chi è l'Export Manager e ruolo nell'azienda | 5 |
| 1.2 Conoscenze (hard skills) | 7 |
| 1.3 Capacità (soft skills) | 12 |
| 1.4 Compiti principali | 14 |
| 2 Valutazione dell'azienda | 17 |
| 2.1 Orientamento strategico dell'azienda | 17 |
| 2.1.1 Vision e mission aziendale | 17 |
| 2.1.2 Proprietà e top management | 19 |
| 2.2 Modello di business | 22 |
| 2.3 Verifica dell'azienda nei confronti dei mercati esteri | 27 |
| 2.4 Export Company Assessment | 33 |
| 3 Analisi di mercato | 45 |
| 3.1 Processo e ricerca di mercato | 45 |
| 3.1.1 Tipologie di domanda | 46 |
| 3.1.2 Tipologie e tecniche di ricerca | 48 |
| 3.1.3 Definizione dell'attrattività di mercato | 49 |
| 3.1.4 Identificazione dei paesi target | 53 |
| 3.2 Analisi del mercato attuale | 55 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 3.2.1 | Valutazione del contesto competitivo | 55 |
| 3.2.2 | Posizionamento del prodotto | 57 |
| 3.2.3 | Analisi delle barriere all'entrata | 58 |
| 3.2.4 | Analisi dei canali di vendita | 60 |
| 3.3 | Analisi dei mercati potenziali | 61 |
| 3.4 | Analisi SWOT | 64 |
| 4 | Definizione della strategia di ingresso | 71 |
| 4.1 | Forme di internazionalizzazione | 71 |
| 4.2 | Definizione degli obiettivi | 75 |
| 4.3 | Tipologia di prodotto e strategia di ingresso | 78 |
| 4.3.1 | Beni di consumo | 79 |
| 4.3.2 | Beni strumentali | 84 |
| 4.4 | Declinazione degli obiettivi e modalità di ingresso nei mercati target | 88 |
| 5 | Modello di business estero | 93 |
| 5.1 | Adeguamento del modello di business | 93 |
| 5.2 | Sistema di offerta | 97 |
| 5.2.1 | Prodotto (o servizio) | 97 |
| 5.2.2 | Packaging (e labelling) | 99 |
| 5.2.3 | Prezzo | 101 |
| 5.3 | Definizione della strategia di comunicazione e promozione | 104 |
| 5.3.1 | Brand | 104 |
| 5.3.2 | Comunicazione | 105 |
| 5.3.3 | Promozione | 114 |
| 5.4 | Piano commerciale | 117 |
| 6 | Valutazione e gestione dei rischi | 123 |
| 6.1 | Rischi legati all'identità aziendale | 124 |
| 6.1.1 | Brevetti | 124 |
| 6.1.2 | Marchio | 126 |
| 6.2 | Rischio di credito | 127 |
| 6.2.1 | Dilazioni a breve termine | 130 |
| 6.2.2 | Dilazioni a medio-lungo termine | 133 |
| 6.2.3 | Recupero crediti | 137 |
| 6.3 | Rischio di cambio | 138 |
| 6.4 | Rischio di spedizione | 140 |
| 6.5 | Rischio politico | 141 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 7 | Export Business Plan | 147 |
| 7.1 | Piano operativo e investimenti | 149 |
| 7.2 | Risorse umane e organizzazione | 151 |
| 7.3 | Piano economico-finanziario | 152 |
| 7.3.1 | Conto economico | 153 |
| 7.3.2 | Stato patrimoniale | 154 |
| 7.3.3 | Rendiconto finanziario | 156 |
| 7.4 | Sostenibilità del programma di internazionalizzazione | 157 |
| | | |
| 8 | Implementazione dell'Export Business Plan | 165 |
| 8.1 | Organizzazione e attività dell'ufficio estero | 165 |
| 8.2 | Attività delle funzioni aziendali | 169 |
| 8.2.1 | Attività primarie | 169 |
| 8.2.2 | Attività di supporto | 171 |
| 8.3 | Definizione dei meccanismi collaborativi e di coordinamento | 172 |
| 8.4 | Avvio del piano | 175 |
| | | |
| 9 | Il day by day dell'Export Manager | 179 |
| 9.1 | Pre-vendita | 180 |
| 9.1.1 | Cross cultural management | 180 |
| 9.1.2 | Processo di offerta | 186 |
| 9.2 | Vendita | 188 |
| 9.2.1 | Contrattualistica | 188 |
| 9.2.2 | Pagamento | 195 |
| 9.2.3 | Spedizione | 208 |
| 9.2.4 | Dazi e dogane | 220 |
| 9.3 | Post-vendita | 225 |
| 9.3.1 | Assistenza al cliente | 225 |
| 9.3.2 | Soddisfazione e fidelizzazione del cliente | 229 |
| 9.4 | Focus B2B | 233 |
| 9.4.1 | Consegna e montaggio del bene industriale | 233 |
| 9.4.2 | Garanzie contrattuali | 234 |
| | | |
| 10 | Monitoraggio e fine tuning dell'Export Business Plan | 243 |
| 10.1 | KPI e balanced scorecard | 243 |
| 10.2 | Definizione del modello di monitoraggio | 244 |
| 10.2.1 | Analisi dell'andamento dell'export | 245 |
| 10.2.2 | Evoluzione del posizionamento dell'impresa e del mercato | 247 |

| | | |
|--------|--|------------|
| 10.2.3 | Indicatori di performance | 247 |
| 10.3 | Analisi dei risultati e del posizionamento competitivo | 249 |
| 10.4 | Definizione delle azioni correttive e fine tuning dell'Export Business Plan | 252 |
| | Ringraziamenti | 261 |
| | Bibliografia | 263 |