

# Indice

<b>Prefazione</b> , di <i>Beniamino Quintieri</i>	XI
<b>Prefazione</b> , di <i>Dario Liguti</i>	XV
<b>Premessa</b>	1
<b>1 L'Export Manager in azienda</b>	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
<b>2 Valutazione dell'azienda</b>	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
<b>3 Analisi di mercato</b>	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
<b>4</b>	<b>Definizione della strategia di ingresso</b>	<b>71</b>
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
<b>5</b>	<b>Modello di business estero</b>	<b>93</b>
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
<b>6</b>	<b>Valutazione e gestione dei rischi</b>	<b>123</b>
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

<b>7</b>	<b>Export Business Plan</b>	<b>147</b>
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
<b>8</b>	<b>Implementazione dell'Export Business Plan</b>	<b>165</b>
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
<b>9</b>	<b>Il day by day dell'Export Manager</b>	<b>179</b>
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
<b>10</b>	<b>Monitoraggio e fine tuning dell'Export Business Plan</b>	<b>243</b>
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
	<b>Ringraziamenti</b>	<b>261</b>
	<b>Bibliografia</b>	<b>263</b>