

MANAGEZ VOTRE DÉVELOPPEMENT EXPORT

L'accompagnement et la maîtrise du développement export

Afin que le développement de vos activités internationales ne soit pas seulement passager mais participe activement à l'essor de votre activité, vous devez doter votre entreprise d'une structure et de moyens pour soutenir et amplifier vos exportations. Il s'agit, en fait, d'une véritable mutation car l'élargissement géographique de vos débouchés signifie une organisation, un fonctionnement, des objectifs... spécifiques. Cette évolution concerne votre personnel avec une réflexion sur l'effectif et les compétences désormais nécessaires mais aussi sur les moyens de renforcer la communication et la coopération entre les différents services. Elle impose une étroite surveillance des marchés et la mise en place d'une veille afin de conforter votre position et de conquérir d'autres clientèles. Enfin, elle est porteuse d'avantages dans la mesure où, au-delà d'un certain seuil, des simplifications administratives deviennent accessibles.

LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE VEILLE DE VOS MARCHÉS

L'intensification de la concurrence, l'évolution rapide des marchés et des technologies, l'accroissement des risques encourus rendent les études ponctuelles et périodiques insuffisantes. Votre entreprise doit être plus réactive au regard de ce contexte et la mise en place d'une veille stratégique peut vous y aider. Le système d'observation permanente de vos marchés mis en place concerne les dimensions technologique, concurrentielle, commerciale et environnementale.

Type de veille	Objet	Observations
Veille technologique ou scientifique	Suivi des évolutions technologiques susceptibles d'influer sur le devenir du métier de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> – Acquis scientifiques et techniques (recherche fondamentale et appliquée) – Produits, services et procédés de fabrication – Dépôts de brevets...
Veille concurrentielle	Surveillance de la concurrence directe et indirecte, actuelle et potentielle	<ul style="list-style-type: none"> – Stratégies et politiques commerciales – Accords – Intensité et modalités de la concurrence
Veille commerciale	Évolution des marchés	<ul style="list-style-type: none"> – Tendances quantitatives et qualitatives du marché, du secteur – Clients et prospects – Fournisseurs
Veille environnementale	Environnement politique, social, culturel, juridique, réglementaire	Réglementation (accessibilité du marché) Pratiques sociétales et culturelles Acquis sociaux

La mise en place de ce système de veille se déroule en plusieurs phases :

- **audit interne** du système d'information afin d'établir un bilan de l'exploitation et de la diffusion actuelle de l'information au sein de l'entreprise,
- **recensement** des sources d'information dont votre entreprise a besoin pour couvrir vos différents champs de veille en distinguant celles que vous pouvez obtenir en interne (rapports de la force de vente, participation à des congrès ou à des salons...) et celles qu'il faut vous procurer en externe,
- établissement d'une **stratégie de veille** définissant les axes principaux de la veille, le détail des thèmes particuliers pour chaque axe et une proposition de système d'organisation interne pour mettre en place le système de veille et de **diffusion interne** de l'information.

Conseil

Pour vous aider à la mise en place d'un dispositif de veille, consultez la norme expérimentale XP X50-053 « Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille » diffusée par l'AFNOR (www.afnor.org).

En ce qui concerne les informations externes, il existe aujourd'hui des modalités de collecte et des outils qui vous permettent de les recevoir directement sur votre ordinateur et de les organiser.

Vous pouvez ainsi suivre des informations diffusées sur le Net concernant un pays, un secteur d'activités ou un concurrent :

- en établissant des **alertes** sur Google *via* le site : (www.google.fr/alerts) ou Pickanews qui effectue une recherche sur les médias européens (www.pickanews.com).
- en vous **abonnant** aux lettres de veille de Business France sur différents marchés et secteurs d'activité.

Après avoir sélectionné les sites qui vous semblent les plus pertinents au regard de votre activité, vous pouvez créer une **plate-forme de veille** en vous abonnant à des services en ligne et construire ainsi votre page personnelle où vous centraliserez vos informations de veille ainsi que votre base de connaissances.

LE RENFORCEMENT DE VOTRE STRUCTURE EXPORT

Vos ventes internationales s'accroissent et représentent une part croissante de votre chiffre d'affaires. Elles sont réalisées par vous ou l'un de vos proches collaborateurs. Les aspects administratifs et financiers sont traités en interne par les services directement concernés (comptabilité, services généraux...) tandis que les aspects logistiques (transport, douane) sont sous-traités à des opérateurs spécialisés.

Avec l'accroissement de vos activités à l'international, il vous faut **faire évoluer** votre management en vous dotant d'une **organisation plus rigoureuse** mais aussi en étoffant votre cellule export par un **recrutement** de collaborateurs capables d'initiatives pour créer et développer des courants d'affaires avec l'étranger.

Il devient nécessaire de mettre en place un véritable **service export** assumant les fonctions administratives et commerciales.

Les collaborateurs en charge de l'administration des ventes devront :

- enregistrer les commandes, les suivre et gérer les disponibilités avec le responsable de la production,
- gérer les encours clients et les polices d'assurance-crédit,
- émettre les factures et procéder à leur recouvrement,
- assurer le suivi et le contrôle des ventes (→ Voir la fiche *Le suivi et le contrôle des ventes export*),
- gérer les opérations logistiques liées aux exportations.

En ce qui concerne ce dernier point, votre responsable de l'administration des ventes export sera en mesure de **faire évoluer** la situation. À titre d'exemple, votre gestion douanière était confiée à des prestataires spécialisés. Leur volume le conduit à revoir ce partage des tâches d'autant que des mesures facilitent cette prise en charge. En effet, l'administration de la douane s'efforce d'établir avec les entreprises des relations qui ne soient plus basées uniquement sur le contrôle mais qui s'inscrivent dans une logique de partenariat. La traduction concrète de cette orientation est :

– l'informatisation des procédures et démarches de sorte que leur réalisation fasse appel aux mêmes outils de communication que la gestion quotidienne de votre entreprise ;

Le statut d'opérateur économique agréé (OEA) est conçu comme un label douanier de qualité accordé aux entreprises qui le demandent et prouvent qu'elles présentent des garanties financières et de moralité douanière et fiscale et qu'elles satisfont des exigences minimales en matière de sécurité (contrôle des accès, sûreté du personnel, sûreté informatique, etc.).

– l'évaluation de votre fiabilité au travers du statut d'Opérateur économique agréé et de l'échelle d'accréditation afin de vous accorder plus facilement le bénéfice de procédures et de régimes douaniers favorables et de mieux cibler les contrôles ;

– la prise en compte des contraintes de votre activité en vous évitant le passage de vos marchandises par le bureau de douane ou en vous autorisant de justifier leur origine directement sur vos factures.

En ce qui concerne votre **fonction commerciale**, vous devrez choisir entre une organisation par lignes de produits ou par zones géographiques, votre décision dépendant de la nature de vos produits et des caractéristiques de vos marchés.

En structurant et en renforçant votre service export, vous serez en mesure de mieux préparer et maîtriser l'**expansion internationale** de votre entreprise.

Structuration des activités internationales	
Organisation géographique	
Intérêts	Difficultés
<ul style="list-style-type: none"> - Solution adaptée lorsque les lignes de produits sont faiblement différenciées - Bonne connaissance de la zone - Réaction rapide aux actions de la concurrence 	<ul style="list-style-type: none"> - Problèmes de coordination des différents marchés
Organisation par ligne de produits	
Intérêts	Difficultés
<ul style="list-style-type: none"> - Réponse efficace à un besoin de coordination et d'intégration des décisions lorsque l'entreprise dispose de plusieurs lignes de produit 	<ul style="list-style-type: none"> - Risque d'incompréhension des particularités locales

Business France vous accompagne

La maîtrise du développement export passe par la mise en place d'un système de surveillance des marchés et par la mise en adéquation des ressources humaines.

La veille représente un effort de surveillance constant des marchés. Elle s'attache à anticiper ses évolutions et à provoquer des questionnements, en s'intéressant à un champ plus large d'informations.

● **La gamme conseil de Business France** dispose de trois produits particulièrement adaptés à ces veilles :

Les **Lettres de Veille Internationale**, qui reprennent chaque mois, toute l'actualité internationale de votre secteur : données commerciales et concurrentielles, dossiers de fond, opportunités d'affaires. Pour plus d'informations : www.businessfrance.fr

Les **Lettres de Veille géographique** qui reprennent, chaque mois, le panorama complet de la conjoncture géopolitique, financière et commerciale d'un pays ou d'une région. Pour plus d'informations : www.businessfrance.fr

Les **veilles de marché personnalisées**, spécifiques et confidentielles, réalisées par notre réseau d'expert sur les évolutions récentes et les perspectives de votre marché cible : environnement concurrentiel, technique réglementaire, etc. Pour plus d'informations : www.businessfrance.fr

Le développement export passe aussi par la maîtrise de vos ressources humaines.

● Business France gère le **Volontariat International en Entreprise, V.I.E.**, une solution RH permettant de confier à un jeune de 18 à 28 ans, une mission professionnelle à l'étranger durant une période modulable de 6 à 24 mois, renouvelable une fois dans cette limite de 2 ans. Les missions confiées aux volontaires s'adaptent à vos besoins : prospection commerciale, animation de réseaux, renforcement ou formation d'équipes locales, accompagnement d'un contrat... Pour plus d'informations : www.businessfrance.fr