

## Operativo import/export agenzia marittima di linea

**L'addetto import/export si occupa di gestire, organizzare e monitorare traffici import/export via mare.**

L'attività import è relativa alla vendita dei servizi dalle varie origini servite sino ai porti italiani o, se richiesto, sino alla destinazione finale. Vendita quindi sia del nolo marittimo e suoi accessori, sia, se richiesto, del trasporto terrestre fino al door del ricevitore finale importatore delle merci.

L'attività export consiste nella vendita dei servizi dal porto italiano o, se richiesto, dal punto di carico della merce, ai vari porti di destinazione serviti.

In particolare:

- gestisce il traffico nazionale e internazionale di merci a livello amministrativo e operativo;
- prepara quotazioni per i clienti e negozia le tariffe commerciali con i fornitori;
- si occupa poi del *booking* import/export, ovvero della prenotazione dei mezzi di trasporto
- prepara e controlla la documentazione di trasporto che deve accompagnare la merce, come da normativa: polizze di carico in export, svincolo polizze in import, assicurazioni merce, certificati doganali necessari per oltrepassare la frontiera.

Le classiche **mansioni di un addetto import/export** sono:

- Organizzazione e gestione operativa del traffico
- Emissione dei documenti import/export anche ai fini contabili
- Verifica del rispetto delle norme in materia di traffici

Le **competenze** che deve possedere:

- Ottima conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata), e preferibilmente di una seconda lingua straniera (francese, spagnolo, tedesco...)
- Conoscenza delle procedure per le operazioni di import/export
- Conoscenza della documentazione import/export e della legislazione di riferimento nazionale e internazionale
- Padronanza dei principali strumenti informatici (pacchetto Office, in particolare Excel)
- Ottime capacità comunicative e relazionali
- Capacità organizzative e di *problem solving*
- Capacità di negoziazione
- Orientamento agli obiettivi
- Attitudine al lavoro di squadra
- Precisione e affidabilità

## Operativo customer service import/export agenzia marittima

La **soddisfazione delle esigenze del cliente** risulta essere l'obiettivo primario dell'addetto al customer service nonché alla base del processo di fidelizzazione dell'azienda con i clienti. Dovendo rispondere con tempestività ed efficienza alle richieste degli acquirenti, ha il compito e lo scopo di **ottimizzare il ciclo di comunicazione commerciale dell'azienda, supervisionando il contatto con la clientela.**

Gli addetti di questo reparto dovranno avere una conoscenza approfondita anche degli altri reparti che compongono l'Agenzia marittima onde poter garantire che le richieste dei clienti vengano soddisfatte nel più breve tempo possibile.

L'addetto al customer service

- Gestisce il servizio di informazione al cliente per dettagli concernenti gli ordini e il loro stato di avanzamento. Si occupa inoltre di supervisionare la corrispondenza commerciale e di gestire eventuali reclami.
- Gestisce le banche dati e la redazione di rapporti di analisi sui processi aziendali.
- Contatto con i clienti, gestione ritiro merce ed eventuali reclami, *customer service*

Le **competenze** che deve possedere:

- ✓ competenze sulle operazioni di vendita, la gestione degli ordini e l'organizzazione commerciale dell'azienda.
- ✓ conoscenza delle tecniche di marketing per lo sviluppo e l'analisi dei prodotti
- ✓ buona padronanza dei programmi informatici che supportano l'archiviazione di ordini e le banche dati dei clienti.
- ✓ un'ottima conoscenza della lingua inglese e/o della lingua adottata sul mercato di riferimento
- ✓ propensione al problem solving
- ✓ forte attitudine alla comunicazione e ai rapporti interpersonali.

## Operativo nave agenzia marittima

Il **reparto operativo** gestisce e garantisce una delle attività fondamentali, proprie e peculiari dell'Agenzia Marittima Raccomandataria: l'assistenza alle navi. Il compito principale dell'ufficio operativo è quello di mettere in relazione le tre principali figure dell'impresa marittima: il porto, l'ente preposto al controllo del flusso marittimo (capitaneria di porto) e armatore con l'arrivo della nave.

Dal momento in cui la nave viene affidata all'Agenzia fino alla partenza dal porto inizia un costante monitoraggio e scambio di comunicazioni con la nave stessa ed il suo Armatore finalizzate al tipo di nave, alla tipologia di operazioni che dovrà effettuare e al terminal cui essa è destinata, alle procedure da seguire, ai costi che ne conseguono, alle possibili alternative in un'ottica di cost saving.

L'addetto in questione

- gestisce i servizi alla nave mantenendo un costante reporting sullo spostamento e sulle attività della nave;
- gestisce i servizi alla merce in ambito portuale
- gestisce la preparazione e il controllo delle procedure e dei documenti necessari al viaggio della nave
- mantiene un costante passaggio di informazione delle attività della nave sia internamente all'Agenzia (ufficio logistico), sia con l'armatore e con i clienti
- gestisce i problemi (carico danneggiato) e i rapporti con avvocati

Le **competenze** che deve possedere:

- ✓ Ottima conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata), e preferibilmente di una seconda lingua straniera (francese, spagnolo, tedesco...)
- ✓ Padronanza dei principali strumenti informatici (pacchetto Office, in particolare Excel)
- ✓ Capacità organizzative e di *problem solving*
- ✓ Capacità relazionali e comunicative
- ✓ Precisione e affidabilità

## Operativo logistica e trasporti

**L'operatore logistico e trasporti** svolge un'importante attività per l'ottimizzazione delle fasi esecutive di trasporto, inteso sia come trasporto di merci e beni materiali sia come diffusione di informazioni e conoscenze ad essi associate.

Si occupa di organizzare il posizionamento import dal port al luogo di consegna finale e dalla ditta di carico al porto per il booking export.

L'operativo logistica e trasporti

- organizza la movimentazione dei contenitori pieni e vuoti,
- si occupa della gestione e trasporto della flotta container
- gestisce i rapporti con clienti e fornitori
- verifica la merce in ingresso o in uscita
- gestisce le attività amministrative di controllo documentale inerenti le operazioni di movimentazioni merci e container
- verifica i documenti - come lettera di vettura, linee navi, porti di sbarco, final destination, ordinativi di imbarco, liste di imbarco, merce pericolosa , codici IMO - e applica le procedure inerenti le normative doganali
- organizza e aggiorna il sistema informatizzato degli ordini;
- controlla i costi delle operazioni;
- problem solving relativo trasporto merci.
- mantiene aggiornato il monitoraggio del computer e l'inventario di tutte le apparecchiature assegnate, ricevute o spedite dal terminale.

Le **competenze** che deve possedere:

- ✓ necessaria la conoscenza e buona padronanza della lingua inglese
- ✓ buone capacità organizzative e di coordinamento
- ✓ capacità di organizzazione dei traffici seguendo procedure doganali, amministrative e fiscali
- ✓ Padronanza dei principali strumenti informatici (pacchetto Office, in particolare Excel)
- ✓ Forti capacità di comunicazione ed è orientato al cliente.

## Impiegato amministrativo agenzia marittima

L'addetto amministrativo gestisce la corrispondenza, la protocollazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e contabili, redige testi amministrativi, lettere commerciali e fogli di calcolo.

Nel traffico di linea, la contabilità ha tre funzioni chiave:

- l'incasso dei noli ed il successivo accredito degli stessi all'armatore;
- l'emissione di un documento riepilogativo delle spese sostenute a fronte dell'approdo della nave
- il controllo delle senserie, dei ristorni ed il calcolo delle commissioni d'agenzia
- l'incasso dei noli

Dopo la partenza della nave, l'addetto alla contabilità riceve dall'ufficio preposto il Freight Manifest (Manifesto Contabile) in cui sono riportati i dati contabili ovvero la tariffa relativa al tipo di merce imbarcata, l'ammontare di nolo liquidato, gli eventuali accessori, i noli prepagati e quelli pagabili a destino. A fronte di tale documento, l'addetto assegna una pratica e produce un file identificativo dello scalo da cui dipendono gli adempimenti successivi.

L'addetto in questione

- Gestisce la fatturazione attiva con l'utilizzo di programma informatico preposto per inserimento/gestione pratiche operative.
- acquisire, archiviare e registrare la documentazione amministrativo contabile;
- gestire le attività documentali sapendo curare la comunicazione ed il flusso informativo;

Le **competenze** che deve possedere:

- ✓ diploma di Ragioneria o titolo in ambito economico/amministrativo
- ✓ Ottima conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata), e preferibilmente di una seconda lingua straniera (francese, spagnolo, tedesco...)
- ✓ Padronanza dei principali strumenti informatici (pacchetto Office, in particolare Excel)
- ✓ doti di pianificazione e programmazione del lavoro,
- ✓ attitudine al lavoro in team,
- ✓ precisione,
- ✓ organizzazione e gestione del tempo,
- ✓ capacità realizzative, capacità di ascolto, affidabilità

## Assistente alla mediazione marittima

La figura esercita professionalmente la mediazione nei contratti di costruzione, compravendita, locazione, noleggio di navi ed unità da diporto, e la mediazione nei contratti di trasporto marittimo di cose. L'attività è finalizzata a mettere in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza però essere legati ad alcuna di esse, mantenendo il segreto professionale ed il rispetto di uno specifico codice deontologico.

L'addetto in questione

- effettuerà l'acquisizione di affari in mediazione marittima
- effettuerà la valutazione giuridico-commerciale dell'oggetto della trattativa
- sarà in grado di fornire assistenza tecnica alla contrattazione tra le parti

Le **competenze** che deve possedere:

- ✓ Ottima conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata), e preferibilmente di una seconda lingua straniera (francese, spagnolo, tedesco...)
- ✓ Padronanza dei principali strumenti informatici (pacchetto Office, in particolare Excel)
- ✓ Capacità organizzative e di *problem solving*
- ✓ Capacità relazionali e comunicative
- ✓ Precisione e affidabilità