

## FITThabilités, Édition 7.1 — Plan de cours

### Cours : Produits et services pour les marchés mondiaux

#### Description du cours :

Le cours *Produits et services pour les marchés mondiaux* traite du fait que les produits et services vendus ou échangés à l'étranger peuvent requérir des modifications. Ce cours aborde les différences dans les exigences réglementaires, juridiques et culturelles et les exigences relatives aux consommateurs et aux clients, auxquelles il pourrait être nécessaire de se conformer en adaptant les produits et services. Les organisations doivent analyser comment ces différences pourraient influencer les coûts, la conception des produits, le conditionnement, l'étiquetage, les mises à l'essai ainsi que la prestation des services. Elles doivent ensuite concevoir des stratégies pour maintenir un avantage concurrentiel lorsqu'elles adaptent ou personnalisent des produits et des services pour un marché cible international.

Le cours *Produits et services pour les marchés mondiaux* est un cours clé de l'édition 7.1 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.

#### Modules inclus dans ce cours :

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS : d'une idée au marché international  
DÉVELOPPEMENT DE SERVICES : commerce international de services

#### Prérequis :

- Nous vous recommandons de suivre le cours *Faisabilité du commerce international* avant de commencer le cours *Produits et services pour les marchés mondiaux*. Vous pouvez suivre le cours *Faisabilité du commerce international* ou évaluer vous-même votre connaissance de son contenu en examinant les résultats d'apprentissage pour le cours.
- Le cours *Produits et services pour les marchés mondiaux* suppose que vous disposez des connaissances et des compétences commerciales et professionnelles nécessaires pour le

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

### Résultats d'apprentissage du cours

Une fois ce cours réussi, l'apprenant sera en mesure :

1. De tenir compte des options de conception et de mettre en œuvre les processus de développement et d'essai des produits afin d'établir un avantage concurrentiel lorsqu'il développe ou adapte des produits pour des marchés cibles internationaux.
2. De développer des produits pour le marché international en se fondant sur les caractéristiques et la réglementation du client afin de maximiser les résultats et de réduire les coûts et les risques au minimum.
3. D'adapter ou de personnaliser un produit de manière rentable afin de respecter les besoins réglementaires, juridiques et culturels des marchés cibles, de réduire les risques au minimum et de se conformer aux exigences de l'acheteur.
4. De concevoir des offres de services bien définis ou personnalisés afin de maximiser l'avantage concurrentiel pour l'organisation tout en prenant en compte les besoins du marché cible ainsi que les exigences réglementaires, juridiques et culturelles.

Lorsque vous commencerez le cours, vous trouverez également des résultats d'apprentissage détaillés pour chacun des deux modules du cours.

### Calendrier :

Vous pouvez commencer quand bon vous semble. Les apprenants doivent terminer le cours dans les trois mois suivant leur inscription.

### Format du cours :

Vous avez trois mois pour suivre le cours par vous-même et terminer l'évaluation finale à votre propre rythme. Vous recevrez votre manuel thématique en format électronique. À la fin de votre apprentissage, vous pourrez faire l'examen sommatif du cours.

L'inscription à ce cours 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 le cours est de réussir l'examen.

### Ressources d'apprentissage :

Le cours 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 Produits et services pour les marchés mondiaux;
- Des sections à la fin de chaque unité des modules pour vous aider à renforcer et à appliquer vos nouvelles connaissances;
- Des possibilités d'apprentissage avancé à la fin de chaque unité des modules 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 de chaque module. Ce questionnaire à choix multiple portant sur la matière vue dans le module 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.

### 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 45 questions à choix multiples. Les apprenants disposent de trois 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.FITTforTrade.com](http://www.FITTforTrade.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 ou au projet (voir le tableau). 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 trois cours FITThabilités ou des cours équivalents (3 crédits).

#### Diplôme en commerce international FITT

Ce diplôme est décerné aux personnes qui ont réussi les six cours FITThabilités ou des cours équivalents (6 crédits).

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 ce cours, 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.

## Produits et services pour les marchés mondiaux : Table des matières

### Introduction

Avant propos

Caractéristiques

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 produits : d'une idée au marché international

Présentation

Résultats d'apprentissage du module

Réfléchissez à votre expérience

### Unité 1 : Développement et adaptation de produits

Pourquoi est-ce important?

Définition du processus de développement et d'adaptation de produits

Motifs pour le développement et l'adaptation de produits

Les étapes du développement et de l'adaptation de produits

Développement de nouveaux produits

Adaptation de produits

Personnalisation de produits

Relation entre le service et le produit

Gestion des technologies de rupture

Appliquez vos connaissances

Apprentissage avancé

### Unité 2 : Conformité aux règlements

Pourquoi est-ce important?

Conformité aux règlements

Pratiques de conformité réglementaire

Appliquez vos connaissances  
Apprentissage avancé

### **Unité 3 : Protection de la propriété intellectuelle**

Pourquoi est-ce important?  
Types de protection de la propriété intellectuelle  
Atténuation des risques liés à la propriété intellectuelle  
Tendances en matière de protection de la propriété intellectuelle  
Violation de la propriété intellectuelle  
Appliquez vos connaissances  
Apprentissage avancé

### **Unité 4 : Responsabilité du fait du produit**

Pourquoi est-ce important?  
Responsabilité du fait du produit  
Reconnaissance de la portée internationale de la responsabilité du fait du produit  
Gestion de la responsabilité et des dommages  
Atténuation de la responsabilité du fait du produit  
Appliquez vos connaissances  
Apprentissage avancé

### **Sommaire du module**

Vérification finale  
Ressources recommandées  
Glossaire

Notes

## **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

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**