



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

## Assistant Import-Export

### Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	1/50



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel.....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	41
Glossaire technique .....	43
Glossaire du REAC.....	47

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	3/50



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le Titre Professionnel « Assistant(e) Import-Export », que l'arrêté du 14 octobre 2010 (parution au J.O. du 16 novembre 2010) avait défini en deux activités types, présente, pour sa révision de 2016 une reconfiguration en trois activités types plus conformes aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi d'assistant(e) import-export a été analysé au moyen d'une enquête menée en 2015 auprès de titulaires de l'emploi et de responsables administratifs et commerciaux au sein d'un panel d'entreprises exportatrices et importatrices de typologies différentes (microentreprises, PME, ETI et grandes entreprises). Cette enquête a été complétée par une analyse des offres d'emploi et des fiches de poste.

Les résultats indiquent que la typologie des entreprises influe fortement sur les contours de l'emploi. Ainsi, plus la taille de l'entreprise est importante, plus l'assistant(e) import-export se spécialise dans les missions qui lui sont confiées telles que : administration des ventes ou des achats, logistique, gestion financière, assistantat commercial. Dans les petites structures, il (elle) doit davantage faire preuve de polyvalence, son champ d'intervention étant plus étendu sur l'ensemble de ces missions.

D'une manière générale, l'activité d'administration des achats ou des ventes tend à se dissocier de l'activité liée aux opérations logistiques internationales. Chacune de ces deux activités correspond aujourd'hui à une employabilité à part entière.

Dans un contexte de mondialisation des échanges commerciaux et de mobilisation des ressources humaines des entreprises, on assiste à un développement des missions à caractère commercial de l'assistant(e) import-export : prospection, fidélisation de la clientèle, vente par téléphone, optimisation des achats. Cela implique alors une bonne connaissance des produits et services de l'entreprise et une aptitude à adopter une posture commerciale dans les relations avec les clients, les fournisseurs et les partenaires. La prise en compte de la dimension interculturelle des échanges dans un environnement international de plus en plus complexe et concurrentiel devient également une composante incontournable dans le quotidien de travail de l'assistant(e) import-export.

La révision du titre professionnel tient compte de ces évolutions. Celles-ci permettent de redéfinir le périmètre et d'actualiser le contenu de l'emploi, des activités et des compétences.

### Liste des activités

#### Ancien TP : ASSISTANT(E) IMPORT-EXPORT

Activités :

- Assurer l'administration et la logistique des ventes ou des achats dans le cadre d'opérations export ou import, en français et en anglais
- Assurer l'assistantat commercial à l'international, en français et en anglais

#### Nouveau TP : Assistant Import-Export

Activités :

- Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais
- Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais
- Assurer l'assistantat commercial à l'international, y compris en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	5/50

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais	1	Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi
		2	Traiter les commandes à l'international
		3	Gérer la relation client ou fournisseur à l'international
2	Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais	4	Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales
		5	Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international
		6	Assurer le suivi des opérations de dédouanement
		7	Traiter les litiges transport et logistique à l'international
3	Assurer l'assistanat commercial à l'international, y compris en anglais	8	Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international
		9	Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
		10	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
		11	Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	6/50

## FICHE EMPLOI TYPE

### Assistant(e) Import-Export

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'assistant(e) import-export contribue au développement international de l'entreprise en participant à la commercialisation de biens ou de services sur les marchés étrangers ou en optimisant les achats dans un contexte de mondialisation.

En tenant compte des objectifs de rentabilité de l'entreprise, il (elle) coordonne et gère les opérations administratives, logistiques et commerciales à l'international. Dans le respect de la législation (droit des échanges commerciaux, normes applicables), il veille au bon déroulement du traitement et du suivi des commandes depuis l'élaboration de l'offre au client ou la consultation de fournisseurs jusqu'à la livraison et au paiement des prestations.

A l'import, l'assistant(e) import-export est l'interface avec les fournisseurs. Il (elle) réalise les consultations, participe à l'analyse des offres, passe les commandes, suit l'avancement de la production et l'expédition des marchandises jusqu'à leur dédouanement et leur livraison.

A l'export, l'assistant(e) import-export participe à l'élaboration des offres commerciales et coordonne l'exécution des contrats depuis la commande jusqu'à la livraison et au paiement. Il (elle) assure la gestion des dossiers clients et les relations avec les réseaux de distribution. Pour garantir la bonne exécution des contrats de vente, il (elle) collabore étroitement avec les différents services opérationnels de l'entreprise (tels que : commercial, marketing, production, qualité, logistique, comptabilité, financier). Il (elle) s'assure de la mobilisation de tous les services de l'entreprise et des partenaires extérieurs (transporteurs, commissionnaires agréés en douane, ...) pour respecter les délais et la qualité du produit, garantir le règlement de la prestation vendue et la satisfaction du client.

En cas de litige, l'assistant(e) import-export est l'interlocuteur administratif du client ou du fournisseur. Il (elle) joue un rôle déterminant dans le relais de l'information aux différentes parties impliquées et la résolution du litige.

En collaboration avec l'équipe commerciale, l'assistant(e) import-export contribue à la promotion de l'image de l'entreprise et au développement de l'activité commerciale à l'international : organisation de manifestations commerciales, participation à la conception de supports de communication, actions de prospection et de fidélisation de la clientèle, vente de produits à distance pour la clientèle existante.

Pour permettre à l'entreprise de réagir aux évolutions de son environnement, il (elle) participe à la veille commerciale en réalisant un travail de collecte, d'analyse et de remontée d'informations concernant les marchés étrangers. Il (elle) recherche et détecte les opportunités d'achats et de ventes de biens ou de services à l'international. Pour faciliter la prise de décision stratégique, il (elle) renseigne le système d'information de l'entreprise et élabore des tableaux de bord commerciaux.

Il (elle) peut également se voir confier des travaux de traduction (documentation technique ou commerciale), l'accueil des visiteurs étrangers ainsi que des missions annexes sur des thématiques spécifiques. De telles missions peuvent l'amener ponctuellement à travailler en équipe projet (exemples : amélioration de procédures internes, optimisation de la gestion des flux d'informations, mise en place d'un nouveau progiciel, projet en lien avec la responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise).

L'assistant(e) import-export exerce son emploi de façon autonome en suivant la politique commerciale de l'entreprise à l'international, les procédures mises en place et en rendant compte de son activité à son supérieur hiérarchique. Il (elle) peut être directement rattaché(e) au directeur ou responsable commercial export et/ou import. Il peut également exercer son emploi sous la responsabilité d'un responsable administration des ventes, d'un responsable service clients ou d'un responsable logistique. Il (elle) travaille fréquemment en binôme avec un responsable de zone. Dans une petite structure, il (elle) reporte directement au dirigeant de l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	7/50

Dans le cadre des échanges avec la clientèle, les fournisseurs et les partenaires de l'entreprise, l'assistant(e) import-export communique principalement par courriel, téléphone, messagerie instantanée et visioconférence. Il (elle) utilise la langue anglaise au quotidien, à l'écrit comme à l'oral. Selon l'implantation et les zones géographiques d'intervention de l'entreprise, la connaissance d'une ou plusieurs autres langues étrangères peut représenter un atout. L'emploi nécessite la maîtrise, en français et en anglais, du vocabulaire technique propre au commerce international et des notions de géopolitique associée à l'internationalisation des échanges commerciaux.

Les horaires de travail de l'assistant(e) import-export sont généralement réguliers, mais les contraintes liées à la distance imposent souvent la mise en place d'une organisation de travail qui tient compte des décalages horaires. Si il (elle) exerce généralement ses activités de façon sédentaire, l'assistant(e) import-export peut être amené(e) à se déplacer à l'étranger, particulièrement à l'occasion de manifestations commerciales. La "relation client" et l'approche interculturelle sont des dimensions essentielles de son métier.

### **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- les entreprises industrielles et commerciales de toutes tailles (microentreprises, PME, ETI, grandes entreprises) ayant une relation commerciale à l'international, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant import-export
- Assistant commerce international
- Assistant commercial import-export
- Assistant export
- Assistant administratif et commercial
- Assistant administration des ventes export
- Gestionnaire/Technicien administration des ventes export
- Adjoint au responsable administration des ventes
- Assistant service clients export
- Coordinateur commercial et administratif export
- Coordinateur service client export
- Adjoint au responsable export
- Assistant service après-vente export
- Assistant commercial et logistique export
- Assistant service logistique
- Gestionnaire logistique
- Assistant import
- Assistant achat
- Assistant négoce international.

L'assistant(e) import-export peut évoluer vers une fonction de responsable administration des ventes, de responsable service clients export, de responsable logistique, de responsable de zone export ou d'acheteur international.

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	8/50



Néant

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais  
Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi  
Traiter les commandes à l'international  
Gérer la relation client ou fournisseur à l'international
2. Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais  
Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales  
Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international  
Assurer le suivi des opérations de dédouanement  
Traiter les litiges transport et logistique à l'international
3. Assurer l'assistanat commercial à l'international, y compris en anglais  
Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international  
Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international  
Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international  
Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

## Compétences transversales de l'emploi

Vérifier avec rigueur l'application de la réglementation, des procédures et la conformité des données traitées  
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans un contexte pluriculturel  
Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information  
Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information liée au métier

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) : /  
Code(s) NSF :  
312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

## Fiche(s) Rome de rattachement

M1101 Achats  
D1401 Assistanat commercial  
M1701 Administration des ventes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	9/50



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité est une composante de base de l'emploi d'Assistant Import-Export. Dans certains contextes d'entreprise, elle peut constituer un emploi à part entière.

Dans le respect des consignes de son supérieur hiérarchique, l'assistant import-export veille au bon déroulement des opérations du processus de traitement des commandes, depuis l'élaboration de l'offre au client ou la consultation de fournisseurs jusqu'à la livraison et au paiement. Dans la limite de ses attributions, il coordonne l'ensemble des actions des différents services opérationnels de l'entreprise et en assure le suivi permanent pour garantir la bonne exécution du contrat et la satisfaction de l'importateur et de l'exportateur.

A l'import, selon la stratégie d'achat de l'entreprise et en collaboration avec l'acheteur international, l'assistant import-export prépare et établit les demandes de prix à destination des fournisseurs. Il passe les commandes, s'assure du respect des délais et des clauses du contrat, veille au bon acheminement des marchandises et fait procéder au règlement.

A l'export, il gère un portefeuille de clients. Il répond aux demandes de renseignements par téléphone ou courriel en présentant les principales spécificités des produits existants. Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et pour répondre aux besoins des clients, il peut proposer des alternatives en termes de produits, de prix, et de délais de livraison. Avec le responsable commercial, le responsable de zone ou le responsable service clients, il prépare et rédige les offres en choisissant la règle incoterms® appropriée. Lorsque cela est nécessaire, il consulte les autres services concernés dans l'entreprise (tels que : marketing, bureau d'études, service achat, production ou support technique). Il assure le suivi régulier des offres proposées à la clientèle et procède à leur relance en coordination avec le responsable commercial.

L'assistant import-export est en relation permanente avec les clients ou les fournisseurs afin de répondre à leurs demandes et de contribuer à leur fidélisation.

L'assistant import-export assure la gestion administrative des commandes à l'international. Après analyse, vérification et validation des opérations d'achat ou de vente, il crée les comptes clients ou fournisseurs et enregistre les commandes en utilisant un progiciel de gestion intégré. Il planifie et coordonne les livraisons en lien avec les services concernés de l'entreprise (expéditions, logistique). Il contrôle l'encours client ou fournisseur et met à jour les données de la base clients ou fournisseurs. Lors de l'expédition des marchandises, dans le respect des réglementations nationales et internationales, il lance la facturation dans les délais requis en tenant compte des impératifs fiscaux et douaniers. Il établit ou fait établir l'ensemble des pièces de la liasse documentaire export en conformité avec les procédures de l'entreprise et la réglementation. Il veille au respect des obligations en matière de traçabilité, de conservation et d'archivage des documents commerciaux.

Il gère les paiements, négocie et assure le suivi des crédits documentaires et des cautions bancaires. Si nécessaire, il établit les demandes d'assurance-crédit. En cas d'impayés, l'assistant import-export effectue les relances auprès des clients, par écrit ou par téléphone, selon la procédure de recouvrement mise en place dans l'entreprise. Il peut établir les déclarations de menace de sinistre et demandes d'indemnisation auprès de l'assureur-crédit.

En cas d'incident ou de réclamation, il collecte les informations nécessaires à leur traitement, s'efforce de désamorcer le litige en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale et propose des solutions, en concertation avec le responsable commercial. Pour permettre de retracer l'historique des situations traitées, il constitue des dossiers « litiges », met à jour les bases de données et rend compte à son supérieur hiérarchique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	11/50

Dans le cadre de cette activité, l'assistant(e) import-export utilise un progiciel de gestion intégré (PGI - « ERP » en anglais), un logiciel de gestion de la relation client (GRC – « CRM » en anglais), ainsi que les outils bureautiques, les outils de communication et l'environnement numérique mis à sa disposition dans l'entreprise. Il s'adapte de façon permanente à leur évolution, à la dématérialisation des opérations administratives et au développement du e-commerce. Il pratique quotidiennement la langue anglaise, tant à l'écrit qu'à l'oral en utilisant les termes techniques et acronymes du commerce international.

En fonction des contextes d'entreprise, il peut exercer cette activité pour une catégorie de produits, un segment de clientèle ou une zone géographique. Il tient compte des spécificités des pays et de leurs caractéristiques socio-culturelles et adapte son comportement aux logiques de communication de ses interlocuteurs.

L'assistant import-export exerce cette activité en toute autonomie sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique, dans le respect de la législation, des procédures et du champ de délégation fixés par l'entreprise. Il est en lien permanent avec les clients ou les fournisseurs ainsi qu'avec l'équipe commerciale et les autres services de l'entreprise.

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Néant

### **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi  
Traiter les commandes à l'international  
Gérer la relation client ou fournisseur à l'international

### **Compétences transversales de l'activité type**

Vérifier avec rigueur l'application de la réglementation, des procédures et la conformité des données traitées  
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans un contexte pluriculturel  
Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information  
Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information liée au métier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	12/50

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

En fonction du contexte d'entreprise, cette activité peut constituer un emploi à part entière ou être concomitante de l'activité d'administration des ventes ou des achats.

Afin de répondre aux exigences techniques, commerciales et réglementaires des opérations logistiques internationales, l'assistant import-export planifie, organise, coordonne et optimise les opérations de la chaîne logistique, y compris en anglais, depuis la sortie de production des marchandises ou leur approvisionnement auprès des fournisseurs jusqu'à leur livraison aux clients, en veillant au bon déroulement des opérations et au respect des délais contractuels.

Après avoir analysé les termes du contrat de vente ou d'achat, l'assistant import-export identifie la nature des marchandises, les contraintes et délais d'acheminement, les facteurs de risques pouvant porter atteinte à la sécurité des marchandises pendant leur phase de manutention ou d'acheminement. Il détermine les modes de transport (routier, aérien, maritime, multimodal) et choisit la solution logistique la plus adaptée à la rationalisation et à l'optimisation de l'organisation et des coûts du transport. Il rédige les appels d'offres et les demandes de cotation pour les prestations d'emballage, de transport, d'assurance, de dédouanement. Il compare et calcule les coûts en fonction de l'incoterm® retenu et des règles de taxation du fret international. Il sélectionne les prestataires et négocie les conditions pour les faire correspondre aux exigences fixées par la politique commerciale et financière de l'entreprise.

En coordination avec les services concernés (ex. : commercial, achats, production, expéditions), l'assistant import-export prépare les opérations physiques et documentaires préalables à l'enlèvement des marchandises. Il rédige les demandes de mise à disposition des marchandises, établit ou fait établir les bons de livraison, les listes de colisage, les documents relatifs à l'origine des marchandises, les certificats d'inspection, les certificats sanitaires. Il rédige les bordereaux d'instructions d'expédition à l'intention des prestataires (transporteur, transitaire, commissionnaire de transport, commissionnaire agréé en douane, agents maritimes) ou saisit les demandes d'enlèvement de marchandises directement sur le « portail » du prestataire. Il communique à la compagnie d'assurance les éléments pour assurer la marchandise en fonction du mode de transport choisi et des risques à couvrir.

L'assistant import-export vérifie la conformité de l'ensemble des documents du dossier d'expédition (ex. : documents commerciaux, documents de transport, documents douaniers) avec une vigilance toute particulière dans le cadre d'un paiement par crédit documentaire. Il s'assure du respect de la réglementation européenne ou internationale des transports et identifie les responsabilités de l'expéditeur, du transporteur et du destinataire. Il veille au bon déroulement des opérations de dédouanement en conformité avec la réglementation. Dans certains contextes, il peut être amené à rédiger la Déclaration d'Echanges de Biens intracommunautaire (DEB). Pour garantir la traçabilité des opérations, il suit le retour des documents douaniers, les vérifie, procède à leur classement et à l'archivage obligatoire. Il contrôle les factures des prestataires et les transmet pour paiement au service comptabilité. Il évalue les coûts et les niveaux de performance des prestataires et transmet ces indicateurs aux responsables concernés dans l'entreprise.

En recherchant une solution conciliant satisfaction de la clientèle et maîtrise des dépenses de l'entreprise, l'assistant import-export traite les réimportations de marchandises, les litiges et les sinistres liés au transport et à la logistique. Il met en œuvre les mesures permettant de régler les litiges ou d'éviter leur aggravation. Conformément à la législation, il prend les dispositions nécessaires pour conserver les droits et les recours contre les transporteurs ou tout autre tiers responsable. Il accomplit les formalités dans les délais requis et produit les pièces réglementaires attendues (ex. : confirmation des réserves émises, constat par un commissaire d'avaries ou un expert, déclaration de sinistre auprès de la compagnie d'assurance ou de son représentant).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	13/50

Il relaye l'information aux interlocuteurs et aux services concernés à l'interne et à l'externe (ex. : commercial, logistique, qualité, approvisionnement, réception, préparation de commande, entrepôts, expéditions, après-vente, juridique, comptabilité ; prestataires d'emballage et de stockage, commissionnaires de transport, transitaires). Il constitue un dossier « sinistre » destiné à la compagnie d'assurance en vue de l'indemnisation. Il maintient une relation permanente avec le client. Dans le cadre des procédures de l'entreprise liées au suivi de la relation clientèle, il met à jour les bases de données clients. A des fins d'analyse statistiques pour l'entreprise, l'assistant import-export réalise le suivi des litiges, sinistres et recours contre les prestataires. Dans un objectif de mise en œuvre d'actions préventives, il identifie les facteurs de risques pouvant porter atteinte à la sécurité des produits pendant les phases de stockage, de manutention ou d'acheminement. Il transmet les informations collectées aux responsables concernés dans l'entreprise.

Dans le cadre de cette activité, l'assistant(e) import-export utilise un progiciel de gestion intégré (« PGI » ou « ERP » en anglais), un logiciel de gestion de la relation client (GRC – « CRM » en anglais) ainsi que les outils bureautiques, les outils de communication et l'environnement numérique mis à sa disposition dans l'entreprise. Il s'adapte de façon permanente à leur évolution, à la dématérialisation des documents d'accompagnement des marchandises et aux téléprocédures. Il pratique fréquemment la langue anglaise, tant à l'écrit qu'à l'oral en utilisant un vocabulaire technique spécialisé.

L'assistant import-export exerce cette activité en toute autonomie sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique, dans le respect de la législation, des procédures et du champ de délégation fixés par l'entreprise. Il est en lien permanent avec les clients, les fournisseurs et les prestataires (transporteurs, transitaires, commissionnaires) ainsi qu'avec l'équipe commerciale et les autres services de l'entreprise. Compte tenu des exigences réglementaires (ex. : domaine sanitaire, sécurité, environnement), des contraintes en termes de délais et des risques inhérents au transport et à la logistique, cette activité s'exerce dans des conditions qui requièrent une attention rigoureuse et une capacité d'adaptation aux situations imprévues.

### **Réglementation d'activités (le cas échéant)**

Néant

### **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales  
Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international  
Assurer le suivi des opérations de dédouanement  
Traiter les litiges transport et logistique à l'international

### **Compétences transversales de l'activité type**

Vérifier avec rigueur l'application de la réglementation, des procédures et la conformité des données traitées  
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans un contexte pluriculturel  
Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information  
Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information liée au métier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	14/50

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

### Assurer l'assistantat commercial à l'international, y compris en anglais

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

En fonction du contexte d'entreprise, cette activité peut constituer un emploi à part entière ou être complémentaire de l'activité d'administration des ventes ou des achats.

Dans le cadre des axes stratégiques de développement à l'international et des plans d'actions définis par l'entreprise, l'assistant import-export contribue au développement de l'activité commerciale à l'international. Il assiste une équipe commerciale import/export ou un manager (ex. : directeur ou responsable commercial, responsable de zone) dans l'animation du réseau commercial international (agents commerciaux, distributeurs exclusifs ou non, filiales), la recherche de nouveaux partenaires, la fidélisation de la clientèle existante, le suivi de l'activité commerciale import/export et la promotion de l'image de l'entreprise à l'international.

Il intervient sur un portefeuille de clients ou fournisseurs et de prospection ou « sourcing » qui a souvent une logique géographique. Pour contribuer au développement du portefeuille, il participe à la veille commerciale en effectuant des recherches sur les marchés, la concurrence et les produits distribués dans les pays relevant de son champ d'intervention. A partir des objectifs définis par le management commercial, il réalise des actions de prospection par publipostage (mailing) ou par téléphone à destination des cibles identifiées, qualifie et met à jour les fichiers prospects. Il est particulièrement attentif aux spécificités culturelles des attentes et besoins de ses interlocuteurs. Il veille à adapter son style de communication pour instaurer un climat de confiance et mener à bien la négociation dans l'intérêt mutuel.

Pour réaliser le travail de veille et de prospection, il a recours à des sources d'informations multiples, publiques ou privées : organismes spécialisés sur les marchés étrangers, organisations professionnelles, banques, sociétés d'assurance, presse professionnelle spécialisée à l'international, etc. Il utilise Internet au quotidien pour la recherche en ligne.

L'assistant import-export réalise des opérations de vente par téléphone auprès de clients existants, le plus souvent pour des produits renouvelables ou des offres promotionnelles. Il exerce cette activité, y compris en anglais, à l'aide de scripts d'appels téléphoniques et d'argumentaires de vente. Il exploite les fichiers relatifs aux clients et aux prospects au moyen d'un outil de traitement et d'analyse des données.

Il participe à la mise en œuvre et au suivi d'actions commerciales d'envergure internationale telles que : salons, manifestations en France ou à l'étranger, lancement de produit. Il planifie et coordonne la logistique de ces opérations (exemples : réservation et installation d'un stand, envoi d'échantillons, organisation des déplacements de l'équipe commerciale) et peut être amené à prendre en charge l'accueil et l'information des visiteurs, y compris en anglais. Il contribue à l'établissement du bilan de l'action. Il conçoit et met en forme les supports de communication destinés à promouvoir l'entreprise et ses produits (plaquette, affiche, diaporama, newsletter, invitation, support audiovisuel, communication de presse). Dans une entreprise de très petite taille, il peut même assurer la mise à jour du site Internet. Il seconde son responsable dans sa mission de pilotage de l'activité commerciale à l'international en élaborant et actualisant les tableaux de bord commerciaux.

Dans le cadre de cette activité, l'assistant import-export utilise un logiciel de gestion de la relation client (GRC – « CRM » en anglais) ainsi que les outils bureautiques, les outils de communication et l'environnement numérique mis à sa disposition dans l'entreprise. Il s'adapte de façon permanente à leur évolution. Il pratique fréquemment la langue anglaise, tant à l'écrit qu'à l'oral en utilisant un vocabulaire commercial adapté.

L'assistant import-export exerce cette activité en autonomie sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique dans le respect du cadre ou du champ de délégation qui lui sont fixés. Il est en relation directe avec les clients ou les fournisseurs, les prestataires de services, l'équipe commerciale et la plupart des autres services de l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	15/50

## Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international  
Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international  
Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international  
Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

## Compétences transversales de l'activité type

Vérifier avec rigueur l'application de la réglementation, des procédures et la conformité des données traitées  
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans un contexte pluriculturel  
Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information  
Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information liée au métier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	16/50



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après avoir défini l'ensemble des conditions adaptées aux caractéristiques d'une opération à l'international, rédiger une proposition commerciale, y compris en anglais, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.

Dans le cadre de marchés internationaux publics ou privés, assister l'équipe commerciale dans l'élaboration d'une réponse à appel d'offres depuis le « sourcing » des avis d'appels d'offres jusqu'à la mise en place des cautions de soumission. Choisir l'incoterm®, définir ou appliquer les conditions de paiement, déterminer le mode de transport et les délais de livraison. Calculer le prix de revient, la marge et définir le prix de vente d'un produit ou d'un service, en euros ou dans une autre devise, en optimisant la rentabilité de l'opération et en préservant les intérêts du client et du fournisseur. En fonction des risques identifiés, obtenir des renseignements de solvabilité, définir une technique et un instrument de paiement répondant au besoin de sécurisation de l'exportateur et de l'importateur et adapté aux clauses du contrat envisagé. Transmettre l'offre à son destinataire sous la forme requise et informer les services concernés de l'entreprise. Conformément aux procédures internes, classer l'offre de façon à en garantir la traçabilité. Assurer le suivi et la relance de l'offre.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types d'entreprises et dans tous secteurs d'activités. Elle est mise en œuvre sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique avec un degré d'autonomie variable en fonction de l'importance de la transaction et du niveau de délégation accordé. Elle nécessite l'utilisation d'un vocabulaire technique spécialisé dans la rédaction des documents et les échanges avec les interlocuteurs internes ou externes. Elle requiert l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré, d'un logiciel de gestion de la relation client, des outils bureautiques et de communication à distance. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

Les calculs sont fiables et exploitables

Les conditions générales et/ou particulières de vente ou d'achat sont respectées

Les informations relatives aux échéances et aux délais sont fiables

L'offre répond aux besoins du client

Les documents produits sont conformes aux normes de rédaction et de présentation professionnelles

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	17/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré et un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Concevoir un modèle de document  
Analyser la demande d'un client à l'international  
Analyser les différentes composantes d'un prix  
Convertir en devises  
Présenter les écrits selon les normes professionnelles  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer les procédures de l'entreprise dans l'élaboration et le suivi des offres commerciales

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, les partenaires, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux  
Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux et de transport à l'international  
Connaissance des procédures d'achat et/ou de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance des calculs commerciaux (prix de revient, marge, prix de vente)  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits et services de l'entreprise  
Connaissance des unités de mesure de longueur, de masse, de volume  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance des risques du commerce international  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance des techniques bancaires à l'international  
Connaissance de base des procédures de réponse aux appels d'offres internationaux  
Connaissance de base des cautions et garanties de marché  
Connaissance des RUU (Règles et Usances Uniformes) de la Chambre de Commerce Internationale (ICC)  
Connaissance des PBIS (Pratiques Bancaires Internationales Standard) pour l'examen des documents  
Connaissance de base de la géographie du monde (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance du vocabulaire commercial  
Connaissance de base du vocabulaire bancaire y compris en anglais  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	18/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Traiter les commandes à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En suivant les procédures de l'entreprise, assurer la gestion administrative des commandes à l'international afin de garantir le respect des clauses du contrat conclu entre l'exportateur et l'importateur. Constituer et suivre les dossiers import ou export, y compris en anglais, en anticipant et en coordonnant les actions à chaque étape du traitement de la commande. Si nécessaire, proposer des alternatives en termes de produits, de prix ou de délais et procéder à des arbitrages.

Après contrôle de la faisabilité de l'opération d'achat ou de vente, procéder à l'ouverture des comptes fournisseurs ou clients, vérifier et enregistrer les commandes. Transmettre les éléments aux services concernés par l'exécution de la commande, planifier les étapes suivantes et coordonner les actions entre les différents intervenants. Etablir et éditer les documents commerciaux, rédiger ou faire établir les documents complémentaires (ex. : documents relatifs à l'origine des marchandises, certificats d'inspection, d'assurance, certificats sanitaires.). Suivre l'évolution des encours clients ou fournisseurs et les paiements. Procéder au classement et à l'archivage des pièces à conserver conformément à la réglementation. Mettre à jour les bases de données fournisseurs, clients et produits. Calculer et saisir les commissions sur ventes. Dans les délais requis, transmettre les documents et les éléments d'informations aux intervenants internes, partenaires externes et aux administrations. Réaliser les appels de fonds et procéder au recouvrement des impayés. A l'import, réaliser les demandes d'ouverture de crédit documentaire. A l'export, effectuer les remises de documents en banque et gérer les réserves. Mettre en place des cautions et garanties de marché. Gérer les dossiers d'assurance-crédit.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, de façon totale ou partielle en fonction de l'organisation de l'entreprise, et en collaboration étroite avec les services comptable ou financier. Elle est mise en œuvre sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique avec un degré d'autonomie variable en fonction du niveau de délégation accordé. Elle requiert une très grande rigueur dans le traitement des dossiers et le respect des délais. Elle nécessite l'utilisation d'un vocabulaire technique spécialisé dans la rédaction des documents et les échanges avec les interlocuteurs internes ou externes. Les échanges avec les fournisseurs, les clients et les partenaires sont réalisés au moyen des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise en tenant compte des décalages horaires. Cette compétence requiert l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré ou d'un logiciel de gestion commerciale, des outils bureautiques, des outils liés à la dématérialisation des documents et des téléprocédures en vigueur. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

Le processus de traitement des commandes est respecté

La saisie des données est fiable et exploitable

Les conditions générales et/ou particulières de vente ou d'achat sont respectées

Les informations relatives aux échéances et aux délais sont fiables

Les bases de données sont actualisées

Les documents produits sont conformes aux normes de rédaction et de présentation professionnelles

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	19/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré et un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Utiliser les outils de la dématérialisation et les téléprocédures  
Concevoir un modèle de document  
Analyser la demande d'un client à l'international  
Convertir en devises  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Présenter les écrits selon les normes professionnelles  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer les procédures de l'entreprise dans le traitement des commandes

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, les partenaires, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux  
Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux et de transport à l'international  
Connaissance des procédures d'achat et/ou de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits et services de l'entreprise  
Connaissance des calculs commerciaux (prix de revient, marge, prix de vente)  
Connaissance des unités de mesure de longueur, de masse, de volume  
Connaissance des documents commerciaux utilisés dans les transactions à l'international  
Connaissance des circuits de traitement des commandes  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance des techniques bancaires à l'international  
Connaissance du vocabulaire bancaire, y compris en anglais  
Connaissance des RUU (Règles et Usances Uniformes) de la Chambre de Commerce Internationale (ICC)  
Connaissance des PBIS (Pratiques Bancaires Internationales Standard) pour l'examen des documents  
Connaissance des procédures de recouvrement  
Connaissance de base de la géographie du monde (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance du vocabulaire commercial  
Connaissance des procédures de recouvrement  
Connaissance des cautions et garanties de marché  
Connaissance de l'assurance-crédit  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	20/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Gérer la relation client ou fournisseur à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des standards qualité de l'entreprise, répondre, y compris en anglais, aux demandes de renseignements des clients ou fournisseurs afin de satisfaire leurs attentes et de contribuer à leur fidélisation. Dans la limite de ses attributions, traiter les réclamations et les litiges commerciaux ou techniques en recherchant une solution conciliant satisfaction de la clientèle et intérêt de l'entreprise.

Etablir un diagnostic en appréciant les responsabilités et les enjeux. Mettre en œuvre les actions correctives permettant de solutionner le problème. Selon la procédure de l'entreprise, relayer l'information aux services concernés et assurer le suivi des actions jusqu'à la résolution du litige. Si besoin, faire face aux situations d'urgence. Pour permettre d'assurer la traçabilité et l'historique de la situation traitée, formaliser les échanges par écrit et constituer un dossier « litige » comprenant les éléments collectés. En prenant en compte la dimension interculturelle de la relation commerciale, maintenir une relation permanente avec le client ou le fournisseur pour le tenir informé de l'évolution du traitement du dossier. Mettre à jour les bases de données et rendre compte à sa hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration étroite avec les autres services de l'entreprise. Elle est mise en œuvre en autonomie dans le respect du cadre ou du champ de délégation fixé, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle requiert l'utilisation d'un logiciel de gestion de la relation client, des outils bureautiques et des outils liés à la dématérialisation des documents.

Les échanges avec les clients ou les fournisseurs et la communication interne sont réalisés au moyen des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise en tenant compte des décalages horaires.

La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

La réponse apportée concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise

Le niveau de délégation accordé est respecté

L'information est relayée de façon fiable et exploitable

La posture et la communication écrite ou orale sont adaptées à la relation commerciale interculturelle

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	21/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré et un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Analyser et diagnostiquer une situation problématique dans le cadre d'échanges commerciaux à l'international  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Présenter les écrits selon les normes professionnelles  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer la procédure de l'entreprise pour le traitement des réclamations et des litiges  
Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité  
Choisir des solutions permettant de répondre à une réclamation ou de résoudre un litige  
Assurer la traçabilité de l'information

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Agir avec anticipation, rigueur et méthode  
Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Mettre en œuvre les techniques pour traiter une réclamation  
Comprendre les logiques culturelles influant sur les choix et les comportements  
Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise  
Désamorcer une situation conflictuelle  
Garder le contrôle de soi et adopter une attitude courtoise  
Instaurer une relation de confiance  
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux  
Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux et de transport à l'international  
Connaissance des procédures d'achat et/ou de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des standards de qualité de l'entreprise  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits et services de l'entreprise  
Connaissance des règles de traçabilité appliquées dans l'entreprise  
Connaissance des documents commerciaux utilisés dans les transactions à l'international  
Connaissance des circuits de traitement des commandes  
Connaissance des techniques de traitement des réclamations  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance du vocabulaire commercial  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	22/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après évaluation des besoins en transport et logistique d'une opération commerciale à réaliser à l'international, élaborer les appels d'offres ou les demandes de cotations correspondant aux exigences techniques, commerciales et réglementaires de l'opération.

Identifier les caractéristiques et les contraintes de l'opération. Sélectionner les prestataires potentiels. Rédiger et adresser les appels d'offres ou les demandes de cotation. Evaluer et comparer les offres de prestations et référencer les prestataires. Négocier les conditions tarifaires en veillant à la maîtrise des coûts imposée par la politique commerciale et financière de l'entreprise. Choisir le prestataire et contractualiser dans le respect des procédures internes.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique avec un degré d'autonomie variable en fonction de l'importance de la transaction et du niveau de délégation accordé. Elle nécessite l'utilisation d'un vocabulaire technique spécialisé, y compris en anglais dans la rédaction des documents et la communication avec les partenaires. Les échanges avec les prestataires s'effectuent principalement par courriel, téléphone ou en face à face. L'évaluation des performances des prestataires peut occasionner l'élaboration de tableaux de bord comparatifs à l'aide d'un tableur ou d'un progiciel de gestion intégré.

#### Critères de performance

La demande de cotation tient compte des exigences de l'opération

Le niveau de délégation accordé est respecté

La négociation est réalisée conformément à la politique commerciale de l'entreprise

Le choix du prestataire retenu est cohérent

La communication écrite ou orale est adaptée à la relation commerciale

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	23/50

## Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré dans la gestion de la logistique  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence et l'environnement numérique de l'entreprise)  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Lancer un appel d'offres ou une demande de cotation  
Analyser l'offre d'un prestataire (transporteur, transitaire, commissionnaire, prestataire d'assurance, d'emballage, de stockage,...) dans sa globalité (coût, qualité, rapport qualité/prix)  
Evaluer le potentiel d'un prestataire  
Contractualiser avec un prestataire  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer les procédures de l'entreprise  
Optimiser les solutions logistiques et de transport en fonction des impératifs clients

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Coordonner les étapes du processus d'appel d'offres  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Négocier des prix et des conditions avec un prestataire  
Argumenter de façon claire et convaincante  
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Adopter un comportement professionnel avec les partenaires, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise

Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux à l'international  
Connaissance des procédures d'achat et/ou de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance de base des contrats de transport (terrestre, aérien, maritime) à l'international  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits de l'entreprise  
Connaissance des calculs commerciaux (prix de revient, marge, prix de vente)  
Connaissance des unités de mesure de longueur, de masse, de volume  
Connaissance de base de la géographie du monde (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance des moyens, des techniques et des règles de tarification du transport international  
Connaissance des différentes formes d'organisation du transport (groupage, messagerie, multimodal, affrètement,...)  
Connaissance des typologies des opérations de transport international (terrestre, aérien, maritime)  
Connaissance de la terminologie et des acronymes liés au transport international  
Connaissance des documents de transport : connaissement (B/L), lettre de transport aérien (LTA), lettre de voiture (CMR),...  
Connaissance des documents commerciaux utilisés dans les transactions à l'international  
Connaissance des documents techniques : certificats d'analyses -sanitaires, phytosanitaires- d'inspection, ...  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance des techniques de négociation commerciale  
Connaissance des indicateurs de performance utilisés par l'entreprise  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	24/50



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après sélection des prestataires, assurer, y compris en anglais, la coordination et le suivi des opérations logistiques depuis l'approvisionnement ou la sortie de production des marchandises jusqu'à leur livraison au lieu convenu.

S'informer sur les dates de mise à disposition des marchandises. Planifier et organiser leur emballage et leur acheminement en veillant au respect des clauses du contrat d'achat ou de vente, de la qualité du service et de l'application de la réglementation. Etablir ou faire établir les documents d'expédition et les déclarations ou certificats requis et en vérifier la conformité. Procéder aux réservations de fret sur le « portail » du prestataire. Communiquer à la compagnie d'assurance ou à son représentant les éléments pour assurer la marchandise. Donner les instructions aux prestataires pour l'emballage et l'enlèvement des marchandises et transmettre au client les éléments détaillés de l'expédition. Coordonner l'action de l'ensemble des acteurs à l'interne et à l'externe en tenant compte des aléas. Garantir la sécurité et la traçabilité des opérations en assurant un contrôle à chaque étape de la chaîne d'expédition et en informer le client. Au fur et à mesure de l'avancement des opérations, constituer et mettre à jour les dossiers relatifs aux expéditions et le planning correspondant. Contrôler les factures des prestataires et, après validation, les transmettre pour paiement au service comptabilité. Evaluer les coûts et niveaux de performance des prestataires. Transmettre ces indicateurs aux responsables concernés dans l'entreprise.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration étroite avec les autres services de l'entreprise et en liaison permanente avec les partenaires externes de la chaîne logistique. Elle est mise en œuvre en autonomie, dans le respect du cadre ou du champ de délégation fixé, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Les échanges avec les clients, fournisseurs ou prestataires sont réalisés par l'intermédiaire des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise en tenant compte des décalages horaires. Compte tenu des exigences réglementaires et des risques inhérents à la manutention et au transport de marchandises, cette compétence s'exerce dans des conditions qui nécessitent une capacité d'adaptation aux situations imprévues et aux contraintes de temps. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

Les instructions ou les informations données aux prestataires répondent aux besoins de l'opération  
L'information transmise à l'interne ou au client est fiable et exploitable  
La communication écrite ou orale est adaptée à la relation commerciale  
Le contrôle des documents est fiable  
L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	25/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré dans la gestion de la logistique  
Effectuer des calculs de temps et évaluer des délais  
Effectuer des calculs de poids, de volumes  
Réaliser un colisage, un plan de chargement palettes - conteneurs  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer les procédures de l'entreprise  
Optimiser les solutions logistiques et de transport en fonction des impératifs clients  
Contrôler la qualité d'une prestation sous-traitée

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Coordonner les étapes d'opérations logistiques  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise  
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise  
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux  
Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux à l'international  
Connaissance de base des contrats de transport (terrestre, aérien, maritime) à l'international  
Connaissance des procédures d'achat et/ou de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits de l'entreprise  
Connaissance des calculs commerciaux (prix de revient, marge, prix de vente)  
Connaissance des unités de mesure de longueur, de masse, de volume  
Connaissance de base de la géographie du monde (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance des moyens, des techniques et des règles de tarification du transport international  
Connaissance des différentes formes d'organisation du transport (groupage, messagerie, multimodal, affrètement,...)  
Connaissance des typologies des opérations de transport international (terrestre, aérien, maritime)  
Connaissance de la terminologie et des acronymes liés au transport international  
Connaissance des documents de transport : connaissement (B/L), lettre de transport aérien (LTA), lettre de voiture (CMR),...  
Connaissance des documents commerciaux utilisés dans les transactions à l'international  
Connaissance des documents techniques : certificats d'analyses -sanitaires, phytosanitaires- d'inspection, ...  
Connaissance des procédures d'inspection des marchandises avant expédition  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance des indicateurs de performance utilisés par l'entreprise  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	26/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Assurer le suivi des opérations de dédouanement

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, s'assurer du bon déroulement des opérations de dédouanement à l'import ou à l'export pour répondre aux obligations douanières de l'entreprise.

En tenant compte de la provenance, de la destination, de l'origine, de la valeur, de la nature des marchandises et des opérations (intracommunautaires, importations, exportations), établir ou faire établir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités en douane. Assurer la coordination et le suivi des opérations déléguées à un prestataire. Fournir au déclarant en douane les informations requises pour établir la déclaration. Respecter les obligations relatives à la TVA dans les achats ou les ventes à l'international. A l'importation, vérifier le montant des droits de douane et taxes appliqués. Rédiger la Déclaration d'Echanges de Biens intracommunautaire (DEB) ou transmettre les éléments nécessaires à son établissement à la personne concernée dans l'entreprise. Gérer les transactions particulières telles que envois d'échantillons, opérations triangulaires, admissions temporaires. Collecter et communiquer à l'interne ou à l'externe les informations nécessaires à la résolution des litiges avec la douane. Pour garantir la traçabilité des opérations en douane, contrôler la conformité, le retour et la conservation des documents (douaniers, commerciaux, documents de transport), dans le respect des procédures et de la réglementation. Contrôler les factures des prestataires et, après validation, les transmettre pour paiement au service comptabilité. Evaluer les coûts et niveaux de performance des prestataires. Transmettre ces indicateurs aux responsables concernés.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, de façon totale ou partielle en fonction de l'organisation de l'entreprise, en liaison permanente avec les prestataires. Elle est mise en œuvre en autonomie dans le respect du cadre ou du champ de délégation fixé, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle nécessite la pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral. Elle requiert l'utilisation des outils mis à disposition par la douane, des procédures de dédouanement en ligne, des outils de dématérialisation et d'échange automatisé de données informatisées. Les échanges avec les prestataires sont réalisés par l'intermédiaire des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise en tenant compte des décalages horaires. L'exercice de cette compétence requiert un contrôle rigoureux de l'exactitude des renseignements fournis, compte tenu des exigences de la réglementation douanière.

#### Critères de performance

Le niveau de délégation accordé est respecté

La réglementation est respectée

Les instructions ou les informations données aux prestataires répondent aux besoins de l'opération

L'information transmise à l'interne, au client ou au fournisseur est fiable et exploitable

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	27/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré dans le suivi des opérations de dédouanement  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Analyser et contrôler des documents fiscaux et douaniers  
Respecter les obligations relatives à la TVA dans les achats ou les ventes à l'international  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer les procédures de l'entreprise  
Contrôler la qualité d'une prestation sous-traitée

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode  
Coordonner les étapes du processus de dédouanement des marchandises  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Adopter un comportement professionnel avec les partenaires, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise  
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise  
Négocier, argumenter de façon claire et convaincante  
Conseiller les services de l'entreprise en interne pour aider à la décision  
Rendre compte à son supérieur hiérarchique et aux autres services de l'entreprise

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux  
Connaissance de base de la réglementation douanière  
Notions de fiscalité et de tarification douanière  
Connaissance de base des régimes de transit : transit communautaire, transit international  
Connaissance du mécanisme des infractions douanières et des délits douaniers  
Connaissance des procédures de dédouanement de l'entreprise  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux à l'international  
Connaissance de base des contrats de transport (terrestre, aérien, maritime) à l'international  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits de l'entreprise  
Connaissance de base de la géographie du monde (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance des documents douaniers  
Connaissance des documents de transport : connaissement (B/L), lettre de transport aérien (LTA), lettre de voiture (CMR), ...  
Connaissance des documents commerciaux utilisés dans les transactions à l'international  
Connaissance des documents techniques : certificats d'analyses -sanitaires, phytosanitaires- d'inspection, ...  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance des indicateurs de performance utilisés par l'entreprise  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	28/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Traiter les litiges transport et logistique à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En recherchant une solution qui concilie satisfaction de la clientèle et maîtrise des coûts de l'entreprise, traiter, y compris en anglais, les réclamations, les litiges et les sinistres liés à la logistique et au transport afin de garantir le respect des clauses des contrats négociés.

Identifier les sources du litige, mesurer les responsabilités des parties impliquées et relayer les informations aux interlocuteurs concernés à l'interne et à l'externe. Prendre les dispositions permettant de régler le litige ou d'éviter son aggravation. Assurer le suivi des actions jusqu'à la résolution du litige ou du sinistre et au remboursement des indemnités. Si besoin, faire face aux situations d'urgence. En prenant en compte la dimension interculturelle de la relation commerciale, maintenir une relation permanente avec le client ou le fournisseur pour le tenir informé de l'évolution du traitement en interne du litige. En cas de sinistre (perte, vol, incendie, avarie), accomplir les formalités et produire les pièces réglementaires attendues dans les délais requis. Pour permettre d'assurer la traçabilité et l'historique de la situation traitée, formaliser les échanges par écrit et constituer un dossier « litige ». Transmettre les éléments collectés à la compagnie d'assurance ou à son représentant. Estimer ou faire estimer le montant de l'indemnisation. Mettre à jour les bases de données clients ou fournisseurs. Réaliser le suivi statistique des litiges, sinistres et recours contre les prestataires et transmettre ces indicateurs aux responsables concernés dans l'entreprise. Dans un objectif de mise en œuvre d'actions préventives, identifier les facteurs de risques pouvant porter atteinte à la sécurité des produits pendant les phases de stockage, de manutention ou d'acheminement et faire remonter l'information au responsable logistique.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration étroite avec les autres services de l'entreprise en lien avec le client ou le fournisseur et les prestataires impliqués. Elle est mise en œuvre en autonomie dans le respect du cadre ou du champ de délégation fixé, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle requiert l'utilisation d'un vocabulaire technique spécialisé dans la rédaction des documents et la communication avec les partenaires. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel de gestion de la relation client. L'importance et la fréquence de mise en œuvre de la compétence varient en fonction de la typologie d'entreprise (taille et organisation), des produits concernés, des modes de transport utilisés et des volumes de flux. Les échanges avec les clients, fournisseurs ou prestataires sont réalisés par l'intermédiaire des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise en tenant compte des décalages horaires. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral est fréquente. Compte tenu des impératifs liés au respect des délais, à la rentabilité de l'entreprise et aux exigences de satisfaction de la clientèle, cette compétence s'exerce dans des conditions qui nécessitent une capacité à intégrer les contraintes.

#### Critères de performance

Le niveau de délégation accordé est respecté

Les éléments collectés pour le dossier litige permettent son traitement

Les délais réglementaires sont respectés

La réponse apportée concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise

La dimension interculturelle est prise en compte dans la communication écrite ou orale

L'information est relayée de façon fiable et exploitable

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	29/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un progiciel de gestion intégré et un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Analyser une situation problématique à l'international  
Qualifier un litige  
Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés  
Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité  
Appliquer la réglementation en vigueur  
Appliquer les procédures de l'entreprise  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Présenter des écrits selon les normes professionnelles

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Coordonner les étapes de traitement d'un litige ou d'un sinistre  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais réglementaires dans la transmission des informations et des documents  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise  
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie  
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation  
Désamorcer une situation conflictuelle  
Garder le contrôle de soi et adopter une attitude courtoise  
Argumenter de façon claire et convaincante

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux  
Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux à l'international  
Connaissance de base des contrats de transport (terrestre, aérien, maritime) à l'international  
Connaissance des incoterms®  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits de l'entreprise  
Connaissance des unités de mesure de longueur, de masse, de volume  
Connaissance de base de la géographie du monde (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance des moyens, des techniques et des règles de tarification du transport international  
Connaissance des différentes formes d'organisation du transport (groupage, messagerie, multimodal, affrètement,...)  
Connaissance des typologies des opérations de transport international (terrestre, aérien, maritime)  
Connaissance de la terminologie et des acronymes liés au transport international  
Connaissance des documents de transport : connaissement (B/L), lettre de transport aérien (LTA), lettre de voiture (CMR),...  
Connaissance des documents commerciaux utilisés dans les transactions à l'international  
Connaissance des procédures d'inspection des marchandises avant expédition  
Connaissance des instruments et techniques de paiement à l'international  
Connaissance des contraintes de stockage, d'emballage et de transport associées aux produits de l'entreprise  
Connaissance des obligations d'étiquetage et de marquage des colis, des contraintes de circulation  
Connaissance de base des règles de recours et d'indemnisation en transport international  
Connaissance de base des couvertures d'assurance marchandises et des plafonds d'indemnisation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	30/50

Connaissance des principes de la déclaration de valeur  
Connaissance des procédures internes applicables aux réclamations, litiges et sinistres  
Connaissance des indicateurs de performance utilisés par l'entreprise  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	31/50





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes du responsable commercial et en utilisant les sources d'information du commerce international, repérer et collecter des données exploitables, y compris en anglais, sur les tendances du marché, la concurrence, l'offre de produits et les prix pratiqués dans l'objectif de détecter des opportunités de développement et d'anticiper de nouveaux marchés à l'international.

Définir les caractéristiques de ces données (économiques, politiques, sociales, environnementales, technologiques, financières, réglementaires, commerciales, concurrentielles), les analyser, en réaliser la synthèse et la diffuser à l'interne aux personnes concernées. Identifier et contacter, en France ou à l'étranger, les opérateurs professionnels publics ou privés, en mesure de conseiller l'entreprise dans sa phase d'amorçage d'un nouveau marché et de l'accompagner pour assurer son ancrage dans un pays. Constituer des dossiers thématiques portant sur l'innovation technologique et le positionnement d'un produit sur un marché. Organiser et actualiser la documentation collectée dans le cadre de la veille commerciale de l'entreprise.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le contexte de la stratégie commerciale à l'international définie par l'entreprise sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle est mise en œuvre en autonomie de façon permanente, périodique ou à l'occasion de demandes spécifiques ponctuelles, dans le respect du cadre ou du champ de délégation fixé. Les recherches d'information sont effectuées auprès de sources fiables telles que : presse spécialisée, ministères, Chambres de Commerce et d'Industrie, Business France, Conseillers du Commerce Extérieur de la France, Douane, Insee, Coface, BPI France, clubs d'exportateurs, associations d'importateurs). Elles sont réalisées à l'aide d'Internet ou à l'occasion de manifestations en France ou à l'étranger. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

Les sources d'information utilisées sont fiables

La sélection et le traitement des données sont pertinents par rapport à l'objectif

Le document de synthèse est fiable et exploitable

Le choix des opérateurs professionnels est pertinent

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	33/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un tableur  
Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Utiliser les moteurs de recherche sur Internet et un système d'alerte automatisé  
Identifier des sources d'information fiables  
Rechercher des informations dans des sources spécialisées, y compris en anglais  
Analyser et sélectionner des données issues de la veille commerciale  
Analyser des statistiques liées la veille commerciale  
Réaliser des calculs statistiques utiles à la veille commerciale  
Convertir des devises  
Concevoir un modèle de document  
Concevoir un tableau et un graphique  
Rédiger une synthèse, y compris en anglais  
Rédiger des écrits professionnels, y compris en anglais  
Présenter des écrits selon les normes professionnelles  
Constituer un dossier thématique  
Constituer une base documentaire utile à la veille commerciale

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Agir avec méthode et anticipation  
Structurer des informations  
Synthétiser des informations  
Contrôler sa production avant transmission  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Organiser, classer et actualiser une documentation thématique  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

S'inscrire dans une démarche proactive  
Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise  
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie

Connaissance des sources d'information du commerce international  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits et services de l'entreprise  
Connaissance de base des indicateurs économiques  
Connaissances des principes fondamentaux de l'organisation mondiale du commerce  
Connaissance des techniques de marketing, d'étude de marché  
Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux  
Connaissance de base de la géographie mondiale (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance de base du vocabulaire économique  
Connaissance des règles de classement d'une base documentaire  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	34/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des objectifs définis par le responsable commercial, participer, y compris en anglais, à la préparation d'une mission de prospection à l'étranger et en assurer le suivi afin d'assister l'équipe commerciale dans sa démarche de prospection ou de « sourcing » à l'international. A partir de sources d'information fiables, rechercher et sélectionner des contacts en fonction d'une cible visée (distributeurs, fournisseurs) et d'une zone géographique déterminée. Construire et utiliser un script d'appel téléphonique. Après avoir contacté les prospects identifiés, constituer ou mettre à jour la base de données. Organiser les déplacements de l'équipe commerciale dans le pays cible. Si nécessaire, mettre en place une garantie d'assurance prospection.

En fonction du plan de communication défini par le management de l'entreprise, participer à l'organisation de manifestations commerciales en France ou à l'étranger visant à promouvoir l'entreprise et ses produits à l'international. Contribuer à la conception de supports de communication professionnelle, y compris en anglais. Etablir le budget de l'opération. Réaliser la planification des actions et en contrôler le déroulement. Vérifier la conformité des travaux réalisés par les prestataires internes et externes. Apporter les mesures correctives pour remédier aux aléas. Sur place, participer à l'accueil des visiteurs et les renseigner sur l'entreprise, ses produits ou services. En fonction de la nature de la demande ou de l'interlocuteur, passer le relais à un responsable de zone ou directeur commercial. Renseigner la fiche contact du prospect, du client ou du fournisseur. A l'issue de l'action, contribuer à l'élaboration du bilan de l'opération de prospection.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le respect de la politique commerciale et du plan de communication à l'international définis par l'entreprise. Elle est mise en œuvre de façon autonome dans le respect du cadre ou du champ de délégation fixé, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Elle implique un travail en équipe et requiert une bonne connaissance des produits, des services proposés, des besoins d'achat et des conditions de vente ou d'achat de l'entreprise. Elle nécessite l'utilisation d'Internet, d'outils de planification, d'un tableur, de logiciels de traitement de texte, de PréAO et de PAO. Les échanges avec les clients, les fournisseurs, les prestataires ou les membres de l'équipe commerciale en déplacement sont réalisés au moyen des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise en tenant compte des décalages horaires. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

La sélection des contacts est pertinente par rapport à l'objectif  
Les informations fournies aux prospects, clients ou fournisseurs sont fiables  
Les bases de données sont fiables et exploitables  
L'identification, la planification et l'ordonnancement des opérations de prospection et de communication sont pertinentes  
Le budget établi respecte les exigences de l'opération  
La posture et la communication écrite ou orale sont adaptées à la relation commerciale interculturelle  
L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	35/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte  
Utiliser les fonctions avancées d'un tableur  
Utiliser un logiciel de PréAO  
Utiliser un logiciel de PAO  
Utiliser un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Utiliser les moteurs de recherche sur Internet et un système d'alerte automatisé  
Identifier des sources d'information fiables  
Rechercher des informations dans des sources spécialisées, y compris en anglais  
Analyser et sélectionner des informations  
Rédiger des supports de communication professionnelle, y compris en anglais  
Utiliser un outil de planification  
Effectuer des réservations de prestations  
Contrôler la qualité d'une prestation sous-traitée  
Accueillir et renseigner la clientèle, y compris en anglais

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Agir avec anticipation, rigueur et méthode  
Coordonner l'organisation de manifestations commerciales  
Structurer des informations  
Synthétiser des informations  
Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Comprendre les logiques culturelles influant sur les choix et les comportements  
Adapter son mode de communication à la cible  
Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Instaurer une relation de confiance avec les interlocuteurs  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise  
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie

Connaissance des sources d'information du commerce international  
Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits et services de l'entreprise  
Connaissance de base des indicateurs économiques  
Connaissances des principes fondamentaux de l'organisation mondiale du commerce  
Connaissance des techniques de marketing, d'étude de marché  
Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux  
Connaissance de base de la géographie mondiale (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance des conditions de circulation dans les pays étrangers  
Connaissance du vocabulaire commercial  
Connaissance des règles typographiques, de présentation et de lisibilité des supports de communication  
Connaissance de la charte graphique de l'entreprise  
Connaissance des techniques d'accueil de la clientèle  
Connaissance des indicateurs de performance utilisés par l'entreprise  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	36/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de la politique d'achat de l'entreprise, des enjeux et des objectifs fixés et à partir des consignes données par le responsable commercial ou l'acheteur international, contribuer à la mise en œuvre de solutions ou de processus d'achat innovants et procéder à l'évaluation des offres fournisseurs sur les prix, la qualité, les délais et les services rendus. Contribuer à la mise en place d'un panel de fournisseurs pérennes et à une démarche d'achat responsable. Définir les critères de sélection des fournisseurs et de choix des offres. Négocier avec les fournisseurs étrangers. Répertoire des sites d'e-achat à l'import et établir une comparaison des offres disponibles sur le marché pour déceler celle qui assure le meilleur rapport qualité/prix. Identifier les risques du « sourcing » international et les types de relations avec les fournisseurs situés dans les pays les plus compétitifs. Evaluer la performance commerciale des fournisseurs et transmettre ces indicateurs aux responsables concernés.

Pour contribuer au développement commercial de l'entreprise à l'international, à l'occasion de tout contact avec la clientèle étrangère, détecter ses attentes, la conseiller et l'orienter dans ses choix. Vendre des articles renouvelables ou des produits additionnels à des clients. Dans le cadre d'une action commerciale, promouvoir, y compris en anglais, une offre, un produit ou un service par une argumentation construite et adaptée. Mettre à jour la base de données et les dossiers clients.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le respect de la politique commerciale à l'import ou à l'export définie par l'entreprise. Elle est mise en œuvre de façon sédentaire, en autonomie, dans le cadre fixé par la hiérarchie pour les conditions à accorder aux clients ou à négocier avec les fournisseurs en fonction des interlocuteurs et de l'importance de la transaction. Elle requiert une bonne connaissance des produits, des services proposés, des besoins d'achat et des conditions de vente ou d'achat de l'entreprise. La pratique de l'anglais, à l'écrit et à l'oral, est fréquente.

#### Critères de performance

La politique commerciale de l'entreprise est respectée

L'argumentaire commercial est adapté aux besoins de l'interlocuteur

La négociation aboutit à la satisfaction des deux parties

La posture et la communication écrite ou orale sont adaptées à la relation commerciale interculturelle

Les informations obtenues enrichissent le portefeuille de fournisseurs, de clients ou le système d'information commerciale

L'expression écrite et/ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	37/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur  
Utiliser un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser les outils de communication (téléphone, messagerie électronique, messagerie instantanée, visioconférence) et l'environnement numérique de l'entreprise  
Utiliser les moteurs de recherche sur Internet et un système d'alerte automatisé  
Rechercher des informations dans des sources spécialisées, y compris en anglais  
Analyser et sélectionner des informations  
Utiliser les techniques de vente  
Valoriser l'offre commerciale de l'entreprise  
Adapter son argumentaire commercial aux spécificités de la clientèle  
Négocier une offre commerciale

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Evaluer une prise de risque  
Agir avec anticipation, rigueur et méthode  
Structurer des informations  
Synthétiser des informations  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Comprendre les logiques culturelles influant sur les choix et les comportements  
Adapter son mode de communication à la cible  
Communiquer, y compris en anglais, au niveau international en intégrant les codes et les normes du pays concerné  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Assurer une relation de service dans un contexte pluriculturel  
Adopter un comportement professionnel avec les clients, les fournisseurs, les partenaires, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise  
Instaurer une relation de confiance avec les interlocuteurs

Connaissance de base en droit du commerce international  
Connaissance de base des produits et services proposés par l'entreprise  
Connaissances des principes fondamentaux de l'organisation mondiale du commerce  
Connaissance des techniques de vente et de négociation  
Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux  
Connaissance des indicateurs de performance utilisés par l'entreprise  
Connaissance de base de la géographie mondiale (continents, pays, capitales, ports, aéroports, voies de communication)  
Connaissance de base de l'environnement socio-économique et culturel des pays, notions de géopolitique  
Connaissance du vocabulaire commercial  
Connaissance de la langue anglaise (niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	38/50

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 11

### Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte des objectifs fixés par le responsable commercial et à partir de données collectées en interne ou à l'externe, élaborer et actualiser des tableaux de bord et de suivi pour permettre la visibilité de l'activité commerciale à l'international, en faciliter le pilotage et aider à la prise de décisions stratégiques. Collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées provenant de différentes sources fiables identifiées. En choisissant les indicateurs de pilotage et le type de calculs adaptés à l'objectif visé, concevoir et présenter des tableaux et des graphiques pour faciliter l'analyse des résultats. Rédiger, y compris en anglais, des commentaires relatifs aux tendances repérées et attirer l'attention de sa hiérarchie sur les éléments significatifs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon autonome, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Sa mise en œuvre requiert la pratique fréquente de l'anglais à l'écrit et d'un progiciel de gestion commerciale. Elle nécessite l'utilisation des moteurs de recherche et des systèmes d'alertes automatisés d'Internet ainsi que la maîtrise des fonctions avancées d'un tableur. Les recherches d'information sont effectuées auprès de sources fiables telles que : bases de données clients ou fournisseurs, rapports commerciaux, Chambres de Commerce et d'Industrie, Douane, Insee, publications spécialisées.

#### Critères de performance

La sélection des indicateurs de pilotage est pertinente  
Les données saisies sont fiables  
Les tableaux et les graphiques conçus sont exploitables  
Les calculs sont automatisés de façon pertinente  
L'organisation des données présentées est cohérente  
Les tendances expliquées dans les commentaires tiennent compte des objectifs fixés  
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	39/50

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions avancées d'un tableur  
Utiliser les fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte  
Utiliser un progiciel de gestion intégré et un logiciel de gestion de la relation client  
Utiliser des moteurs de recherche sur Internet et un système d'alertes automatisé  
Identifier des sources d'information fiables  
Rechercher des données chiffrées dans des sources spécialisées, y compris en anglais  
Sélectionner, analyser et exploiter des données chiffrées  
Concevoir un tableau et organiser les données en fonction d'un objectif fixé  
Choisir les graphiques adaptés aux résultats à visualiser  
Concevoir un modèle de document  
Effectuer des calculs arithmétiques  
Convertir des devises  
Contrôler les résultats  
Analyser un résultat chiffré et rédiger un commentaire

Organiser son poste de travail  
Organiser son travail en fonction des priorités  
Agir avec logique, rigueur et méthode  
Structurer des informations  
Synthétiser des informations  
Contrôler sa production avant transmission  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Classer et archiver des documents dans le respect d'un plan de classement  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Collecter des informations auprès des collaborateurs de l'entreprise  
Communiquer avec la hiérarchie et les collaborateurs des services de l'entreprise  
Adopter un comportement professionnel avec les partenaires, la hiérarchie et les collaborateurs de l'entreprise  
Rendre compte de son activité à sa hiérarchie

Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux  
Connaissance de base des produits et services proposés par l'entreprise  
Connaissance de la politique commerciale à l'international de l'entreprise  
Connaissance des principaux indicateurs commerciaux  
Connaissance des calculs arithmétiques (tels que : somme, produit, écart, pourcentage, cumul, moyenne, dénombrement, ratio)  
Notions de gestion  
Connaissance des ordres de grandeur  
Connaissance des différents types de représentation graphique  
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques et tableaux de bord commerciaux  
Connaissance du vocabulaire commercial, technique et financier  
Connaissance de la langue anglaise (Niveau B2 du CECRL) et de l'anglais des affaires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	40/50



## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Vérifier avec rigueur l'application de la réglementation, des procédures et la conformité des données traitées**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des procédures, garantir une qualité de service en vérifiant la conformité des données traitées et l'application de la réglementation en vigueur. Mettre en place ou appliquer un dispositif de contrôle strict des opérations réalisées.

#### **Critères de performance**

Le traitement des opérations respecte la réglementation et les procédures  
Les données sont traitées de façon fiable, exploitable et exhaustive  
Le contrôle des opérations réalisées ou des documents produits est fiable et exhaustif

### **Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans un contexte pluriculturel**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En prenant en compte la dimension interculturelle dans la communication écrite ou orale lors des échanges avec les fournisseurs ou la clientèle à l'international, adapter son comportement et son mode de communication en fonction des situations à traiter. Faire face aux pressions éventuelles, tout en conservant une attitude courtoise. Apporter des réponses aptes à satisfaire l'interlocuteur, tout en préservant les intérêts de l'entreprise.

#### **Critères de performance**

La posture et la communication écrite ou orale sont adaptées à la relation commerciale  
La dimension interculturelle est prise en compte  
Les réponses apportées concilient satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise

### **Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, collaborer avec les équipes des différents services de l'entreprise et relayer l'information en facilitant la communication interpersonnelle dans le but de favoriser l'atteinte des objectifs communs.

#### **Critères de performance**

Le niveau de délégation accordé est respecté  
L'information est relayée de façon fiable et exploitable  
Les bases de données sont actualisées

### **Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information liée au métier**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	41/50

## **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'une veille technologique, actualiser ses connaissances, les mettre en pratique et s'adapter en permanence aux évolutions afin d'être autonome dans l'utilisation courante des outils de communication et d'apporter une assistance aux membres de l'équipe. Etre force de proposition dans l'acquisition de nouveaux outils de communication ou dans l'utilisation de procédures de traitement dématérialisé en ligne.

## **Critères de performance**

Les différentes sources d'information sur les technologies émergentes sont identifiées  
L'utilisation des procédures de traitement dématérialisé en ligne est privilégiée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	42/50

## Glossaire technique

### ~ Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) ~

Le CECRL est le cadre européen commun de référence pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues, référence européenne en matière de compétence langagière.

Ce cadre distingue trois niveaux généraux de compétences, chacun subdivisé en deux :

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 : introductif ou découverte

A2 : survie ou intermédiaire

**Niveau B : utilisateur indépendant**

B1 : seuil

**B2 : avancé**

*(extrait)*

#### **Compréhension de l'oral**

- Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité
- Peut comprendre des instructions détaillées
- Peut faire face à toutes les demandes courantes pour des produits ou des services

#### **Expression orale**

- Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation normale avec un locuteur natif
- Peut exprimer et exposer ses opinions dans une discussion et les défendre avec pertinence en fournissant explications, arguments et commentaires
- Peut transmettre une information détaillée de façon fiable

#### **Compréhension de l'écrit**

- Peut lire une correspondance courante dans son domaine et saisir l'essentiel du sens
- Peut parcourir rapidement un texte long et complexe et en relever les points pertinents
- Peut comprendre l'essentiel de la correspondance, des rapports et des textes factuels relatifs aux produits

#### **Expression écrite**

- Peut exposer un problème qui a surgi et mettre en évidence que le fournisseur du service ou le client doit faire une concession
- Peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses
- Peut prendre des notes pendant que quelqu'un parle ou écrire une lettre comprenant des demandes inhabituelles

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 : autonome

C2 : maîtrise

Source : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	43/50

## Argumentaire de vente

Document d'aide à la vente qui réunit un ensemble structuré d'arguments présentant les caractéristiques d'un produit ou d'un service comme autant d'avantages pour l'acheteur.

## Assurance-crédit

L'assurance-crédit est une assurance qui garantit l'entreprise exportatrice contre les défauts de paiement de ses clients survenus soit pour des motifs d'insolvabilité (risque commercial), soit en raison de contraintes propres au pays importateur (risque politique).

## Caution de soumission

Dans le cadre d'une réponse à un appel d'offres, une caution de soumission garantit l'acheteur que le vendeur -s'il emporte le marché- pourra réellement offrir les prestations annoncées dans sa réponse à l'appel d'offres. La caution est émise par une banque ou par un établissement financier.

## Chaîne logistique

La chaîne logistique (« supply chain » en anglais) peut être assimilée à un modèle séquentiel d'activités organisé dans le cadre d'un réseau d'entreprises dont le but est de mettre un produit ou un service à la disposition d'un client dans des conditions optimales. Ce réseau regroupe des organisations se trouvant en amont et en aval de la production et du transport.

## Crédit documentaire

Communément nommé « credoc », le crédit documentaire est un engagement de paiement donné par la banque de l'acheteur en faveur du vendeur contre remise, dans un délai fixé, de documents conformes prouvant que la marchandise a été expédiée ou la prestation effectuée. Il vise à couvrir le risque de non-paiement. Le crédit documentaire peut comporter également l'engagement de la banque de l'exportateur et couvre, alors, le risque de non-transfert des fonds.

L'appellation anglo-saxonne du crédit documentaire est « Letter of Credit » (ou L/C).

## E-Achat

Achat sur une plateforme de e-commerce. Achat en ligne.

## E-Commerce

Le e-commerce ou commerce électronique regroupe l'ensemble des transactions commerciales s'opérant à distance, le plus souvent via Internet à partir de différents types de terminaux (ordinateurs, tablettes, smartphones, consoles, TV connectées). Le e-commerce est devenu le principal canal de la vente à distance.

## Encours client

Montant global, à un moment donné, des créances dues par un client.

## Garanties de marché

Outils de sécurisation d'un contrat commercial à l'international. Dans le cadre de la mise en place d'une garantie de marché, une banque s'engage à payer un montant déterminé au bénéficiaire, en cas de non-respect des obligations contractuelles du donneur d'ordre (exemples : garantie de bonne fin ou de bonne exécution, garantie de restitution d'acompte).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	44/50

### **Incoterms® (International Commercial Terms)**

Abréviation anglo-saxonne signifiant « termes du commerce international » et traduite en français par « CIV » ou « Conditions Internationales de Vente ».

Les incoterms® résultent d'une codification normalisée par la Chambre de Commerce Internationale des modalités d'une transaction commerciale. Ils déterminent les obligations et responsabilités réciproques du vendeur et de l'acheteur en ce qui concerne la livraison de la marchandise vendue, la répartition des frais et des risques liés à cette marchandise, ainsi que la charge des formalités d'export et d'import. Ils sont codifiés par une abréviation anglophone en trois lettres suivies du lieu de livraison auquel s'applique la règle incoterms® négociée.

### **Logiciel de Gestion de la Relation Client : « GRC » ou « CRM » en anglais (Customer Relationship Management)**

Outil informatique qui a pour objectif d'optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux clients et prospects. Il permet d'enregistrer les informations concernant la clientèle acquise et potentielle de manière à mieux cerner ses besoins et donc, de mieux y répondre à chaque étape du cycle de vente : veille marketing, outils de pilotage destinés aux commerciaux, historique de la relation client, aide à l'élaboration des propositions commerciales, etc.

### **Logiciel de PAO (Publication Assistée par Ordinateur)**

Un logiciel de PAO a pour objectif la création d'ouvrages destinés à être publiés tels que livres, brochures, plaquettes ou catalogues. Il permet de traiter les textes et de réaliser la mise en page, l'illustration, la retouche d'images numériques et la manipulation des polices de caractères avant publication en imprimerie ou sur imprimante.

### **Logiciel de PréAO (Présentation Assistée par Ordinateur)**

Un logiciel de PréAO a pour objectif de créer des présentations visuelles animées appelées diaporamas, destinées à être présentées sur écran à un public. Lors de réunions, les diaporamas peuvent servir de support à la communication orale.

### **Opération triangulaire**

Opération impliquant trois parties pour un seul flux physique de marchandise. On qualifie d'opération triangulaire intracommunautaire la livraison de biens mettant en relation trois opérateurs identifiés à la TVA dans trois Etats membres différents de l'Union Européenne.

### **PBIS (Pratiques Bancaires Internationales Standard)**

Les PBIS ont été conçues comme une liste de contrôle des procédures pour la vérification des documents liés aux crédits documentaires. Elles sont destinées à faciliter l'utilisation quotidienne des « RUU ».

### **Progiciel de Gestion Intégré : « PGI » ou « ERP » en anglais (Enterprise Resource Planning)**

Outil de pilotage de l'entreprise, un ERP est une solution logicielle qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information.

Un ERP peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes, de la production, etc.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	45/50

## Prospect

Le prospect est un client potentiel de l'entreprise. La prospection identifie les prospects en fonction de différents critères tels que leur implantation géographique, leur potentiel d'achat, en vue de mettre en place des actions spécifiques (mailing, campagne d'appels, prise de contact directe, ...) et d'enrichir le portefeuille clients de l'entreprise.

## RUU (Règles et usances uniformes relatives aux crédits documentaires)

Ces règles ont pour objectif de faciliter l'utilisation des crédits documentaires dans le monde. Depuis leur première parution en 1933, les RUU se sont avérées indispensables au bon déroulement des échanges internationaux.

## Script téléphonique

Guide d'entretien téléphonique, utilisé dans le cadre d'une prospection téléphonique, qui comporte les différentes phases et orientations de l'entretien. Il comprend, notamment, une accroche efficace et le traitement des objections.

## Sourcing

Le « sourcing » est un terme anglais utilisé dans les achats ou les ressources humaines pour désigner le fait de trouver soit des fournisseurs soit des candidats. Dans le domaine des achats, le « sourcing » désigne la recherche, la localisation et l'évaluation des fournisseurs à travers une action de prospection. L'objectif est de trouver des produits au meilleur rapport qualité/prix et dans les meilleurs délais. Le « sourcing » vise ainsi à réduire le coût général des achats au travers de l'automatisation des processus concernés. Il peut aussi consister à laisser à une entreprise autre que la sienne le soin de négocier ses achats à l'étranger.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	46/50

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	47/50

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	04	05/01/2016	30/07/2020	48/50



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

