



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

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	05	28/07/2022	28/07/2022	1/44

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	37
Glossaire technique	38
Glossaire du REAC	41

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	3/44

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Assistant import-export », a été examiné en 2015 et a fait l'objet de l'arrêté du 26 novembre 2015 (parution au JO du 10 décembre 2015) avec pour date d'effet le 6 janvier 2016, pour une validité de 5 ans. Il a été prorogé par l'arrêté en date du 8 octobre 2020 (parution au JO du 15 octobre 2020) pour une durée de deux ans. Il était constitué de trois activités types et onze compétences.

La présente version comporte trois activités types et neuf compétences. Les intitulés des activités et des compétences sont actualisés pour répondre aux besoins du marché du travail de l'emploi concerné.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail a été menée courant 2021 sur l'ensemble du territoire français, en tenant compte des différents secteurs d'activité et des types d'entreprises (TPE, PME, ETI, grands groupes). Elle a porté sur l'étude d'offres d'emploi, sur des entretiens auprès de professionnels en poste et de recruteurs et a été complétée par une enquête en ligne.

Les résultats indiquent que l'emploi reste structuré autour de trois fonctions : l'administration des ventes ou des achats, la coordination et le suivi des opérations logistiques internationales et le développement de l'activité commerciale à l'international.

La typologie des entreprises influe sur les contours de l'emploi. Ainsi dans les entreprises de taille intermédiaire et les grands groupes, l'assistant import-export se spécialise dans les missions confiées en fonction des organisations et du secteur d'activité : import, export, administration des ventes ou logistique. Dans les entreprises plus petites, l'assistant import-export exerce l'ensemble de ces activités.

La transformation numérique des structures et la dématérialisation des opérations administratives impactent le travail au quotidien et nécessitent l'utilisation de plateformes et d'outils de pilotage performants, afin de sécuriser la commande client à l'international. L'assistant import-export élabore des offres à partir des demandes des clients, lance les appels d'offres auprès des prestataires en logistique pour choisir la solution logistique la plus pertinente et l'intégrer dans l'offre. Ainsi la description de la compétence « élaborer une offre à l'international et en assurer le suivi » est précisée et tient compte de cette organisation. La compétence « choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales » n'est pas maintenue dans la deuxième activité.

Si les fonctions de base des opérations logistiques sont maintenues, les opérations de dédouanement sont parfois confiées à des prestataires. Néanmoins, l'assistant import-export s'assure du bon déroulement du processus administratif de ces opérations et l'intitulé de la compétence relative aux opérations de dédouanement a été précisé « Suivre les opérations administratives de dédouanement ».

Afin d'optimiser les opérations logistiques et respecter les délais, l'assistant import-export coordonne l'acheminement des marchandises, suit les flux physiques et d'informations de ces opérations, régule des opérations si nécessaire et traite les litiges. L'intitulé de l'activité-type « Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais » tient compte de cette évolution et la compétence est également précisée « Coordonner les opérations d'acheminement des marchandises ». Les savoir-faire et la technicité liés à la circulation internationale des marchandises sont maintenus.

L'implication de l'assistant import-export dans le développement de l'activité à l'international reste centrée sur des missions de développement des ventes et d'optimisation des achats. Ces activités sont réalisées en appui de l'équipe commerciale, dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise et de la politique d'achat. La compétence « Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international » est aménagée, elle fait référence à la participation de l'assistant import-export aux actions commerciales non sédentaires à l'international. Les missions de prospection sédentaires à destination des clients et les activités de *sourcing* des fournisseurs sont maintenues dans la compétence « Contribuer à l'optimisation des achats et des ventes à l'international ». Le suivi des indicateurs économiques de l'activité commerciale est maintenu dans la compétence « Élaborer 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	05	28/07/2022	28/07/2022	5/44

L'environnement réglementaire nécessite une veille permanente sur les données juridiques et réglementaires des dossiers import-export traités. Par conséquent, la recherche d'informations législatives et réglementaires à partir de sources pertinentes et fiables devient un savoir-faire technique, nécessaire à l'exercice de toutes les compétences. De ce fait, la compétence « Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international » n'est pas maintenue dans la troisième activité.

Du fait de l'internationalisation des échanges commerciaux, l'assistant import-export communique en anglais au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL), à l'écrit et à l'oral.

Liste des activités

Ancien 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'assistanat commercial à l'international, y compris en anglais

Nouveau TP : Assistant import-export

Activités :

- Administrer les ventes et les achats à l'international en français et en anglais
- Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais
- Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	6/44

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Administrer les ventes et les achats à l'international en français et 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	Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais	4	Coordonner les opérations d'acheminement à l'international
		5	Traiter les litiges transport et logistique à l'international
		6	Suivre les opérations administratives de dédouanement
3	Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais	7	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
		8	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
		9	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	05	28/07/2022	28/07/2022	8/44

FICHE EMPLOI TYPE

Assistant import-export

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

L'assistant import-export contribue au développement international des ventes et à l'optimisation des achats de l'entreprise en participant à la commercialisation de biens ou de services sur les marchés étrangers, dans un contexte de mondialisation des échanges commerciaux.

Vecteur de l'image de marque de l'entreprise à l'international, il administre les ventes, coordonne et contrôle les opérations administratives, logistiques et commerciales, en tenant compte des objectifs économiques de l'entité. 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, la consultation de fournisseurs et de prestataires logistiques jusqu'à la livraison au client et au paiement des prestations.

À l'import, il est l'interface avec les fournisseurs. Il 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.

À l'export, il participe à l'élaboration des offres commerciales et coordonne l'exécution des contrats depuis la commande jusqu'à la livraison et au paiement. Il assure le suivi des dossiers clients et les relations avec les prestataires. Pour garantir la bonne exécution des contrats de vente, il collabore étroitement avec les différents services de l'entreprise (commercial, marketing, production, qualité, logistique, comptabilité). Il s'assure de la mobilisation de tous les services de l'entreprise et des partenaires externes (transitaires, 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 réclamation ou de litige, il est l'interlocuteur administratif du client, du fournisseur et des prestataires de transport et logistique. Il joue un rôle déterminant dans la transmission des informations aux différentes parties impliquées et la résolution du litige.

Interface privilégiée des acteurs internes et externes, il contribue à la mise en place des orientations stratégiques et de la politique commerciale de l'entreprise. En collaboration avec l'équipe commerciale, il participe aux actions de développement à l'international : participation à l'accueil des visiteurs étrangers dans les manifestations commerciales, promotion des produits et services proposés, actions de prospection et de fidélisation de la clientèle, vente de produits à distance pour la clientèle existante. Il participe au *sourcing* international des fournisseurs, en réalisant des recherches sur des sites d'e-achat à l'aide de critères définis par la politique d'achat de l'entreprise.

Pour faciliter la prise de décisions stratégiques, il renseigne le système d'information de l'entreprise et élabore des tableaux de bord commerciaux.

L'assistant import-export travaille en autonomie, selon le niveau de délégation accordé, dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise à l'international, des procédures mises en place et de la réglementation du commerce international, en assurant une veille permanente sur les réglementations nationales et internationales ainsi que sur les risques liés à la situation géopolitique des zones d'échanges commerciaux.

Il rend compte de son activité à sa direction et peut être directement rattaché au directeur commercial export ou import. Il peut également exercer son emploi sous la hiérarchie d'un responsable administration des ventes, d'un responsable service clients ou d'un responsable logistique. Il travaille fréquemment en binôme avec un responsable de zone. Dans une petite structure, il reporte directement au dirigeant de l'entreprise.

Dans le cadre des échanges avec la clientèle, les fournisseurs et les prestataires de l'entreprise, il communique principalement par mail, téléphone, messagerie instantanée, visioconférence et sur les plateformes en ligne des prestataires et des institutions. L'emploi nécessite la maîtrise, en français et en anglais, du vocabulaire technique propre au commerce international.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	9/44

Il communique en anglais au quotidien, à l'écrit comme à l'oral, au niveau B2 du CECRL. Il peut être amené à utiliser une ou plusieurs autres langues étrangères selon le bassin d'emploi dans lequel il exerce son emploi.

Il exerce généralement ses activités de façon sédentaire mais peut être amené à se déplacer en France et à l'étranger, particulièrement à l'occasion de manifestations commerciales (salons, foires, réunions d'équipe), parfois dans des circonstances inhabituelles liées à la dimension interculturelle de la relation client ou fournisseur à l'international.

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 commercial import-export
- Assistant export
- Assistant import
- Assistant administration des ventes export
- Gestionnaire import-export
- Assistant *supply chain*
- Assistant logistique import-export

L'assistant 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)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Administrer les ventes et les achats à l'international en français et 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. Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

Coordonner les opérations d'acheminement à l'international

Traiter les litiges transport et logistique à l'international

Suivre les opérations administratives de dédouanement

3. Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais

Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	10/44

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

Adopter un comportement orienté client et une posture de service
Travailler et collaborer au sein d'un collectif
S'adapter aux environnements numériques

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

D1401 Assistanat commercial
M1101 Achats
M1701 Administration des ventes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	11/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Administrer les ventes et les achats à l'international en français et en anglais

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

Après analyse et validation des opérations d'achat ou de vente, l'assistant import-export veille au bon déroulement du processus de traitement des commandes clients et fournisseurs depuis l'élaboration de l'offre jusqu'au règlement.

À l'import, dans le respect de la stratégie d'achat de l'entreprise, il prépare et lance les appels d'offres à destination des fournisseurs, passe les commandes, s'assure du respect des délais et des clauses du contrat jusqu'à la réception des marchandises, il relance si nécessaire et en cas d'aléas négocie des solutions alternatives. Il contrôle les factures et fait procéder au règlement.

À l'export, il gère un portefeuille de clients, réceptionne et analyse les demandes et s'assure de la solvabilité du client. Il identifie les contraintes et délais d'acheminement, les facteurs de risques pouvant porter atteinte à la marchandise, détermine et optimise les coûts et le mode de transport (routier, maritime, aérien, multimodal). Il rédige les appels d'offre et les demandes de cotation pour l'ensemble des prestations (emballage, transport, assurance, dédouanement). Il élabore l'offre avec une règle incoterm® adaptée, en assure le suivi et effectue les relances si nécessaire.

Il traite les commandes, établit l'ensemble des pièces de la liasse documentaire, édite les factures, enregistre les règlements, dans le respect des conditions générales de vente de l'entreprise et des réglementations nationales et internationales. Il gère la relation client ou fournisseur (demande d'information ou réclamation), analyse les demandes, désamorce les litiges, propose une solution alternative en termes de produit, de prix et de délai de livraison. En cas d'impayés, il effectue les relances auprès des clients et constitue un dossier de litige selon la procédure de recouvrement mise en place dans l'entreprise (cautions bancaires, assurance-crédit).

Dans l'exercice de cette activité, l'assistant import-export utilise un ERP (Enterprise Resource Planning), un CRM (Customer Relationship Management) ainsi que les outils bureautiques et de communication utilisés dans l'entreprise. Il s'appuie sur les procédures internes de l'administration des ventes et les réglementations nationales et internationales des échanges commerciaux.

En fonction de l'organisation des entreprises, l'assistant import-export peut exercer, de façon sédentaire, cette activité pour une catégorie de produits, un segment de clientèle ou une zone géographique. Il est en veille permanente sur la conformité des produits importés ou exportés et sur les risques liés à la situation géopolitique de la zone d'échanges commerciaux.

Il communique en anglais au quotidien, à l'écrit comme à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

L'assistant import-export exerce ses activités de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé, sous la responsabilité de la direction commerciale et de la direction des achats, ou sous l'autorité d'un responsable administration des ventes.

Interface des services internes et des prestataires externes, il travaille en collaboration avec les services production, expédition, comptabilité. Il tient compte des spécificités des pays et de leurs caractéristiques socio-culturelles et adapte son comportement aux logiques de communication de ses interlocuteurs.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	13/44

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté client et une posture de service
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	14/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

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

Afin de répondre aux exigences techniques, commerciales et réglementaires des opérations logistiques internationales, l'assistant import-export traite les flux physiques et les flux d'information des opérations de la chaîne logistique, en français et 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.

En coordination avec les services concernés (commercial, achats, production, expéditions) et les prestataires, il prépare les opérations physiques et documentaires préalables à l'enlèvement des marchandises (bons de livraison, listes de colisage, documents relatifs à l'origine des marchandises, certificats d'inspection, certificats sanitaires), rédige les bordereaux d'instructions d'expédition à l'intention des prestataires (transporteur, transitaire, commissionnaire de transport, commissionnaire en douane), vérifie la conformité de l'ensemble de ces documents et communique à la compagnie d'assurance les éléments pour assurer la marchandise en fonction du mode de transport choisi et des risques à couvrir. En recherchant une solution conciliant satisfaction de la clientèle et maîtrise des dépenses de l'entreprise, il traite les litiges et les sinistres liés au transport et à la logistique. Il met en œuvre les mesures correctives pour régler les litiges ou éviter leur aggravation. Conformément à la législation, il prend les dispositions nécessaires, en concertation avec les services concernés, pour conserver les droits et les recours contre les transporteurs ou tout autre tiers responsable. Il accomplit les formalités dans les délais requis, produit les pièces réglementaires attendues (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), suit les dossiers de litiges et de sinistres et relaye l'information aux interlocuteurs internes et externes concernés. Pour garantir la traçabilité des opérations, il veille au bon déroulement des opérations administratives de dédouanement, suit le retour des documents douaniers et effectue les télédéclarations dans le respect des obligations douanières de l'entreprise. Il contrôle les factures des prestataires et les transmet pour paiement au service comptabilité.

Dans l'exercice de cette activité, l'assistant import-export utilise un ERP, un CRM ainsi que les outils bureautiques et de communication utilisés dans l'entreprise.

L'assistant import-export exerce ses activités de façon sédentaire. Il communique en anglais au quotidien, à l'écrit comme à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

L'assistant import-export exerce ses activités de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé, sous la responsabilité de la direction commerciale ou de la direction des achats. Il est en veille permanente sur la conformité des produits importés ou exportés et sur les risques liés à la situation géopolitique des zones d'échanges commerciaux.

À l'interne, il travaille en collaboration avec les services production, expédition, comptabilité. À l'externe, il est l'interlocuteur privilégié des clients, des fournisseurs et des prestataires. Il tient compte des spécificités des pays et de leurs caractéristiques socio-culturelles et adapte son comportement aux logiques de communication de ses interlocuteurs.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Coordonner les opérations d'acheminement à l'international

Traiter les litiges transport et logistique à l'international

Suivre les opérations administratives de dédouanement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	15/44

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	16/44

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais

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

Dans le respect des axes stratégiques de développement fixés par la direction, l'assistant import-export contribue au développement des ventes et au *sourcing* des fournisseurs à l'international.

En appui de l'équipe commerciale, il participe aux manifestations internationales (salons, lancement de produits, portes ouvertes) en France et à l'étranger. Il assure l'accueil des visiteurs français et étrangers, présente et propose les produits ou les services de l'entreprise et les renseigne sur les conditions générales de vente. À partir des objectifs définis par la direction commerciale, il participe aux actions de fidélisation d'un portefeuille client (mailing ou téléphone) sur une zone géographique ciblée. Il réalise des opérations de ventes (nouveaux produits, offres promotionnelles) et met à jour les fichiers clients.

En appui de l'équipe commerciale, il développe le portefeuille fournisseurs. Il effectue des recherches sur les sites d'e-achat spécialisés en commerce international. À partir des orientations de la politique d'achat de l'entreprise et des critères de sélection définis, il analyse les offres disponibles sur le marché, évalue le rapport qualité-prix et les risques à l'international sur la zone géographique ciblée. Il répertorie les informations dans le fichier des fournisseurs.

Il assiste l'équipe de direction dans sa mission de pilotage de l'activité commerciale à l'international. Il élabore et actualise les tableaux de *reporting* à partir des données chiffrées de l'activité commerciale, extraites de l'ERP et du CRM ou collectées à partir de sources fiables identifiées.

Dans l'exercice de cette activité, l'assistant import-export utilise un CRM ainsi que les outils bureautiques et de communication utilisés dans l'entreprise. Il reste en veille et s'appuie sur les procédures internes et les réglementations nationales et internationales en vigueur, selon les zones d'échanges commerciaux. L'assistant import-export exerce ses activités de façon sédentaire mais peut être amené à se déplacer pour participer aux manifestations commerciales à l'international. À cette occasion, il réalise ses déplacements dans des circonstances parfois inhabituelles (décalages horaires, week-end). Il communique en anglais au quotidien, à l'écrit comme à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

L'assistant import-export exerce ses activités en collaboration avec l'équipe commerciale, selon le niveau de délégation accordé, sous la responsabilité de la direction commerciale et de la direction des achats. Il peut exercer cette activité sur un segment de clientèle, de fournisseur ou une zone géographique ciblée.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Adopter un comportement orienté client et une posture de service
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Mobiliser les environnements numériques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	17/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour répondre à la demande d'un nouveau client ou à un appel d'offres de marchés internationaux publics ou privés, analyser les caractéristiques du besoin, calculer le coût du transport en déterminant le mode de transport et le choix de l'incoterm®, si nécessaire lancer les appels d'offres auprès des prestataires en logistique et sélectionner l'offre la plus performante. Définir le prix de vente dans le respect des procédures internes, des conditions générales et particulières de vente et de la réglementation du commerce international. Rédiger et transmettre la proposition commerciale en français ou en anglais au client, dans les délais requis et en assurer le suivi.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence sous la responsabilité de la direction commerciale, en collaboration avec l'équipe de commerciaux. Le niveau de délégation est variable en fonction de l'importance de la transaction et du niveau de délégation accordé. Il utilise un ERP, un CRM et les outils bureautiques et de communication à distance de l'entreprise, en tenant compte de la dimension interculturelle de la relation commerciale. Il utilise l'anglais commercial et logistique, à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

Le choix du mode de transport et de l'incoterm® est pertinent
Les conditions générales et particulières de vente ou d'achat sont respectées
Les informations relatives aux échéances et aux délais sont fiables
Les documents produits sont conformes aux normes professionnelles de rédaction et de présentation
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL.

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

Utiliser un ERP et un CRM
Utiliser les outils bureautiques et les outils collaboratifs de communication
Analyser la demande d'un client à l'international
Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables
Effectuer les demandes de cotation auprès des prestataires en logistique (modes de transport et incoterm®)
Déterminer les différentes composantes d'un prix
Convertir en devises
Rechercher des informations réglementaires sur les sites institutionnels ou adéquats
Appliquer la réglementation du commerce international en vigueur
Appliquer les procédures de l'entreprise dans l'élaboration et le suivi des offres commerciales
Rédiger dans un style professionnel adapté à l'objectif et à l'interlocuteur en français et en anglais
Assurer un classement dématérialisé ou non des informations

Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement de la demande
Respecter les délais dans la transmission des informations

Communiquer à l'écrit ou à l'oral, dans un style adapté à l'objectif et à l'interlocuteur
Communiquer en anglais à l'écrit et à l'oral, 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	05	28/07/2022	28/07/2022	19/44

Connaissance de base en droit du commerce international et des risques du commerce international
 Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux et de transport à l'international
 Connaissance de base de la réglementation douanière
 Connaissance des typologies des opérations de transport international (terrestre, aérien, maritime)
 Connaissance des procédures d'achat et de vente de l'entreprise
 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 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 instruments et techniques de paiement 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 PBIS (Pratiques Bancaires Internationales Standard) pour l'examen des documents
 Connaissance de l'anglais commercial et du secteur de la logistique (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	20/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Traiter les commandes à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après contrôle de la faisabilité de l'opération d'achat ou de vente, vérifier les encours clients ou fournisseurs et enregistrer la commande dans le respect des procédures d'achat et de vente de l'entreprise. Éditer les documents commerciaux, établir ou faire établir les documents de la liasse documentaire (Certificats d'origine des marchandises, lettres de transport...), les documents bancaires et d'assurance. À l'export établir la facture client et suivre les règlements, à l'import contrôler la conformité de la facture fournisseur, faire procéder au règlement dans le respect des modalités de paiement contractualisées.

Transmettre en français ou en anglais, les éléments aux destinataires concernés dans les délais afin de garantir l'exécution des clauses du contrat établi entre l'importateur et l'exportateur.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence en autonomie totale ou partielle selon l'organisation de l'entreprise et le niveau de délégation accordé, en collaboration avec les services commercial, achats et comptabilité. Il traite les dossiers avec rigueur, dans le respect des délais, en utilisant un vocabulaire technique spécialisé dans la rédaction des documents et les échanges avec les interlocuteurs internes ou externes, à l'aide d'un ERP et d'un CRM et avec les outils bureautiques et de communication à distance utilisés dans l'entreprise, en tenant compte de la dimension interculturelle de la relation commerciale.

Il utilise l'anglais commercial, à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

Le processus de traitement des commandes est respecté

Les conditions générales de vente et d'achat sont respectées

Les informations relatives aux échéances et aux délais sont fiables

Les bases de données sont actualisées

L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Utiliser un ERP et un CRM

Utiliser les outils bureautiques et les outils collaboratifs de communication

Analyser la demande d'un client à l'international

Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables

Sélectionner l'incoterm® applicable à l'opération de transport

Convertir en devises

Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais

Appliquer la réglementation du commerce international en vigueur

Appliquer les procédures de l'entreprise dans le traitement des commandes à l'international

Assurer un classement dématérialisé ou non des informations

Organiser son travail en autonomie et en fonction de priorités

Agir avec anticipation, rigueur, précision, méthode

Respecter les délais dans la transmission des informations aux acteurs concernés

Communiquer à l'écrit ou à l'oral, dans un style adapté à l'objectif et à l'interlocuteur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	21/44

Communiquer en anglais à l'écrit ou à l'oral, au niveau B2 du CECRL

Connaissance de base en droit du commerce international et des risques 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 de vente de l'entreprise
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 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 instruments et techniques de paiement à l'international
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 l'assurance-crédit
Connaissance de l'anglais commercial et du secteur de la logistique (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	22/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Gérer la relation client ou fournisseur à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dès la réception d'une réclamation, d'un litige client ou fournisseur, établir un diagnostic, évaluer les enjeux et les responsabilités, alerter si nécessaire la direction commerciale ou la direction des achats. Afin de désamorcer les conflits, répondre à la demande de l'interlocuteur, en français et en anglais, par une solution adaptée dans le respect des standards qualité de l'entreprise et du niveau de délégation accordé. Transmettre les informations aux interlocuteurs internes et externes concernés et mettre à jour les données client ou fournisseur dans l'ERP.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé, sous la responsabilité de la direction commerciale ou la direction des achats, en collaboration avec les commerciaux, le service achats, le service comptabilité et le service expéditions.

Il utilise l'anglais commercial et du secteur de la logistique pour les échanges avec les interlocuteurs étrangers, à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

Il utilise un ERP, un CRM et les outils bureautiques et de communication à distance de l'entreprise, en tenant compte de la dimension interculturelle de la relation commerciale.

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

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

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

Utiliser un ERP et un CRM

Utiliser les outils bureautiques et les outils collaboratifs de communication

Analyser et diagnostiquer une situation problématique dans le cadre d'échanges commerciaux à l'international

Désamorcer une situation conflictuelle

Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais

Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables

Appliquer la réglementation en vigueur

Appliquer la procédure de l'entreprise pour le traitement des réclamations et des litiges

Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés

Respecter les délais dans la transmission des informations aux acteurs concernés

Assurer un classement dématérialisé ou non des informations

Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités

Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Gérer des situations imprévues et faire preuve de pro activité

Garder le contrôle de soi et adopter une attitude courtoise

Instaurer une relation de confiance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	23/44

Connaissance des thèmes abordés dans la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
 Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux
 Connaissance de base en droit du commerce international et des risques 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 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 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 l'anglais commercial et du secteur de la logistique (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	24/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Coordonner les opérations d'acheminement à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de sécuriser la commande client, vérifier l'approvisionnement ou la sortie de production des marchandises, préparer la transmission des documents d'expédition, des déclarations et des certificats requis au prestataire, au client et à la compagnie d'assurance. Planifier et suivre l'action de l'ensemble des acteurs à l'interne et à l'externe, dans le respect des clauses du contrat négocié. Pour tenir les délais contractualisés, effectuer si nécessaire, les relances auprès des prestataires et des services internes, informer le client et les responsables en cas d'aléas.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence en collaboration avec les autres services de l'entreprise et en liaison permanente avec les prestataires externes de la chaîne logistique. Il travaille en autonomie, dans le respect du cadre réglementaire et du niveau de délégation accordé, sous la responsabilité d'un ou plusieurs responsables. Les contacts avec les différents interlocuteurs (service achats, expéditions, fournisseurs, transitaires, compagnies d'assurance) s'effectuent avec les outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise (plateformes des prestataires ou institutionnelles, téléphone, mail, messagerie instantanée...), en tenant compte des décalages horaires.

Il utilise l'anglais commercial et du secteur de la logistique pour les échanges avec les interlocuteurs étrangers, à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

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

Les clauses du contrat sont respectées

Les informations relatives aux échéances et aux délais sont fiables

L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Utiliser un ERP

Utiliser les outils bureautiques et les outils collaboratifs de communication

Utiliser les plateformes des prestataires

Calculer un colisage, un plan de chargement palettes et conteneurs

Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables

Coordonner les étapes des opérations logistiques

Respecter les délais dans la transmission des informations

Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais

Appliquer la réglementation du commerce international

Appliquer les procédures d'achats et de ventes de l'entreprise

Assurer un traitement et un classement dématérialisé ou non des informations

Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités

Prendre en compte les délais, respecter les échéances, les contraintes et les procédures

Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Travailler en équipe et faciliter les interactions entre les services et les prestataires

Communiquer avec les responsables et les collaborateurs des services de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	25/44

Assurer une relation de service dans un contexte interculturel
Rendre compte de son activité à l'équipe de direction

Connaissance des thèmes abordés dans la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux
Connaissance de base en droit du commerce international et des risques du commerce 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 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 des documents de transport : connaissance, lettre de transport aérien, lettre de voiture
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 indicateurs de performance utilisés par l'entreprise
Connaissance de l'anglais commercial et du secteur de la logistique (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	26/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Traiter les litiges transport et logistique à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de traiter les litiges et les sinistres liés au transport et à la logistique, déterminer les responsabilités des parties impliquées à partir de l'incoterm® sélectionné, proposer une solution qui concilie satisfaction des parties et maîtrise des coûts. Relayer les informations aux interlocuteurs concernés à l'interne et à l'externe. Suivre le dossier jusqu'à la résolution du litige et si nécessaire, accomplir les formalités administratives de déclaration de sinistre depuis l'ouverture du dossier import ou export jusqu'à sa clôture.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence de façon autonome, selon le niveau de délégation accordé. Il est en lien avec le client ou le fournisseur et les prestataires impliqués en collaboration avec les autres services de l'entreprise. Il échange avec les clients, fournisseurs ou prestataires par l'intermédiaire des outils de communication à distance utilisés dans l'entreprise (téléphone, mail, messagerie instantanée, plateformes des prestataires), en tenant compte des décalages horaires. Il utilise l'anglais commercial et du secteur de la logistique pour les échanges avec les interlocuteurs étrangers, à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

Le niveau de délégation accordé est respecté
Les éléments collectés pour le dossier litige permettent son traitement
La réponse apportée concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise
L'information est relayée de façon fiable et exploitable
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Analyser une situation problématique à l'international
Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés
Coordonner les étapes de traitement d'un litige ou d'un sinistre
Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation
Argumenter de façon claire et convaincante
Désamorcer une situation conflictuelle
Appliquer la réglementation en vigueur
Appliquer les procédures de l'entreprise
Rédiger des écrits professionnels en français ou en anglais

Organiser son travail en autonomie et en fonction de priorités
Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode
Respecter les délais dans la transmission des informations
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Communiquer avec la direction et les collaborateurs des services de l'entreprise
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise
Garder le contrôle de soi et adopter une attitude courtoise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	27/44

Connaissance de base de la législation relative aux contrats commerciaux à l'international
 Connaissance de base des contrats de transport et conventions internationales relatives au transport terrestre, aérien ou 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 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 documents de transport : connaissement (B/L), lettre de transport aérien (LTA), lettre de voiture (CMR)
 Connaissance des procédures d'inspection des marchandises avant expédition
 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
 Connaissance des principes de la déclaration de valeur
 Connaissance des procédures internes applicables aux réclamations, litiges et sinistres
 Connaissance des indicateurs de performance des prestataires, utilisés par l'entreprise
 Connaissance de l'anglais commercial et du secteur de la logistique (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	28/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Suivre les opérations administratives de dédouanement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte de l'espèce, l'origine, la valeur, la provenance et la destination des marchandises, s'informer sur la réglementation en vigueur, établir ou faire établir les documents administratifs relatifs aux opérations d'importation et d'exportation (intracommunautaires ou extracommunautaires), afin de réaliser les télédéclarations conformément aux obligations douanières de l'entreprise.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence en liaison permanente avec les prestataires. Il utilise les outils de dématérialisation mis à disposition par la douane. 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.

Il utilise l'anglais commercial et du secteur de la logistique pour les échanges avec les interlocuteurs étrangers, à l'écrit et à l'oral, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

La réglementation est respectée

Les délais réglementaires sont respectés

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

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

Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables

Vérifier la conformité des documents fiscaux et douaniers lors des déclarations

Respecter les obligations relatives à la TVA dans les achats ou les ventes à l'international

Rédiger des écrits professionnels, en français et en anglais

Appliquer la réglementation en vigueur

Appliquer les procédures de l'entreprise

Organiser son travail en fonction des priorités

Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Respecter les délais dans la transmission des informations

Assurer un traitement et un classement dématérialisé ou non des informations

Adopter un comportement professionnel avec les partenaires de l'entreprise

Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Communiquer avec la direction et les collaborateurs de l'entreprise

Connaissance de base de l'organisation des échanges internationaux

Connaissance de base des documents douaniers et de la réglementation douanière

Connaissance des mécanismes de la 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 des incoterms®

Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits de l'entreprise

Connaissance des documents techniques : certificats d'analyses sanitaires, phytosanitaires d'inspection...

Connaissance de l'anglais commercial et du secteur de la logistique (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	29/44

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	30/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des axes stratégiques et des plans d'action définis par la direction commerciale, participer à des manifestations commerciales en France ou à l'étranger. Accueillir les visiteurs français et étrangers, en français et en anglais. Les renseigner sur l'entreprise, les produits ou les services et les conditions générales de vente. Identifier les besoins des prospects et des clients, susciter leur intérêt, les conseiller afin de développer l'image de l'entreprise et de fidéliser la clientèle. En fonction de la nature de la demande effectuer une mise en relation avec un commercial ou un responsable. Renseigner la fiche contact de façon systématique.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence en appui de l'équipe commerciale, sur le site de l'évènement, à partir des axes stratégiques définis par la direction commerciale. Il a une bonne connaissance des services et des produits, de la « business étiquette » du pays d'accueil et il utilise l'anglais commercial à l'écrit et à l'oral, pour les échanges avec les interlocuteurs étrangers, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

La demande de l'interlocuteur est identifiée
L'expression orale est adaptée à une relation commerciale
Les informations fournies au client sont fiables
La fiche contact est correctement renseignée
L'expression orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Identifier les sources législatives et réglementaires pertinentes et fiables
S'informer sur la « business étiquette » du pays d'accueil
Accueillir un visiteur
Identifier et analyser les besoins du visiteur
Utiliser les techniques de communication adaptées (reformulation, questionnement, synthèse)
Présenter de manière attractive l'entreprise, ses produits ou ses services
Renseigner correctement une fiche contact dans le respect du RGPD

Organiser l'espace d'accueil de façon efficace
S'assurer de l'accessibilité des personnes en situation de handicap
Prendre en compte les situations de handicap lors de l'accueil des visiteurs
Prévoir une documentation commerciale et technique
Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Adapter son mode de communication à la cible
Assurer une relation de service dans le respect de la « business étiquette »
Instaurer une relation de confiance avec les interlocuteurs
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la direction et les collaborateurs de l'entreprise

Connaissance des thèmes abordés dans la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
Connaissance des sources d'information du commerce international

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	31/44

Connaissance de base des caractéristiques techniques des produits et services de l'entreprise
Connaissances des principes fondamentaux de l'organisation mondiale du commerce
Connaissance des techniques de marketing, d'étude de marché
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 des techniques d'accueil de la clientèle
Connaissance de l'anglais commercial (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	32/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

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

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En accord avec la politique d'achat de l'entreprise, définir des critères de sélection des fournisseurs, effectuer une recherche sur des sites spécialisés ou d'e-achat, analyser les offres disponibles sur le marché et déterminer les risques à l'international. Évaluer le rapport qualité-prix et répertorier les indicateurs économiques et qualité, afin de constituer un panel de fournisseurs compétitifs.

À partir des axes stratégiques définis par la direction commerciale, participer à une campagne de fidélisation d'un portefeuille client, détecter les attentes de la clientèle, être à l'écoute de leurs besoins, les conseiller et les orienter dans leurs choix afin de vendre une offre promotionnelle, un produit ou un service. Historiser l'action dans le CRM.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence en appui de l'équipe commerciale, à partir des axes stratégiques définis par la direction commerciale ou des achats à l'import ou à l'export. Il exerce ses activités de façon sédentaire et possède une bonne connaissance des services ou des produits proposés, des techniques de communication commerciales et des besoins d'achats de l'entreprise. Il utilise l'anglais commercial à l'oral, pour les échanges avec les interlocuteurs étrangers au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

La politique d'achat de l'entreprise est respectée
Les informations collectées enrichissent le portefeuille de fournisseurs
Les besoins de l'interlocuteur sont identifiés
L'argumentaire commercial est adapté aux besoins de l'interlocuteur
L'expression écrite ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Utiliser un CRM
Utiliser les outils bureautiques et les outils collaboratifs de communication
Sélectionner des informations à partir de sources pertinentes et fiables
Structurer et synthétiser des informations
Utiliser les techniques d'argumentation
Valoriser l'offre commerciale de l'entreprise
Adapter son argumentaire commercial aux spécificités de la clientèle

Organiser son travail en autonomie et en fonction des priorités
Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Communiquer avec la direction et les collaborateurs des services de l'entreprise
Assurer une relation de service dans un contexte interculturel
Adopter un comportement professionnel avec les clients, les fournisseurs, les partenaires, la direction et les collaborateurs de l'entreprise
Instaurer une relation de confiance avec les interlocuteurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	33/44

Connaissance des thèmes abordés dans la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
Connaissance de base en droit du commerce international et des risques 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 l'anglais commercial (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	34/44

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour permettre une meilleure visibilité de l'activité commerciale et faciliter la prise de décisions, élaborer et actualiser des tableaux de *reporting*. À partir de sources fiables identifiées, collecter ou extraire des données chiffrées, choisir les indicateurs de pilotage adaptés à l'objectif et présenter les données sous forme de tableaux et de graphiques. Rédiger en français ou en anglais un commentaire succinct pour faciliter l'analyse des résultats et attirer l'attention des équipes de direction.

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

L'assistant import-export exerce cette compétence de façon autonome, à partir d'objectifs fixés par la direction commerciale. Les données sont extraites de l'ERP ou du CRM (bases de données clients ou fournisseurs, rapports commerciaux), elles peuvent également provenir de sources externes dans le cadre d'une veille (Chambres de commerce et d'industrie, Douane, INSEE, publications spécialisées...). Il utilise les fonctions avancées d'un tableur et les moteurs de recherche internet. Il utilise l'anglais commercial à l'écrit, au niveau B2 du CECRL.

Critères de performance

La sélection des indicateurs de pilotage est pertinente
L'organisation des données présentées est cohérente
Le choix des tableaux et des graphiques est représentatif de l'objectif fixé
Les tendances expliquées dans les commentaires tiennent compte des objectifs fixés
L'expression écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL

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

Sélectionner, analyser et exploiter des données chiffrées
Concevoir un tableau (calculs et organisation des données) pour répondre à un objectif fixé
Contrôler ses résultats
Utiliser la fonction tableaux croisés dynamiques du tableur
Utiliser les graphiques croisés dynamiques du tableur
Analyser les résultats obtenus et rédiger un commentaire succinct en français ou en anglais

Prioriser les demandes et gérer son temps pour respecter les délais
Agir avec anticipation, rigueur, précision et méthode

Analyser les demandes des collaborateurs et de la direction commerciale
Transmettre les informations dans les délais à l'équipe et à la direction commerciale

Connaissance des calculs commerciaux et statistiques (somme, écarts, pourcentages, cumuls, moyenne, ratio)
Connaissance des fonctions avancées du tableur
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques et tableaux de bord commerciaux
Connaissance de la fonction commerciale et de ses enjeux
Connaissance de l'anglais commercial (niveau B2 du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	35/44

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En vue de faciliter et d'améliorer la relation commerciale dans un contexte interculturel, communiquer, identifier le besoin ou la demande de l'interlocuteur pour apporter une réponse adaptée, dans le respect des procédures, des normes qualité 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
La réponse apportée est adaptée à la situation et au niveau de délégation accordé

Travailler et collaborer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le but d'atteindre des objectifs communs, collaborer et coopérer avec les différentes équipes. Faciliter et optimiser la communication entre les différents services à l'interne et les différents interlocuteurs à l'externe.

Critères de performance

L'interlocuteur concerné est alerté
L'information est relayée de façon fiable et exploitable

S'adapter aux environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de renforcer l'efficacité commerciale, maintenir une agilité dans l'utilisation des outils numériques d'information et de communication pour s'adapter aux évolutions technologiques.

Critères de performance

L'utilisation des outils numériques est pertinente par rapport à l'activité
Les outils collaboratifs sont privilégiés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	37/44

Glossaire technique

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).

Business étiquette

La « business étiquette » est un ensemble de codes qui détermine les us et coutumes en matière de comportement social et professionnel, dans un contexte d'échanges commerciaux à l'international. Ces codes varient d'un pays à l'autre.

CECRL (Cadre européen commun de référence pour les langues) (extrait - niveau B2

Le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues définit les niveaux de maîtrise d'une langue étrangère. Le niveau B2 correspond à celui d'un utilisateur indépendant, qui peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité, communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre, s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités

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.

CRM (Customer Relationship Management)

Logiciel permettant de gérer l'ensemble des informations et des données en relation client.

E-achat

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

Encours client

Les encours clients correspondent au total des créances qui sont dues à l'entreprise par ses clients. Il s'agit du montant total que l'entreprise a facturé et qui n'a pas encore été réglé.

ERP (Enterprise Resource Planning)

Outil de pilotage de l'entreprise, c'est un Progiciel de Gestion Intégrée, qui coordonne l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information. Un ERP (PGI en français) peut traiter la gestion des approvisionnements, des stocks, des ventes et de la production.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	38/44

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.

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 ».

Reporting

Le *reporting* permet de présenter des données afin de les analyser et les exploiter.

RGPD

Règlement général sur la protection des données.

Règlement de l'Union européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

RUU (Règles et usances uniformes relatives aux crédits documentaires)

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 ».

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.

Supply chain

On appelle *Supply chain* (Chaîne d'approvisionnement en français) les flux circulant dans l'entreprise et entre l'entreprise et son environnement (approvisionnement, livraison, stockage, information). C'est l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destinés à l'approvisionnement et la livraison d'un produit ou service jusqu'au consommateur final.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AIE	REAC	TP-00523	05	28/07/2022	28/07/2022	39/44

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	05	28/07/2022	28/07/2022	41/44

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	05	28/07/2022	28/07/2022	42/44

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."

