

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

### BLOC ASSISTER L'ACTIVITE ET L'EQUIPE COMMERCIALES EN CONTEXTE INTERNATIONAL

Comme son nom l'indique, l'assistant import-export vient assister les fonctions et activités au sein d'un service commercial tourné vers l'international. La **relation client** et l'**approche interculturelle** sont des dimensions essentielles de son métier puisqu'il est attendu de lui qu'il **analyse et interprète les informations** recueillies.

Il est amené à **collaborer avec une pluralité d'acteurs** internes : principalement l'équipe commerciale mais aussi d'autres services support comme la communication, la comptabilité, les ressources humaines ... Ses interlocuteurs externes sont également nombreux (clients, fournisseurs, assureurs, banques, transitaires, sources d'information du commerce international, agents commerciaux, etc.).

Son niveau de responsabilités et d'autonomie varient pour beaucoup en fonction de l'organisation structurelle de la société dans laquelle il est employé. Il n'est cependant pas rare qu'il soit **autonome** sur sa 'partie', en **rendant régulièrement des comptes** à sa hiérarchie, et qu'il prenne des **initiatives** pour accomplir des activités dans un **contexte défini ou encore imprévu**.

Face à la **dématérialisation** accrue de l'information et à la **distance** physique entre les collaborateurs d'un service import/export, outils bureautiques, collaboratifs, ERP et CRM représentent ses instruments indispensables pour assister l'activité et l'équipe import / export. La maîtrise d'au moins une langue étrangère est également nécessaire à l'exercice de son activité.

L'Assistant(e) Import-Export est généralement **sédentaire** et peut occasionnellement se déplacer à l'étranger, lors de manifestations internationales. Les **horaires de travail** sont généralement réguliers, mais les contraintes liées à la distance géographique imposent parfois des décalages horaires ou une organisation particulière dans la liaison avec certains pays.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
VEILLE ET PROSPECTION INTERNATIONALES  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veille multicanale import-export</li> <li>- Réalisation du plan de prospection</li> </ul>	<p>Assurer une veille sur les marchés étrangers par le biais de sites et applications spécifiques afin d'adapter les pratiques commerciales à l'environnement international</p> <p>Mettre en œuvre un plan de prospection défini en collaboration avec la direction import/export, via des outils marketing et digitaux, dans l'optique de développer les activités commerciales internationales</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p> <p>Relative aux trois 1ères activités</p> <p>En individuel</p> <p>Une partie écrite et une partie orale (en partie en anglais)</p> <p>A l'aide d'outils bureautiques et collaboratifs</p> <p>A partir de données fictives sur la stratégie commerciale internationale et le plan d'actions commercial d'une</p>	<p>Le candidat cite plusieurs sources d'informations, publiques et privées, pour effectuer une veille.</p> <p>Le format de la synthèse produite par le candidat au sujet d'une veille est professionnel et exploitable par un tiers (structuration, niveaux d'information distincts, opportunités détectées mises en avant).</p> <p>La méthodologie de veille est optimisée tant aux niveaux des outils que du temps à y consacrer.</p> <p>Le plan pour élaborer une étude de marché intègre des concepts et outils marketing ainsi que les spécificités culturelles en lien avec le marché visé.</p>

<p>RENSEIGNEMENTS ET PROMOTION COMMERCIALE A L'INTERNATIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des prospects/ clients / visiteurs</li> <li>- Participation aux opérations de promotion multicanales</li> </ul>	<p>Accueillir et orienter les demandes externes, de façon physique ou dématérialisée, dans l'optique de contribuer à la politique de fidélisation de l'entreprise</p> <p>Réaliser des opérations de vente pour des produits renouvelables ou offres promotionnelles auprès de prospects ou clients existants, dans une approche multicanale, en vue de contribuer au développement commercial international</p> <p>Participer à la mise en œuvre et au suivi d'actions commerciales d'envergure internationale (salons, manifestations, lancement de produits via plateforme e-commerce) afin de participer au rayonnement international de la structure</p>	<p>entreprise, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir une méthodologie de veille</li> <li>- Elaborer une étude de marché</li> <li>- Définir une action de promotion e-commerce</li> <li>- Etablir une offre commerciale en anglais</li> </ul>	<p>Le candidat établit une matrice SWOT (Forces / Faiblesses / Opportunités / Menaces) en lien avec les informations recueillies.</p> <p>Le candidat mobilise un comportement orienté client et une posture de service adaptée au contexte pluriculturel.</p> <p>Le candidat définit les principales étapes de l'organisation d'une manifestation internationale et introduit les spécificités liées à l'organisation d'évènements via une plateforme e-commerce.</p>
<p>PARTICIPATION AUX OFFRES DE PRIX</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration de factures proforma</li> <li>- Contribution aux appels d'offre</li> </ul>	<p>Réaliser des offres de prix à partir de la négociation de l'offre commerciale dans une approche B to C ou B to B</p> <p>Contribuer au choix d'un fournisseur dans le cadre d'un appel d'offre afin de sélectionner un prestataire satisfaisant au mieux à l'ensemble des critères d'attribution du marché</p>		<p>La facture proforma est établie dans le respect de la politique ainsi que la charte de l'entreprise et dans le respect de la réglementation en vigueur.</p> <p>Le calcul de la marge est correct et la conversion en devises est</p>

			<p>effectuée en fonction des conditions de négociation.</p> <p>L'offre commerciale est correctement élaborée, structurée et rédigée.</p> <p>Le vocabulaire utilisé dans l'offre commerciale est adapté au contexte de commerce international, en français comme en anglais.</p> <p>Le candidat définit les modalités de diffusion de l'appel d'offres.</p> <p>Le candidat respecte la réglementation nationale et internationale en vigueur pour l'ensemble des opérations déclinées.</p>
<p>SUIVI ET ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'EQUIPE COMMERCIALE IMPORT/EXPORT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation et planification des activités et déplacements</li> <li>- Reporting</li> </ul>	<p>Participer à la mise en place de l'organisation commerciale en planifiant les activités et déplacements nationaux et internationaux via des outils collaboratifs afin d'apporter un appui organisationnel à l'équipe commerciale</p> <p>Assurer le suivi et reporting réguliers pour les commerciaux import/ export en élaborant des tableaux de bord et indicateurs de suivi de l'activité dans l'optique de fournir des informations macro aidant à la prise de décisions</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p> <p>Relative à cette activité</p> <p>En individuel</p> <p>A l'aide d'outils bureautiques et collaboratifs</p> <p>En fonction de situations d'entreprise et informations fictives fournies par le</p>	<p>Le planning des déplacements des collaborateurs est structuré, légendé et clair.</p> <p>Le candidat présente l'analyse des ventes sous forme de tableaux et graphiques et l'ensemble des informations est cohérent.</p> <p>Le choix des types de graphiques est adapté aux indicateurs traités.</p>

		<p>certificateur, Il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organiser les plannings et déplacements de collaborateurs</li><li>- Elaborer de tableaux de bord et d'indicateurs de suivi de l'activité</li><li>- Rédiger un 1<sup>er</sup> niveau d'analyse</li></ul>	<p>Le candidat rédige un commentaire synthétique en fonction des critères établis et dégage deux pistes d'amélioration.</p>
--	--	---	---

## BLOC ORGANISER ET GERER LES COMMANDES A L'IMPORT ET L'EXPORT

L'assistant import-export est en charge d'assurer **l'exécution et le bon déroulement** des achats ou des ventes à l'international, de l'émission ou de la réception de la commande jusqu'au paiement final, en coordonnant et en organisant la logistique des opérations (flux de documents, marchandises et finances), ceci au moins en français et en anglais.

La gestion des opérations internationales de circulation des marchandises l'oblige à traiter plusieurs dossiers en même temps. Il lui est donc impératif de gérer les actes administratifs et commerciaux en fonction de leur **priorité**.

Certaines tâches peuvent être sous-traitées à l'extérieur, comme le recouvrement de créances ou les expéditions, le rôle de l'assistant import-export devenant alors davantage celui d'un coordinateur.

L'assistant import-export gère lui-même ses dossiers, en interaction avec les **différents prestataires ou interlocuteurs à l'interne comme à l'externe**. Il collabore avec les services opérationnels de l'entreprise (production, commercial, marketing, finances, etc.) et assure l'interface entre les clients ou fournisseurs et les sociétés de services externes (banques, transitaires, assurances) pour mener à bien le contrat d'achat ou de vente dont il a la charge.

Sa connaissance de la politique de l'entreprise, du marché et des pratiques commerciales et logistiques import-export lui permet de **prendre des décisions** pour toutes les opérations courantes. L'activité requiert en permanence des **prises d'initiatives** dont il rend compte à sa hiérarchie.

L'assistant import-export peut se voir confier la **responsabilité** d'un portefeuille client, voire de gérer une zone ou un type de marchandises.

Il exerce dans un **contexte extrêmement réglementé** et même si la fonction en elle-même n'est soumise à une réglementation, la considération des incoterms, réglementations européenne et internationale, droit douanier, droit des échanges commerciaux ... est impérative à l'exercice de sa fonction.

Là encore la dématérialisation de certaines opérations administratives (dont douanières) ainsi que le développement du e-commerce **digitalisent ses outils de travail** quotidiens : outils bureautiques et collaboratifs, progiciel de gestion intégré (PGI - « ERP » en anglais), logiciel de gestion de la relation client (GRC – « CRM » en anglais) ...

Par ailleurs ses **horaires de travail** sont généralement réguliers, mais les contraintes liées à la distance géographique imposent parfois des décalages horaires ou une organisation particulière dans la liaison avec certains pays.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE DES COMMANDES IMPORT/EXPORT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration et suivi des offres et commandes</li> <li>- Elaboration et suivi des documents douaniers</li> <li>- Entretien de la relation clients/fournisseurs/transporteurs/transitaires</li> </ul>	<p>Préparer et rédiger les offres avec le responsable commercial, responsable de zone ou responsable service client en choisissant l'incoterm approprié dans le but de délimiter les responsabilités du vendeur et de l'acheteur</p> <p>Gérer un portefeuille clients via des outils bureautiques et collaboratifs en coordination avec le responsable commercial afin d'assurer le développement commercial d'une zone prédéterminée</p> <p>Assurer la prise et le suivi des commandes en établissant des documents en conformité avec les règles internationales et en constituant des dossiers clients dans le respect des obligations en matière de traçabilité, de conservation et d'archivage des documents commerciaux</p> <p>Elaborer, suivre et classer les documents douaniers dans l'optique de garantir la conformité et l'archivage de l'ensemble des procédures douanières en cas de contrôle ou recours potentiels</p> <p>Communiquer par courriel, téléphone, messagerie instantanée et visioconférence, à l'oral comme à l'écrit, et en français comme en anglais, afin d'assurer</p>	<p><b>2 Mises en situation professionnelle</b></p> <p>Communes à l'ensemble du bloc</p> <p>En individuel</p> <p>A l'aide d'outils bureautiques</p> <p>A travers plusieurs situations fictives d'opérations d'import et d'export et en fonction d'informations transmises sur la politique de l'entreprise, il est demandé au candidat de les traiter dans leurs aspects administratifs/ commerciaux/ logistiques/ financiers et réglementaires, en français et en anglais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'incoterm choisi est adapté à l'opération commerciale à effectuer.</li> <li>✓ Les conditions de réalisation de la commande sont vérifiées dans le respect du contrat établi.</li> <li>✓ La déclaration en douane dématérialisée déposée par le candidat (de fret traditionnel ou fret express et colis postaux) est correctement remplie en fonction de la situation à traiter.</li> <li>✓ La liste des formalités douanières à prévoir est exhaustive.</li> <li>✓ Le candidat emploie un vocabulaire technique propre au commerce international et adapté à chaque situation à</li> </ul>

<p>GESTION LOGISTIQUE ET SUIVI DU TRANSPORT DES MARCHANDISES</p>	<p>l'interface avec les différents interlocuteurs internes et externes (clientèle, fournisseurs, partenaires)</p> <p>Proposer des alternances en termes de produits, prix, délais de livraison dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, en vue de garantir la satisfaction client</p> <p>Réaliser et contrôler les documents liés à la circulation internationale de la marchandise dans le respect de la réglementation en vigueur et en vue garantir la traçabilité des opérations logistiques</p> <p>Etablir les instructions et opérations relatives au pré-embarquement et à l'expédition à l'intention des prestataires (transporteur, transitaire, commissionnaire de transport, commissaire agréé en douanes, agent maritime ...) selon la réglementation adéquate et dans un objectif de qualité (coût, délai, sécurité ...)</p> <p>Suivre l'avancement de la production et l'expédition des marchandises jusqu'à livraison en étant l'interface avec les réseaux de distribution et partenaires extérieurs dans l'optique de garantir la qualité du produit ainsi que sa réception en bon état</p>		<p>traiter, en anglais et en français.</p> <p>✓ Les documents liés au transport de marchandises : bon de livraison, bon de réception, liasse de transport, réserve, factures douanières et déclaration administrative unique sont conformes à la réglementation en vigueur.</p> <p>✓ Le candidat identifie les contraintes et délais d'acheminement ainsi que les facteurs de risque pouvant porter atteinte à la sécurité des marchandises pendant les opérations de manutentions, chargements, déchargements et stockage.</p> <p>✓ Le candidat définit un mode de transport approprié à la commande en tenant compte</p>
--	--	--	--

## FACTURATION ET SUIVI DES PAIEMENTS

- Facturation
- Suivi des règlements
- Gestion de la remise documentaire
- Relance
- Suivi des recouvrements

Etablir la facturation dans les délais requis en tenant compte des impératifs fiscaux et douaniers en vue d'assurer la conformité des opérations financières

Suivre les éléments de paiement de commandes afin d'être en capacité de fournir les informations nécessaires aux services financiers

Effectuer les relances d'impayés auprès des clients ainsi que leur suivi selon la procédure de recouvrement mise en place dans l'entreprise dans l'optique de garantir les paiements

de la rationalisation des coûts de transports.

- ✓ Le candidat s'assure du respect de la réglementation européenne ou internationale des transports ainsi que des incoterms et identifie les responsabilités de l'expéditeur, du transporteur et du destinataire.
- ✓ Les calculs de coûts logistiques sont exacts.
- ✓ Les documents relatifs à la facturation sont établis dans le respect des réglementations nationales et internationales.
- ✓ La sélection de moyens et échéances de paiement pour chaque cas est pertinente et argumentée.
- ✓ Les procédures de remise documentaire et crédit documentaire sont listées par

<p>GESTION DES ASSURANCES ET CONTRIBUTION AU TRAITEMENT DES LITIGES</p>	<p>Assurer la marchandise en communiquant à la compagnie d'assurance les éléments relatifs au mode de transport et risques éventuels liés afin de se prémunir en cas de sinistre</p> <p>Apporter un premier niveau de réponse à une situation litigieuse en prenant en compte l'ensemble de la relation commerciale en vue de garantir la satisfaction client tout en respectant la politique de l'entreprise</p>		<p>le candidat de façon exhaustive.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le calcul de l'encours client est juste.</li> <li>✓ La déclaration de menace de sinistre est correctement formulée.</li> <li>✓ Les informations transmises par le candidat à la compagnie d'assurance sont complètes.</li> <li>✓ Le candidat a rassemblé l'ensemble des informations nécessaires au traitement du litige et émet une proposition pertinente pour le résoudre.</li> <li>✓ Le candidat constitue un dossier litige dûment rempli.</li> </ul>
---	---	--	---

---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle