

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* (Chaine 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."



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Assistant import-export

Niveau 5

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	1/36

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Assistant import-export

Sigle du titre professionnel : AIE

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante-

Code(s) ROME : D1401, M1101, M1701

Formacode : 35017, 15205, 15206, 34285, 34254

Date de l'arrêté : 05/07/2022

Date de parution au JO de l'arrêté : 13/07/2022

Date d'effet de l'arrêté : 07/01/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel AIE

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	3/36

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi</p> <p>Traiter les commandes à l'international</p> <p>Gérer la relation client ou fournisseur à l'international</p> <p>Coordonner les opérations d'acheminement à l'international</p> <p>Traiter les litiges transport et logistique à l'international</p> <p>Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international</p> <p>Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux</p>	05 h 05 min	<p>L'épreuve est constituée d'une mise en situation écrite et d'une mise en situation orale en deux parties. Le candidat réalise les travaux relatifs au métier d'assistant import-export dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation écrite (4 h 30) A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles relatives au métier d'assistant import-export, traite des dossiers et produit des documents, en français ou en anglais selon le contexte.</p> <p>Mise en situation orale (0 h 35) Elle se déroule après la mise en situation écrite. Elle est constituée d'une simulation d'appel et d'une simulation d'accueil physique relatives aux compétences « Gérer la relation client ou fournisseur à l'international » et « Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international ».</p> <p>Le candidat dispose de 15 minutes de préparation.</p> <p>A partir de scénarios préétablis, choisis par le jury, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traite en anglais un appel entrant ou sortant, puis rédige un message en anglais à l'attention de la personne concernée : 10 minutes. - accueille un visiteur anglophone dans le contexte d'une manifestation commerciale, traite sa demande et complète une fiche contact : 10 minutes.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Suivre les opérations administratives de dédouanement	00 h 15 min	L'entretien technique se déroule après la mise en situation écrite et orale. A partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur la compétence relative aux opérations de dédouanement.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international	00 h 20 min	Le questionnement à partir d'une production est réalisé après l'entretien technique. L'échange entre le candidat et le jury est basé sur un document réalisé en amont de la session. Le jury en prend connaissance avant le questionnement. Le jury dispose d'un guide et de consignes relatives à la conduite du

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	4/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			questionnement. Pendant 10 minutes, le candidat présente le contexte de réalisation de ses activités et commente sa production au jury. Le jury le questionne ensuite pendant 10 minutes.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		05 h 55 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale a lieu après la mise en situation écrite et avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation écrite et orale.

Le jury évalue les travaux écrits avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Le questionnement à partir de production(s) a lieu après l'entretien technique.

En amont de la session, le candidat rédige un document faisant référence à la mise en œuvre de la compétence « Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes ».

Il a mis en œuvre cette compétence pendant la période en entreprise ou, à défaut, en centre de formation.

Le document, hors page de garde et sommaire, comprend 4 à 6 pages maximum (8 000 à 12 000 caractères, espaces et signes de ponctuation compris) et peut comporter des schémas ou des tableaux en annexe.

Le candidat présente le contexte de mise en œuvre de la compétence, puis rédige le contenu en deux parties :

- sur 2 à 3 pages, il décrit les actions menées pour établir un panel de fournisseurs compétitifs :
 - il détaille les consignes et procédures à partir desquelles il a réalisé la sélection des fournisseurs ;
 - il présente les sources utilisées pour effectuer la sélection ;
 - il présente les outils utilisés pour réaliser cette action ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	5/36

- il détaille les éléments qu'il a pris en compte pour évaluer le rapport qualité-prix.
- sur 2 à 3 pages, il décrit les actions menées pour développer les ventes de l'entreprise :
- il détaille les consignes et procédures à partir desquelles il a réalisé une action de développement des ventes ;
 - il présente les outils et moyens utilisés pour réaliser cette action ;
 - il présente l'argumentaire commercial déroulé lors de l'action ;
 - il décrit les résultats obtenus.

Précisions pour le candidat VAE :

Dès que son dossier est recevable, le candidat contacte le centre organisateur afin de prendre connaissance de la version de la suite bureautique utilisée pendant la session d'examen.

S'il ne connaît pas cette version, une prise en main est recommandée en amont de la session.

Pour la modalité « Questionnement à partir de production(s) », le candidat réalise le document à partir de son expérience professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	6/36

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Administer les ventes et les achats à l'international en français et en anglais					
Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi	Le choix du mode de transport et de l'incoterm® est pertinent Les conditions générales et particulières de vente et 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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les commandes à l'international	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer la relation client ou fournisseur à l'international	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 ou orale en anglais correspond au niveau B2 du CECRL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais					
Coordonner les opérations d'acheminement à l'international	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	7/36

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Traiter les litiges transport et logistique à l'international	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivre les opérations administratives de dédouanement	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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais					
Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux	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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	8/36

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté client et une posture de service	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
	Coordonner les opérations d'acheminement à l'international
	Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi
	Gérer la relation client ou fournisseur à l'international
	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
	Suivre les opérations administratives de dédouanement
	Traiter les commandes à l'international
	Traiter les litiges transport et logistique à l'international
Travailler et collaborer au sein d'un collectif	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
	Coordonner les opérations d'acheminement à l'international
	Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux
	Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi
	Gérer la relation client ou fournisseur à l'international
	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
	Suivre les opérations administratives de dédouanement
	Traiter les commandes à l'international
S'adapter aux environnements numériques	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
	Coordonner les opérations d'acheminement à l'international
	Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux
	Elaborer une offre à l'international et en assurer le suivi
	Gérer la relation client ou fournisseur à l'international
	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
	Suivre les opérations administratives de dédouanement
	Traiter les commandes à l'international
Traiter les litiges transport et logistique à l'international	

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre AIE

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 10 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	9/36

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation écrite et pendant les temps de préparation du candidat.

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite ;
- le déroulement de la mise en situation orale. L'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur prévu par les scénarios, l'autre celui d'observateur ;
- le déroulement de l'entretien technique ;
- le questionnement à partir d'une production ;
- le déroulement de l'entretien final.

Les temps d'intervention du jury en présence du candidat se décomposent de la manière suivante :

- mise en situation orale : deux fois 10 minutes (présence du jury non requise pendant les 15 minutes de préparation du candidat) ;
- entretien technique : 15 minutes ;
- questionnement à partir d'une production : 20 minutes ;
- entretien final : 15 minutes.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

La mise en situation orale en anglais est réalisée par le jury anglophone. Un des membres de jury tient le rôle du tiers anglophone prévu par les deux scénarios ; l'autre assure le rôle d'observateur et évalue la prestation du candidat.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pour la mise en situation écrite.

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de s'assurer de l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement des épreuves de la mise en situation orale, de l'entretien technique et du questionnement à partir d'une production, le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé ces épreuves et ceux se trouvant en attente de les passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	10/36

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	11/36

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Assistant import-export

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	13/36

CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve			
Mise en situation professionnelle	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	02 h 50 min	<p>L'épreuve est constituée d'une mise en situation écrite et d'une mise en situation orale. Le candidat réalise les travaux relatifs à l'administration des ventes et des achats à l'international dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation écrite (2 h 30) A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles relatives à l'administration des ventes et des achats à l'international, traite des dossiers et produit des documents, en français ou en anglais selon le contexte.</p> <p>Mise en situation orale (0 h 20) Elle se déroule après la mise en situation écrite. Elle est constituée d'une simulation d'appel relative à la compétence « Gérer la relation client ou fournisseur à l'international ».</p> <p>Le candidat dispose de 10 minutes de préparation.</p> <p>A partir d'un scénario préétabli, choisi par le jury, le candidat traite en anglais un appel entrant ou sortant, puis</p>			
SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	15/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			rédige un message en anglais à l'attention de la personne concernée : 10 minutes
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	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	00 h 15 min	L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale a lieu après la mise en situation écrite et avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation écrite et orale.

Le jury évalue les travaux écrits avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	16/36

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Administrer les ventes et les achats à l'international en français et en anglais

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 25 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation écrite et pendant les temps de préparation du candidat.

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite ;
- le déroulement de la mise en situation orale. L'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur prévu par les scénarios, l'autre celui d'observateur ;
- le déroulement de l'entretien technique.

Les temps d'intervention du jury en présence du candidat se décomposent de la manière suivante :

- mise en situation orale : 10 minutes (présence du jury non requise pendant le temps de préparation de 10 minutes) ;
- entretien technique : 15 minutes.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

La mise en situation orale en anglais est réalisée par le jury anglophone. Un des membres de jury tient le rôle du tiers anglophone prévu par le scénario ; l'autre assure le rôle d'observateur et évalue la prestation du candidat.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pour la mise en situation écrite.

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de s'assurer de l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement des épreuves de la mise en situation orale et de l'entretien technique, le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé ces épreuves et ceux se trouvant en attente de les passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	17/36

CCP

Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Coordonner les opérations d'acheminement à l'international Traiter les litiges transport et logistique à l'international	02 h 00 min	L'épreuve est constituée d'une mise en situation écrite. Le candidat réalise les travaux relatifs à l'optimisation des opérations logistiques internationales dans le contexte d'une entreprise fictive. Mise en situation écrite (2 h 00) A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles liées à l'optimisation des opérations logistiques à l'international. Il traite des dossiers et produit des documents, en français ou en anglais selon le contexte.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Coordonner les opérations d'acheminement à l'international Traiter les litiges transport et logistique à l'international Suivre les opérations administratives de dédouanement	00 h 20 min	A partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur la compétence « Suivre les opérations administratives de dédouanement ». L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	19/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation écrite a lieu avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation écrite.

Le jury évalue les travaux écrits avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation écrite.

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	20/36

- le déroulement de l'entretien technique ;

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- entretien technique : 20 minutes.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pour la mise en situation écrite.

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de s'assurer de l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement de l'entretien technique, le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'entretien technique et ceux se trouvant en attente de le passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	21/36

CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux	01 h 20 min	<p>L'épreuve est constituée d'une mise en situation écrite et d'une mise en situation orale. Le candidat réalise les travaux relatifs aux fonctions de support au développement commercial dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation écrite (1 h 00) A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des données chiffrées et établit des statistiques dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation orale (0 h 20) Elle se déroule après la mise en situation écrite. Elle est constituée d'une simulation d'accueil physique relative à la compétence « Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international ».</p> <p>Le candidat dispose de 10 minutes de préparation. A partir d'un scénario préétabli, choisi par le jury, le candidat accueille un visiteur anglophone dans le contexte d'une manifestation commerciale, traite sa demande et complète une fiche contact : 10 minutes</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	23/36

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux	00 h 10 min	L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international	00 h 20 min	Le questionnement à partir d'une production est réalisé après l'entretien technique. L'échange entre le candidat et le jury est basé sur un document réalisé en amont de la session. Le jury en prend connaissance avant le questionnement. Le jury dispose d'un guide et de consignes relatives à la conduite du questionnement. Pendant 10 minutes, le candidat présente le contexte de réalisation de ses activités et commente sa production au jury. Le jury le questionne ensuite pendant 10 minutes.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation écrite et orale a lieu avant le questionnement à partir de production(s) et l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation écrite et orale et le questionnement à partir de production(s).
Le jury évalue les travaux écrits avant l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	24/36

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Le questionnement à partir de production(s) a lieu avant l'entretien technique.

En amont de la session, le candidat rédige un document faisant référence à la mise en œuvre de la compétence « Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes ».

Il a mis en œuvre cette compétence pendant la période en entreprise ou, à défaut, en centre de formation.

Le document, hors page de garde et sommaire, comprend 4 à 6 pages maximum (8 000 à 12 000 caractères, espaces et signes de ponctuation compris) et peut comporter des schémas ou des tableaux en annexe.

Le candidat présente le contexte de mise en œuvre de la compétence, puis rédige le contenu en deux parties :

- sur 2 à 3 pages, il décrit les actions menées pour établir un panel de fournisseurs compétitifs :
 - il détaille les consignes et procédures à partir desquelles il a réalisé la sélection des fournisseurs ;
 - il présente les sources utilisées pour effectuer la sélection ;
 - il présente les outils utilisés pour réaliser cette action ;
 - il détaille les éléments qu'il a pris en compte pour évaluer le rapport qualité-prix.

- sur 2 à 3 pages, il décrit les actions menées pour développer les ventes de l'entreprise :
 - il détaille les consignes et procédures à partir desquelles il a réalisé une action de développement des ventes ;
 - il présente les outils et moyens utilisés pour réaliser cette action ;
 - il présente l'argumentaire commercial déroulé lors de l'action ;
 - il décrit les résultats obtenus.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	25/36

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation écrite et pendant les temps de préparation du candidat.

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite ;
- le déroulement de la mise en situation orale. L'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur prévu par le scénario, l'autre celui d'observateur ;
- le déroulement de l'entretien technique ;
- le questionnement à partir de production(s).

Les temps d'intervention du jury en présence du candidat se décomposent de la manière suivante :

- mise en situation orale : 10 minutes (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat) ;
- entretien technique : 10 minutes ;
- questionnement à partir de production(s) : 20 minutes.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

La mise en situation orale en anglais est réalisée par le jury anglophone. Un des membres de jury tient le rôle du tiers anglophone prévu par le scénario ; l'autre assure le rôle d'observateur et évalue la prestation du candidat.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pour la mise en situation écrite.

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite et du questionnaire professionnel, afin de s'assurer de l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement des épreuves de la mise en situation orale, de l'entretien technique et du questionnement à partir de production(s), le responsable de session du centre organisateur doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé ces épreuves et ceux se trouvant en attente de les passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	26/36

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Assistant import-export

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Mise en situation écrite :</p> <p>Une salle contenant autant de postes de travail que de candidats et équipée d'une table et d'une chaise pour le surveillant.</p> <p>Mise en situation orale :</p> <p>Deux salles (ou deux bureaux) équipées d'une table et de chaises. La configuration de chaque salle doit permettre l'installation d'un PC équipé d'un logiciel d'appel audio si cette option a été choisie.</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.</p> <p>Pour la mise en situation, la disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en confidentialité.</p> <p>Pour la mise en situation orale, les locaux doivent garantir la qualité et la confidentialité des échanges.</p>
Entretien technique	Une salle (ou un bureau) équipée d'une table et de chaises, éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys.	Ce local doit garantir la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	Une salle équipée d'une table et de chaises, éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys.	Ce local doit garantir la confidentialité des échanges.
Entretien final	<p>Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises, éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys.</p> <p>Une salle de délibération, pour les jurys, équipée de tables et de chaises en nombre suffisant.</p>	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	27/36

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Mise en situation écrite : Un poste de travail avec PC équipé de logiciels de bureautique courants (suite bureautique) connecté à Internet et relié à un équipement informatique assurant la fonction d'impression.	1	Les logiciels peuvent être accessibles en ligne, sous forme d'abonnement.
Équipements	2	Postes téléphoniques avec haut-parleurs reliés entre eux ou PC connectés à Internet et équipés d'un logiciel d'appel audio.	1	Un téléphone pour le candidat et un autre pour le jury permettant de communiquer entre les deux salles dans le cadre de la mise en situation orale. Ces équipements doivent garantir la qualité d'émission et de réception des appels téléphoniques.
	2	Si l'option des PC connectés à internet et équipés d'un logiciel d'appel audio est choisie, alors : Casques audio avec microphone intégré par candidat + un autre casque audio avec microphone intégré pour le jury.	1	Un casque audio avec microphone intégré pour le candidat et un autre pour le jury permettant de communiquer entre les deux salles dans le cadre de la mise en situation orale. Ces équipements doivent garantir la qualité d'émission et de réception des appels audio.
Documentations	1	Dictionnaires français et bilingues français-anglais, atlas mondial. Documentation professionnelle : brochure Incoterms® en vigueur, brochure Règles et Usances	8	Les documentations peuvent être accessibles en ligne, individuellement depuis le poste de

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	28/36

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
		Uniformes relatives aux crédits documentaires en vigueur (ICC).		travail.
Autres	1	Calculatrice accessible individuellement depuis l'ordinateur de chaque candidat.	1	Sans objet
	1	Support externe de sauvegarde de données (clé USB ou disque dur externe).	1	Ce support permet au responsable organisateur de la session d'examen de sauvegarder les productions numériques de l'ensemble des candidats, pour permettre aux membres du jury de les consulter si nécessaire.
	1	Fournitures de bureau courantes.	1	Fournitures en quantité suffisante, mises à disposition collectivement dans la salle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	29/36

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Assistant import-export est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Assistant import-export Arrêté du 26/11/2015		Assistant import-export Arrêté du 05/07/2022	
CCP	Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais	CCP	Administrer les ventes et les achats à l'international en français et en anglais
CCP	Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais	CCP	Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais
CCP	Assurer l'assistanat commercial à l'international, y compris en anglais	CCP	Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	31/36

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
AIE	RE	TP-00523	05	13/07/2022	28/07/2022	33/36

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."

