exoformations
Spécialiste de la formation professionnelle

ASSISTANT ACADEMY
FORMATION EN IMMERSION RÉELLE DANS UNE ENTREPRISE VIRTUELLE

Formation Assistant Import Export

Code RNCP N°36964
Code Certif Info N°113710
Code NSF 312m
Codes Rome :
D1401 - Assistanat commercial
M1101 - Achats
M1701 - Administration des ventes
Formacode : 35017, 15205, 15206, 34285

Objectifs

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 deservices sur les marchés étrangers, dans un contexte de mondialisation des échanges commerciaux.

Public

Tout public

Prérequis

Niveau Bac ou équivalent avec 2 ans d'expérience professionnelle.

Maîtrise des outils bureautiques appliqués au secrétariat.

Maîtrise de la langue française à l'écrit et à l'oral

Maîtrise écrite et orale de la langue anglaise : niveau B1 du CECRL minimum, utilisateur indépendant (Aptitude à mener une discusion)

Pédagogie

Entreprise d'entrainement pédagogique, mise en pratique à travers des jeux de rôle.

Durée

400h soit 57 jours de formation + 140h stage en entreprise

Modalités d'accès

Sur entretien

Titre RNCP — Reconnu par l'État

Titre Professionnel TP-00523
du Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
Diplôme RNCP de niveau 5 (Bac +2), enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (J.O. du 30 juillet 2020)

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION moncompteformation.gouv.fr

Modalités pédagogiques

À l'ASSISTANT ACADEMY®, la pédagogie innovante s'appuie sur une reproduction grandeur nature de toutes les fonctions tertiaires de l'entreprise. Des formateurs experts assurent la montée en compétence du stagiaire à partir de situations concrètes. Le stagiaire a de véritables dossiers à gérer (documents factis, interaction entre collègues et « managers-formateurs »). Le stagiaire est en relation avec tout le réseau d'entreprise d'entrainement pédagogique. Dans des jeux de rôles, il est considéré comme un vrai salarié et vit une véritable expérience professionnelle.

Descriptif métier

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.

A 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.

A 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.

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.

PROGRAMME DU PARCOURS

CCP 1 - ADMINISTRER LES VENTES ET LES ACHATS A L'INTERNATIONAL EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

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

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
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)

2. Traiter les commandes à l'international

Analyser la demande d'un client à l'international
Sélectionner l'incoterm® applicable à l'opération de transport
Appliquer la réglementation du commerce international en vigueur
Appliquer les procédures de l'entreprise dans le traitement des commandes à l'international
Connaissance des RUU (Règles et Usances Uniformes) de la Chambre de Commerce internationale (ICC)
Connaissance de l'assurance-crédit

3. Gérer la relation client ou fournisseur à l'international

Analyser et diagnostiquer une situation problématique dans le cadre d'échanges commerciaux à l'international
Désamorcer une situation conflictuelle
Appliquer la procédure de l'entreprise pour le traitement des réclamations et des litiges
Mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés
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
Connaissance des thèmes abordés dans la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPI-1)
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 techniques de base de la gestion du stress

CCP 2 - OPTIMISER LES OPERATIONS LOGISTIQUES INTERNATIONALES EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

4. Coordonner les opérations d'acheminement à l'international

Utiliser les plateformes des prestataires
Calculer un colisage, un plan de chargement palettes et conteneurs
Coordonner les étapes des opérations logistiques
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
Assurer une relation de service dans un contexte interculturel
Rendre compte de son activité à l'équipe de direction
Connaissance de base des contrats de transport (terrestre, aérien, maritime) à l'international
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 e transport : connaissement, lettre de transport aérien, lettre de voiture
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

5. Traiter les litiges transport et logistique à l'international

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
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation
Argumenter de façon claire et convaincante
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires de l'entreprise
Garder le contrôle de soi et adopter une attitude courtoise
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

6. Suivre les opérations administratives de dédouanement

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
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 documents techniques : certificats d'analyses sanitaires, phytosanitaires d'inspection…

CCP 3 - ASSURER LES FONCTIONS DE SUPPORT AU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

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

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
Connaissance des thèmes abordés dans la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)
Connaissance des sources d'information du commerce international
Connaissances des principes fondamentaux de l'organisation mondiale du commerce
Connaissance des techniques de marketing, d'étude de marché
Connaissance des conditions de circulation dans les pays étrangers
Connaissance des techniques d'accueil de la clientèle

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

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
Assurer une relation de service dans un contexte interculturel
Connaissance du vocabulaire commercial

9. Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

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
Analyser les demandes des collaborateurs et de 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

+ MODULES COMPLÉMENTAIRES

BASES DE L'ASSISTANAT

Répondre au téléphone, gérer un standard, nettoyer les ordinateurs
Les outils de l'entreprise d'entrainement pédagogique
Organiser – nomenclaturer – classer – archiver – éditer des étiquettes
Français : les pièges à éviter orthographe et grammaire
Rédaction d'un compte-rendu de réunion
Posture professionnelle : Communication inter-personnel, assertivité, gestion du stress travailler en équipe, le télétravail

BUREAUTIQUE

1. Informatique initiation
Les bases de l'ordinateur
Environnement Windows
Navigation internet

2. Word
Les règles de base
Créer un courrier
Créer un modèle
Tableaux et graphiques
Formulaire
Publipostage

3. Excel
Les règles de base
Imprimer des tableaux-Trier et filtrer
Les formules simples

4. Outlook
Rédaction d'un mail et signature
Organiser les emails
Agendas et réunions

5. Powerpoint
Conception hiérarchique de la présentation
Mise en forme globale de la présentation
Mise en forme détaillée de la présentation :
Insérer, modifier et déplacer des objets
Animations
Supports de conférence
Projection

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI
CV contenu
CV mise en forme
Lettre de motivation
Prospection et argumentaire
Base TRE
Simulation d'entretien d'embauche
Recherche emploi téléphonique

PRÉPARATION AUX ÉPREUVES
La méthodologie de rédaction du dossier professionnel
Les conditions de l'épreuve du Titre professionnel

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL[1]

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation
A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.
Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.
Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non-obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.
Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.
En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.
En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.
Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.

L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITÉS D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.
Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.
Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC ;
- Un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.
Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.
Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

[1] *Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :*
- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP :
Nos formations sont accessibles aux personnes porteuses de handicap.