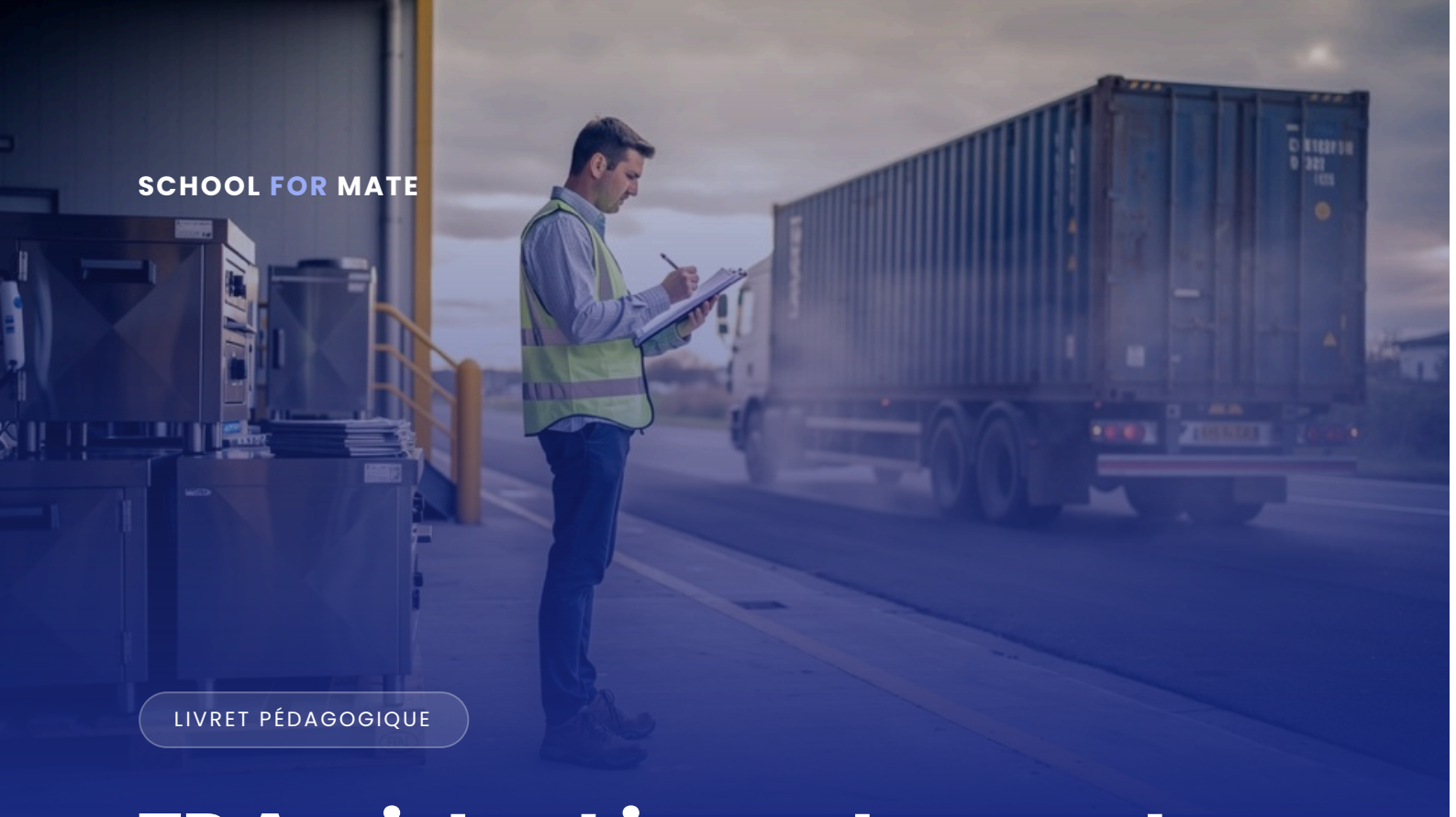


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Assistant import-export

RNCP36964 · Titre professionnel · Niveau 5

Ce parcours de 550 heures prépare au titre professionnel Assistant import-export (RNCP36964, niveau 5) en couvrant l'administration des ventes et des achats, la logistique internationale, le dédouanement et le support au développement commercial, en français et en anglais. Vous suivez tout au long de la formation une entreprise fictive et sa nouvelle assistante import-export, confrontée aux situations réelles du métier jusqu'aux épreuves de certification.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Assistant import-export
Code	RNCP36964
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 5
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	07/01/2028

Le métier et les compétences visées

L'assistant import-export administre les ventes et les achats d'une entreprise sur les marchés étrangers. À l'export, il participe à l'élaboration des offres et coordonne l'exécution des contrats jusqu'à la livraison et au paiement. À l'import, il consulte les fournisseurs, passe et suit les commandes jusqu'au dédouanement et à la livraison. Interface entre les services internes (commercial, production, qualité, logistique, comptabilité) et les partenaires externes (transitaires, commissionnaires agréés en douane), il traite les réclamations et les litiges, assure une veille réglementaire et géopolitique, contribue au sourcing, à la prospection et à la promotion de l'entreprise, et élabore des tableaux de bord commerciaux. Il communique au quotidien en anglais, au niveau B2 du CECRL.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers les métiers du commerce international
- Salariés en poste d'assistanat commercial ou d'administration des ventes souhaitant évoluer vers l'international
- Personnes en reconversion professionnelle disposant d'une expérience commerciale, administrative ou logistique
- Alternants et apprentis préparant un titre de niveau 5 dans le domaine du commerce
- Candidats à la validation des acquis de l'expérience souhaitant consolider leurs compétences par blocs

Prérequis

- Aucun prérequis n'est fixé par le référentiel : un niveau de fin d'études secondaires (niveau 4) ou une expérience professionnelle équivalente est recommandé
- Maîtrise du français écrit et oral dans un contexte professionnel
- Niveau d'anglais permettant de comprendre et rédiger des messages simples (niveau B1 du CECRL conseillé), l'objectif étant d'atteindre le niveau B2 exigé par le métier
- Utilisation courante des outils bureautiques (messagerie, traitement de texte, tableur) et d'internet

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Élaborer une offre commerciale à l'international intégrant le calcul du prix export, l'Incoterm adapté et les conditions de paiement, puis en assurer le suivi
- Traiter les commandes export et import, de la confirmation à la livraison et au règlement, en sécurisant les documents commerciaux
- Gérer la relation client ou fournisseur à l'international en anglais, par téléphone et par écrit, en tenant compte des dimensions interculturelles
- Coordonner les opérations d'acheminement international en sélectionnant le mode de transport et les prestataires adaptés
- Traiter un litige transport ou logistique en appliquant les procédures de réserves, de recours et d'indemnisation
- Suivre les opérations administratives de dédouanement en vérifiant les éléments de taxation (espèce tarifaire, origine, valeur) et les documents requis
- Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international, notamment lors de l'accueil de visiteurs anglophones sur une manifestation commerciale
- Contribuer au sourcing international et aux actions de prospection, de fidélisation et de vente à distance
- Élaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux à partir de données chiffrées issues du système d'information de l'entreprise

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Maréval Inox

IG

Inès Garnier

Assistante import-export, rattachée au directeur commercial export et en binôme avec le responsable de zone Europe du Nord et Moyen-Orient

Fabrication et distribution d'équipements culinaires professionnels en acier inoxydable (PME industrielle)

Maréval Inox est une PME familiale de 85 salariés installée à Villefranche-sur-Saône. Elle conçoit et fabrique des plans de travail, éviers et chariots en inox destinés aux restaurants, hôtels et cuisines collectives. Pour gagner en compétitivité, l'entreprise importe des composants (roulettes, robinetterie, joints techniques) auprès de fournisseurs en Italie, en Turquie et en Asie. Côté ventes, la direction a décidé d'accélérer l'export vers la Belgique, les pays nordiques, le Canada et les Émirats arabes unis. Inès Garnier vient d'être recrutée pour structurer le service import-export, jusque-là géré de façon informelle par le service commercial. Elle doit fiabiliser les offres, sécuriser les flux logistiques et douaniers, et contribuer à la présence de Maréval Inox sur un salon international de l'équipement hôtelier.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès prend ses fonctions, découvre les clients et fournisseurs étrangers, construit ses premières offres export, gère les commandes import et export et traite en anglais les appels d'un distributeur canadien mécontent d'un retard.
2. Bloc 2 : Inès organise les expéditions maritimes et routières, compare les cotations des transitaires, gère un litige suite à l'avarie d'un conteneur en provenance d'Asie et suit le dédouanement des composants importés avec le commissionnaire agréé en douane.
3. Bloc 3 : Inès accueille des visiteurs anglophones sur le stand Maréval Inox lors d'un salon international, participe au sourcing d'un nouveau fournisseur de robinetterie, relance les prospects et présente à la direction un tableau de bord commercial export.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP36964BC01 · Administrer les ventes et les achats à l'international en français et en anglais		**198 h**
1	Environnement du commerce international et missions de l'assistant import-export	22 h
2	Anglais professionnel du commerce international : vocabulaire technique et écrits	22 h
3	Incoterms 2020 et conditions générales de vente à l'international	22 h
4	Élaborer une offre commerciale à l'international et en assurer le suivi	22 h
5	Consulter les fournisseurs et analyser les offres à l'import	22 h
6	Traiter les commandes à l'export	22 h
7	Traiter les commandes à l'import et suivre les fournisseurs	22 h
8	Sécuriser les paiements et maîtriser les risques à l'international	22 h
9	Gérer la relation client et fournisseur à l'international en anglais	22 h
RNCP36964BC02 · Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais		**198 h**
10	Organisation du transport international et rôle des prestataires	22 h
11	Transport maritime et conteneurisé	22 h
12	Transports aérien, routier, ferroviaire et multimodal	22 h
13	Coordonner et optimiser les opérations d'acheminement	22 h
14	Emballage, assurance transport et marchandises réglementées	22 h
15	Traiter les litiges transport et logistique à l'international	22 h
16	Fondamentaux de la douane : espèce tarifaire, origine et valeur	22 h
17	Suivre les opérations administratives de dédouanement	22 h
18	Veille réglementaire, contrôles à l'export et risques géopolitiques	22 h
RNCP36964BC03 · Assurer les fonctions de support au développement commercial en français et en anglais		**154 h**
19	Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international	22 h
20	Participer aux manifestations commerciales et accueillir des visiteurs étrangers	22 h
21	Prospection, fidélisation et vente à distance à l'international	22 h
22	Contribuer à l'optimisation des achats : sourcing international et e-achat	22 h

23	Renseigner le système d'information commercial	22 h
24	Élaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux	22 h
25	Préparer la production professionnelle et la certification	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP36964BC01 · 198 h

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

Cours 1 · Environnement du commerce international et missions de l'assistant import-export — 22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle de l'assistant import-export dans l'organisation de l'entreprise et la chaîne des échanges internationaux
- Identifier les acteurs internes et externes d'une opération d'import ou d'export

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et schéma commenté du circuit d'une commande export

CONTENUS

- Les grands principes des échanges internationaux et des zones de libre-échange
- L'Union européenne, le marché intérieur et les échanges avec les pays tiers
- Le déroulement type d'une opération export et d'une opération import
- Les acteurs : transitaires, commissionnaires agréés en douane, banques, assureurs, organismes d'appui à l'export
- Les interactions avec les services internes : commercial, production, qualité, logistique, comptabilité
- Niveau de délégation, reporting et procédures internes
- Les sources de veille réglementaire et géopolitique

Fil rouge · Pour son premier jour chez Maréval Inox, Inès cartographie les flux import et export de l'entreprise et identifie les interlocuteurs internes et externes de chaque étape.

Cours 2 · Anglais professionnel du commerce international : vocabulaire technique et écrits — 22 h

OBJECTIFS

- Maîtriser le vocabulaire technique du commerce international en anglais
- Rédiger des courriels professionnels en anglais adaptés aux principales situations du métier

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction corrigée de trois courriels professionnels en anglais et quiz de vocabulaire technique

CONTENUS

- Le lexique de l'offre, de la commande, du transport, de la douane et du paiement
- Structure et codes du courriel professionnel en anglais
- Formules de demande d'information, de confirmation, de relance et de réclamation
- Lecture et compréhension de documents commerciaux en anglais
- Registres de langue et adaptation au destinataire
- Outils d'aide à la rédaction : glossaires et modèles de messages

Fil rouge · Inès crée le glossaire bilingue du service export de Maréval Inox puis rédige en anglais une réponse à une demande d'information d'un hôtel de Dubaï.

Cours 3 · Incoterms 2020 et conditions générales de vente à l'international

22 h

OBJECTIFS

- Choisir l'Incoterm adapté à une opération en fonction des risques, des coûts et des obligations des parties
- Identifier les clauses essentielles d'un contrat de vente international

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : choix et justification d'Incoterms sur cinq opérations

CONTENUS

- Rôle et structure des Incoterms 2020 de la Chambre de commerce internationale
- Incoterms multimodaux et Incoterms maritimes
- Transfert des risques, répartition des frais et obligations documentaires
- Impact de l'Incoterm sur le prix, l'assurance et le dédouanement
- Le contrat de vente international : clauses principales et droit applicable
- Conditions générales de vente et d'achat à l'international
- Erreurs fréquentes dans le choix des Incoterms

Fil rouge · Le distributeur canadien de Maréval Inox demande une offre en DAP Montréal : Inès analyse les conséquences de cet Incoterm et propose une alternative argumentée à son responsable.

Cours 4 · Élaborer une offre commerciale à l'international et en assurer le suivi

22 h

OBJECTIFS

- Calculer un prix export intégrant les coûts logistiques, douaniers et financiers
- Rédiger une offre et une facture pro forma en français ou en anglais et en organiser le suivi

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une offre export complète avec calcul de prix, corrigée selon une grille critériée

CONTENUS

- Analyse de la demande du client et recueil des informations nécessaires
- Construction du prix export : du prix départ usine au prix rendu
- Consultation des services internes et des prestataires pour chiffrer l'offre
- Rédaction de l'offre commerciale et de la facture pro forma
- Validité de l'offre, conditions de paiement et de livraison
- Relance et suivi des offres en cours
- Traçabilité dans le système d'information

Fil rouge · Inès chiffre et rédige en anglais l'offre destinée à une chaîne de restaurants belge pour 40 plans de travail, puis organise la relance à J+7.

Cours 5 · Consulter les fournisseurs et analyser les offres à l'import

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et lancer une consultation de fournisseurs étrangers
- Comparer des offres fournisseurs selon des critères définis par la politique d'achat

ÉVALUATION FORMATIVE

Tableau comparatif d'offres fournisseurs et note de recommandation

CONTENUS

- Expression du besoin et cahier des charges
- Rédaction d'une demande de prix (request for quotation) en anglais
- Critères d'analyse : prix, qualité, délai, Incoterm, conditions de paiement, fiabilité
- Calcul du coût de revient rendu entrepôt
- Tableau comparatif des offres et grille de notation
- Négociation et préparation de la décision d'achat

Fil rouge · Maréval Inox doit renouveler son fournisseur de roulettes inox : Inès consulte trois fournisseurs (Italie, Turquie, Taïwan) et présente un comparatif chiffré au responsable des achats.

Cours 6 · Traiter les commandes à l'export

22 h

OBJECTIFS

- Enregistrer et confirmer une commande export en vérifiant sa conformité avec l'offre
- Coordonner l'exécution de la commande jusqu'à la livraison et la facturation

ÉVALUATION FORMATIVE

Traitement d'un dossier de commande export avec production des documents commerciaux

CONTENUS

- Réception et contrôle de la commande client
- Accusé de réception et confirmation de commande en anglais
- Saisie dans l'ERP et lancement en production ou préparation
- Coordination avec la production, la qualité et la logistique
- Documents commerciaux : facture commerciale, liste de colisage, certificats
- Suivi des délais et information du client
- Clôture du dossier et archivage

Fil rouge · Inès reçoit une commande d'un hôtel suédois présentant des écarts avec l'offre initiale : elle les identifie, obtient une validation et lance l'exécution.

Cours 7 · Traiter les commandes à l'import et suivre les fournisseurs

22 h

OBJECTIFS

- Passer une commande fournisseur conforme et en assurer le suivi
- Contrôler l'avancement de la production et de l'expédition jusqu'à la réception

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur le suivi d'une commande import et rédaction d'un message de relance fournisseur en anglais

CONTENUS

- Rédaction et transmission du bon de commande fournisseur
- Confirmation fournisseur et contrôle de conformité
- Suivi de production, inspection avant expédition et contrôle qualité
- Suivi de l'expédition et des documents reçus
- Réception des marchandises, rapprochement et contrôle des factures
- Gestion des écarts et non-conformités

Fil rouge · Inès passe commande de robinetterie auprès d'un fournisseur turc et constate un retard de production : elle ajuste le planning avec la production de Maréval Inox.

Cours 8 · Sécuriser les paiements et maîtriser les risques à l'international

22 h

OBJECTIFS

- Choisir un instrument et une technique de paiement adaptés au niveau de risque
- Contrôler la conformité des documents dans le cadre d'un crédit documentaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de contrôle documentaire et QCM sur les techniques de paiement

CONTENUS

- Les risques à l'international : commercial, pays, de change, de transport
- Instruments de paiement : virement, chèque, effet de commerce
- Techniques de paiement : encaissement simple, remise documentaire, crédit documentaire
- Lecture et contrôle documentaire d'un crédit documentaire
- Garanties bancaires et assurance-crédit
- Suivi des encaissements et relances clients
- Coordination avec la comptabilité

Fil rouge · Pour un premier contrat avec un client émirien, Inès recommande un crédit documentaire et vérifie la cohérence des documents avant leur présentation à la banque.

Cours 9 · Gérer la relation client et fournisseur à l'international en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Traiter en anglais un appel entrant ou sortant avec un client ou un fournisseur
- Rédiger un message de suivi en anglais et adapter sa communication au contexte interculturel

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'appel en anglais avec temps de préparation et rédaction du message de suivi, évaluée selon une grille

CONTENUS

- Techniques de l'appel téléphonique professionnel en anglais
- Écoute active, reformulation et prise de notes
- Traitement d'une réclamation et proposition de solutions
- Rédaction du message de synthèse après appel
- Communication interculturelle et adaptation aux usages des pays partenaires
- Outils de communication : visioconférence, messagerie instantanée, plateformes en ligne
- Entraînement à la simulation d'appel de l'épreuve

Fil rouge · Le distributeur canadien appelle Inès pour se plaindre d'un retard de livraison : elle traite l'appel en anglais puis lui adresse un courriel récapitulant les actions engagées.

Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

Cours 10 · Organisation du transport international et rôle des prestataires

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les acteurs de la chaîne logistique internationale et leurs responsabilités
- Rédiger des instructions d'expédition claires à destination d'un transitaire

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM et rédaction d'instructions d'expédition

CONTENUS

- La chaîne logistique internationale et ses étapes
- Transitaire, commissionnaire de transport, commissionnaire agréé en douane, transporteur
- Responsabilités et contrats de commission de transport
- Instructions d'expédition et ordre de transport
- Plateformes en ligne des prestataires et suivi des envois
- Vocabulaire logistique en anglais

Fil rouge · Inès formalise la procédure d'expédition de Maréval Inox et rédige en anglais les instructions d'expédition pour une commande destinée à la Norvège.

Cours 11 · Transport maritime et conteneurisé

22 h

OBJECTIFS

- Organiser une expédition maritime en conteneur complet ou en groupage
- Exploiter les documents du transport maritime

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : organisation d'une expédition maritime et contrôle d'un connaissement

CONTENUS

- Types de navires, de conteneurs et de lignes maritimes
- Conteneur complet (FCL) et groupage (LCL)
- Éléments de tarification du fret maritime et surcharges
- Le connaissement : fonctions, mentions et variantes
- Délais, escales et suivi du navire
- Responsabilité du transporteur maritime

Fil rouge · Inès organise l'importation d'un conteneur de composants depuis Taïwan et vérifie les mentions du connaissement transmis par le transitaire.

Cours 12 · Transports aérien, routier, ferroviaire et multimodal

22 h

OBJECTIFS

- Comparer les modes de transport selon la marchandise, le délai et la destination
- Utiliser les documents de transport propres à chaque mode

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul de poids taxable et grille comparative de modes de transport

CONTENUS

- Le transport routier international et la lettre de voiture CMR
- Le transport aérien et la lettre de transport aérien
- Le transport ferroviaire international
- Le transport multimodal et la messagerie express
- Poids taxable et calcul du volume
- Critères de choix d'un mode de transport

Fil rouge · Un hôtel de Dubaï demande une livraison urgente de pièces détachées : Inès compare l'aérien et la messagerie express et recommande une solution à son responsable.

Cours 13 · Coordonner et optimiser les opérations d'acheminement

22 h

OBJECTIFS

- Consulter des prestataires et sélectionner une offre de transport
- Planifier et suivre un acheminement en respectant délais et coûts

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse de cotations transport et production d'un planning d'acheminement

CONTENUS

- Consultation et comparaison des cotations de transitaires
- Coût logistique global et arbitrage coût, délai, sécurité
- Planification de l'expédition avec la production et l'entrepôt
- Suivi de l'acheminement et gestion des aléas
- Information du client sur l'avancement
- Indicateurs de performance logistique

Fil rouge · Inès consulte trois transitaires pour une série d'expéditions vers le Canada, sélectionne la meilleure offre et met en place un tableau de suivi des envois.

Cours 14 · Emballage, assurance transport et marchandises réglementées

22 h

OBJECTIFS

- Adapter l'emballage et le marquage aux contraintes du transport international
- Choisir une couverture d'assurance transport adaptée

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur l'emballage et le choix d'une assurance transport

CONTENUS

- Emballage, conditionnement, marquage et palettisation
- Normes applicables aux emballages en bois pour l'export
- Liste de colisage et cohérence documentaire
- Assurance transport : police au voyage, police d'abonnement, garanties
- Notions sur les marchandises dangereuses et leurs obligations documentaires
- Coordination avec l'entrepôt et le service qualité

Fil rouge · Inès vérifie la conformité de l'emballage d'une expédition de chariots inox vers le Canada et souscrit une assurance au voyage pour cet envoi.

Cours 15 · Traiter les litiges transport et logistique à l'international

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer la procédure de réserves et de recours en cas de dommage, perte ou retard
- Constituer un dossier de réclamation auprès du transporteur ou de l'assureur

ÉVALUATION FORMATIVE

Constitution d'un dossier de litige complet évalué selon une grille critériée

CONTENUS

- Typologie des litiges : avarie, manquant, perte, retard, erreur documentaire
- Réserves à la livraison : forme, délais et portée
- Responsabilité et limitations d'indemnisation des transporteurs selon les conventions
- Expertise et constat d'avarie
- Dossier de réclamation et correspondance en anglais
- Suivi du litige et information des parties
- Actions préventives et retour d'expérience

Fil rouge · Un conteneur de composants arrive avec des cartons écrasés : Inès émet les réserves, organise l'expertise et adresse en anglais une réclamation au transporteur.

Cours 16 · Fondamentaux de la douane : espèce tarifaire, origine et valeur

22 h

OBJECTIFS

- Déterminer les éléments de taxation d'une marchandise
- Identifier les documents justifiant l'origine préférentielle

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de recherche tarifaire et de calcul de droits et taxes

CONTENUS

- Rôle de l'administration des douanes et cadre du code des douanes de l'Union
- Classement tarifaire : système harmonisé, nomenclature combinée, TARIC
- Origine préférentielle et non préférentielle
- Accords commerciaux et preuves d'origine
- Valeur en douane et ses éléments constitutifs
- Calcul des droits et taxes à l'importation
- Renseignements tarifaires et d'origine contraignants

Fil rouge · Inès vérifie le classement tarifaire des roulettes importées et calcule les droits et la TVA à l'importation pour le prochain arrivage.

Cours 17 · Suivre les opérations administratives de dédouanement

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et contrôler les éléments nécessaires à une déclaration en douane
- Suivre les opérations de dédouanement avec le commissionnaire agréé en douane

ÉVALUATION FORMATIVE

Contrôle d'une déclaration en douane et entretien simulé à partir d'un guide de questionnement

CONTENUS

- Numéro EORI et représentation en douane
- La déclaration en douane : contenu et contrôle
- Régimes douaniers : mise en libre pratique, exportation, régimes particuliers
- Statut d'opérateur économique agréé et procédures simplifiées
- Preuves d'exportation et justificatifs d'exonération de TVA
- Échanges intra-UE : obligations déclaratives et TVA
- Préparation à l'entretien technique sur le dédouanement

Fil rouge · Inès transmet au commissionnaire agréé en douane les éléments de dédouanement d'un arrivage de robinetterie et contrôle la déclaration avant validation.

Cours 18 · Veille réglementaire, contrôles à l'export et risques géopolitiques

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place une veille sur les réglementations et les risques des zones d'échanges
- Vérifier qu'une opération respecte les restrictions applicables

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite blanche de 2 heures sur l'ensemble du bloc

CONTENUS

- Sources officielles de veille douanière et réglementaire
- Mesures restrictives et sanctions internationales
- Biens à double usage et contrôles à l'exportation
- Normes produits et exigences de conformité selon les marchés
- Évaluation des risques géopolitiques sur une zone
- Synthèse logistique et douanière : étude de cas transversale du bloc

Fil rouge · Avant de répondre à un prospect d'une nouvelle zone, Inès réalise une fiche de veille sur les restrictions applicables et les risques logistiques identifiés.

RNCP36964BC03 · 154 h

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

Cours 19 · Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international

22 h

OBJECTIFS

- Présenter l'entreprise, ses produits et ses services en français et en anglais
- Adapter sa communication aux codes culturels des interlocuteurs étrangers

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation orale en anglais de l'entreprise évaluée par grille

CONTENUS

- Identité de l'entreprise et argumentaire de présentation
- Pitch de présentation en anglais
- Supports de communication à l'international
- Communication interculturelle et savoir-être
- Présence en ligne et cohérence de l'image
- Qualité de l'accueil téléphonique et écrit

Fil rouge · Inès rédige la présentation bilingue de Maréval Inox destinée à la nouvelle plaquette export et s'entraîne à la présenter oralement en anglais.

Cours 20 · Participer aux manifestations commerciales et accueillir des visiteurs étrangers

22 h

OBJECTIFS

- Préparer la participation de l'entreprise à un salon international
- Accueillir un visiteur anglophone, traiter sa demande et compléter une fiche contact

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'accueil physique en anglais avec 10 minutes de préparation et fiche contact à compléter

CONTENUS

- Choix et préparation d'une manifestation commerciale
- Logistique du stand et coordination avec l'équipe commerciale
- Techniques d'accueil physique en anglais
- Découverte du besoin et orientation du visiteur
- Rédaction et exploitation de la fiche contact
- Suivi des contacts après le salon
- Entraînement à la simulation d'accueil de l'épreuve

Fil rouge · Sur le stand Maréval Inox d'un salon international de l'équipement hôtelier, Inès accueille un acheteur anglophone, qualifie sa demande et complète la fiche contact.

Cours 21 · Prospection, fidélisation et vente à distance à l'international

22 h

OBJECTIFS

- Participer à une action de prospection ou de fidélisation à l'international
- Réaliser une vente à distance auprès de la clientèle existante

ÉVALUATION FORMATIVE

Plan de relance prospects et jeu de rôle de vente à distance

CONTENUS

- Étude de marché simplifiée et sources d'information sur les marchés étrangers
- Constitution et qualification d'un fichier de prospects
- Campagnes de prospection par courriel et téléphone en anglais
- Actions de fidélisation et suivi de la satisfaction client
- Techniques de vente à distance et traitement des objections
- Coordination avec le responsable de zone

Fil rouge · Après le salon, Inès relance les prospects qualifiés et propose à un client belge existant une offre de réassort par téléphone.

Cours 22 · Contribuer à l'optimisation des achats : sourcing international et e-achat

22 h

OBJECTIFS

- Rechercher des fournisseurs sur des sites d'e-achat selon les critères de la politique d'achat
- Évaluer et sélectionner des fournisseurs potentiels

ÉVALUATION FORMATIVE

Dossier de sourcing avec grille d'évaluation des fournisseurs

CONTENUS

- Politique d'achat de l'entreprise et critères de sélection
- Plateformes d'e-achat et places de marché professionnelles
- Recherche, présélection et vérification des fournisseurs
- Évaluation des risques fournisseurs
- Responsabilité sociétale et achats responsables
- Présentation des résultats du sourcing à la direction

Fil rouge · La direction demande à Inès d'identifier un fournisseur alternatif de joints techniques : elle mène une recherche sur des plateformes d'e-achat et présente une liste courte argumentée.

Cours 23 · Renseigner le système d'information commercial

22 h

OBJECTIFS

- Saisir et mettre à jour les données commerciales dans l'ERP et le CRM
- Garantir la fiabilité et la confidentialité des données

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de mise à jour et d'extraction de données

CONTENUS

- Rôle du système d'information dans la prise de décision
- ERP, CRM et outils collaboratifs
- Saisie et mise à jour des fiches clients, fournisseurs et articles
- Qualité et fiabilité des données
- Protection des données personnelles
- Extraction de données pour l'analyse

Fil rouge · Inès met à jour le CRM de Maréval Inox avec les contacts du salon et nettoie la base clients export avant l'extraction trimestrielle.

Cours 24 · Élaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

22 h

OBJECTIFS

- Analyser des données chiffrées et établir des statistiques commerciales
- Concevoir un tableau de bord commercial pertinent et le commenter

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite blanche d'une heure sur l'analyse de données chiffrées

CONTENUS

- Indicateurs commerciaux : chiffre d'affaires, marge, évolution, répartition par zone et par produit
- Calculs statistiques : pourcentages, taux d'évolution, moyennes, parts de marché
- Fonctions avancées du tableur et tableaux croisés dynamiques
- Représentations graphiques adaptées
- Construction et actualisation du tableau de bord
- Rédaction d'un commentaire d'analyse
- Entraînement à la mise en situation écrite de l'épreuve

Fil rouge · Inès construit le tableau de bord export trimestriel de Maréval Inox et commente l'évolution des ventes par zone pour le comité de direction.

Cours 25 · Préparer la production professionnelle et la certification

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser une production professionnelle présentant ses activités de support au développement commercial
- Présenter et argumenter ses travaux devant un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation de la production de 10 minutes suivie d'un questionnement simulé de 10 minutes

CONTENUS

- Choix et structuration de la production professionnelle
- Présentation du contexte de réalisation des activités
- Préparation à l'entretien technique et au questionnement
- Argumentation des choix professionnels
- Révisions transversales des trois blocs
- Organisation des épreuves et gestion du temps

Fil rouge · Inès prépare pour sa direction un bilan de son action sur le salon et le sourcing, qu'elle présente puis défend face aux questions du directeur commercial export.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Élaborer une offre à l'international et en assurer le suivi	RNCP36964BC01	2, 3, 4, 8
Traiter les commandes à l'international	RNCP36964BC01	1, 5, 6, 7, 8
Gérer la relation client ou fournisseur à l'international	RNCP36964BC01	2, 7, 9
Coordonner les opérations d'acheminement à l'international	RNCP36964BC02	10, 11, 12, 13, 14
Traiter les litiges transport et logistique à l'international	RNCP36964BC02	14, 15
Suivre les opérations administratives de dédouanement	RNCP36964BC02	16, 17, 18
Promouvoir l'image de l'entreprise à l'international	RNCP36964BC03	19, 20
Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international	RNCP36964BC03	21, 22, 25
Élaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux	RNCP36964BC03	23, 24

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM d'auto-positionnement permettant à l'apprenant de vérifier sa compréhension. Chaque cours comporte une évaluation formative en lien avec le fil rouge Maréval Inox : études de cas, production de documents professionnels (offres, commandes, dossiers de litige, déclarations en douane, tableaux de bord), rédactions en anglais et simulations orales. Les productions sont évaluées à l'aide de grilles critériées alignées sur les attendus du référentiel, ce qui permet au formateur de l'organisme de formation de suivre la progression, d'identifier les points à consolider et de tracer les acquis conformément aux exigences Qualiopi. Des mises en situation blanches, reproduisant le format et la durée des épreuves, sont proposées en fin de bloc.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP36964BC01	Mise en situation professionnelle de 2 h 50 dans le contexte d'une entreprise fictive : une partie écrite de 2 h 30 (analyse de situations, traitement de dossiers et production de documents en français ou en anglais) puis une partie orale de 20 minutes comprenant 10 minutes de préparation et 10 minutes de simulation d'appel entrant ou sortant traité en anglais, suivi de la rédaction d'un message en anglais. Elle est suivie d'un entretien technique de 15 minutes pour présenter et argumenter ses travaux. Durée totale : 3 h 05.
RNCP36964BC02	Mise en situation professionnelle écrite de 2 h 00 dans le contexte d'une entreprise fictive : analyse de situations liées aux opérations logistiques internationales, traitement de dossiers et production de documents en français ou en anglais. Elle est suivie d'un entretien technique de 20 minutes, conduit à partir d'un guide de questionnement portant sur la compétence « Suivre les opérations administratives de dédouanement », qui permet également de présenter et argumenter ses travaux. Durée totale : 2 h 20.

RNCP36964BC03	Mise en situation professionnelle de 1 h 20 dans le contexte d'une entreprise fictive : une partie écrite d'1 h 00 (analyse de données chiffrées et établissement de statistiques) puis une partie orale de 20 minutes comprenant 10 minutes de préparation et 10 minutes de simulation d'accueil d'un visiteur anglophone sur une manifestation commerciale, avec traitement de sa demande et complétion d'une fiche contact. Elle est suivie d'un entretien technique de 10 minutes, puis d'un questionnement de 20 minutes à partir d'une production réalisée en amont de la session (10 minutes de présentation par le candidat, 10 minutes de questions du jury). Durée totale : 1 h 50.

Le parcours reproduit le format des épreuves : chaque bloc se termine par une mise en situation écrite blanche de durée identique à l'épreuve officielle, réalisée dans le contexte d'une entreprise fictive. Les épreuves orales sont préparées spécifiquement : simulation d'appel en anglais avec message de suivi (cours 9), simulation d'accueil d'un visiteur anglophone avec fiche contact (cours 20), entretien technique sur le dédouanement à partir d'un guide de questionnement (cours 17). Le cours 25 accompagne la réalisation de la production exigée pour le questionnement du bloc 3 et entraîne à l'argumentation devant un jury. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats et de l'organisation de la session de certification auprès du certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h/24, en marque blanche aux couleurs de l'organisme de formation, avec suivi de progression et traçabilité des connexions
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours textes enrichis, infographies, fiches mémo et glossaire bilingue français-anglais du commerce international
- Études de cas et mises en situation professionnelles construites autour du fil rouge Maréval Inox
- Modèles de documents professionnels : offres, factures pro forma, bons de commande, instructions d'expédition, dossiers de litige, fiches contact, tableaux de bord sur tableur
- QCM d'auto-évaluation, grilles d'évaluation critériées et mises en situation blanches au format des épreuves
- Scénarios de simulations orales en anglais (appel téléphonique et accueil sur salon) exploitables en classe virtuelle par les formateurs de l'organisme

Débouchés et évolutions

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

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP36964 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.