

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Assistant import-export
Niveau 5

Arrêté du : 05/07/2022

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	1/19

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	2/19

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 p. 5
- ▶ Situation 2 p. 7
- ▶ Situation 3 p. 9

Activité-type 2 p. 11

- ▶ Situation 1 p. 11
- ▶ Situation 2 p. 13

Activité-type 3 p. 15

- ▶ Situation 1 p. 15
- ▶ Situation 2 p. 17
- ▶ Situation 3 p. 19

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	3/19

Activité-type 1

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

► Situation 1

Elaborer une proposition commerciale à l'export en choisissant une solution logistique adaptée

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation prend la forme d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une entreprise fictive dont l'activité est orientée à l'international.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire doit :

- établir un comparatif d'offres de prestataires et sélectionner une solution logistique adaptée au contexte ;
- rédiger une proposition commerciale à l'export (CGV, conditions particulières) avec un courrier d'accompagnement en français ou en anglais selon le contexte ;
- établir la facture proforma correspondante en français ou en anglais selon le contexte ;
- mettre à jour une base de données (clients ou produits) ou un tableau de suivi (offres et commandes).

Il réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique ou d'un logiciel de gestion commerciale.

Il restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés ou de documents « papier » classés.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, extrait du catalogue et des conditions générales de vente et d'achat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	5/19

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite, durée indicative 2 h 30

Productions attendues du stagiaire

Comparatif des offres mettant en évidence la solution adaptée
Offre commerciale à l'export rédigée en français ou en anglais
Courrier ou mail d'accompagnement de l'offre, rédigé en français ou en anglais
Facture proforma export rédigée en français ou en anglais
Mise à jour de la base de données ou d'un tableau de suivi des offres et des commandes
Classement numérique et « papier » des fichiers et des dossiers

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	6/19

Activité-type 1

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

► Situation 2 Etablir des documents commerciaux à l'import et à l'export

Compétences à évaluer

Traiter les commandes à l'international

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation prend la forme d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une entreprise fictive dont l'activité est orientée à l'international.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire doit :

- enregistrer une commande à l'import et réaliser une demande d'ouverture de crédit documentaire ;
- mettre à jour une base de données (clients, fournisseurs ou produits) ou un tableau de suivi des commandes ;
- enregistrer une commande à l'export et établir une facture client ;
- rédiger des courriers ou des mails d'accompagnement en français ou en anglais selon le contexte, à destination d'interlocuteurs internes ou externes ;
- éditer les documents commerciaux de la liasse documentaire.

Il réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique ou d'un logiciel de gestion commerciale.

Il restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés ou de documents « papier » classés.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, extrait du catalogue et des conditions générales de vente et d'achat.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite, durée indicative 2 h 30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	7/19

Productions attendues du stagiaire

Enregistrement d'une commande fournisseur dans le respect des procédures d'achat de l'entreprise
Enregistrement d'une commande client dans le respect des procédures de vente de l'entreprise
Demande d'ouverture de crédit documentaire
Mise à jour d'une base de données ou d'un tableau de suivi des commandes
Saisie et édition de tous les documents requis par la situation (facture export, certificats d'origine...)
Edition d'une facture client
Classement numérique et « papier » des fichiers et des dossiers

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	8/19

Activité-type 1

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

► Situation 3 Traiter une réclamation d'un interlocuteur anglophone par téléphone

Compétences à évaluer

Gérer la relation client ou fournisseur à l'international

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule par téléphone ou logiciel d'appel audio dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une entreprise fictive dont l'activité est orientée à l'international. Cet appel, entrant ou sortant se déroule en anglais.

Le stagiaire tient le rôle de l'Assistant import-export et doit selon le contexte :

- questionner l'interlocuteur pour recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande ou présenter une demande ;
- traiter la réclamation (retard de livraison, non-conformité, retard de paiement...) ;
- assurer la traçabilité de l'échange et transmettre un message par écrit lorsque nécessaire ;
- actualiser de manière simultanée les données du dossier.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, extrait du catalogue et des conditions générales de vente et d'achat ;
- des modèles de documents « papier » ou numériques utiles au traitement de la situation (bon de commande, facture, relevé de compte client, fiche message, historique client).

NB : l'interlocuteur du stagiaire s'exprime en anglais et maîtrise le vocabulaire professionnel requis par la situation.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle orale, au téléphone ou par logiciel d'appel audio.

Durée indicative de l'évaluation : 30 minutes à décomposer en 3 temps :

1. - 10 minutes de préparation
2. - 10 minutes d'échange au téléphone
3. - 10 minutes pour la rédaction d'un écrit professionnel destiné à tracer l'appel, en français ou en anglais, en fonction du scénario

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	9/19

Productions attendues du stagiaire

Traitement de la situation en adéquation avec le scénario proposé :

Questionnement en anglais pour déterminer la demande de l'interlocuteur

Traitement de la réclamation en anglais

Présentation du contexte de la réclamation (si appel sortant)

Traçabilité de l'échange

Rédaction d'un message et transmission aux destinataires concernés si nécessaire

Mise à jour des dossiers ou de la base de données

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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 orale et/ou écrite en anglais correspond au niveau B2 du CECRL.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	10/19

Activité-type 2

Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

► Situation 1 Préparer l'expédition d'une commande et traiter un litige transport

Compétences à évaluer

Coordonner les opérations d'acheminement à l'international
Traiter les litiges transport et logistique à l'international

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation prend la forme d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une entreprise fictive dont l'activité est orientée à l'international.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire doit :

- calculer le colisage ;
- éditer les documents de la liasse documentaire (liste de colisage, facture, documents douaniers, assurance...) ;
- s'assurer de la conformité de la liasse documentaire et le cas échéant faire viser par l'instance appropriée ;
- déclencher les actions des prestataires ;
- mettre à jour une base de données (clients, fournisseurs ou produits) ou un tableau de suivi des commandes ;
- traiter un litige transport avec un prestataire à l'import ou à l'export en fonction de son niveau de délégation (mise en œuvre en fonction de l'incoterm®).

Il réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique ou d'un logiciel de gestion commerciale.

Il restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés ou de documents « papier » classés.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, extrait du catalogue et des conditions générales de vente et d'achat ;
- des modèles de documents « papier » ou numériques utiles au traitement de la situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	11/19

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite, durée indicative 2 h 30

Productions attendues du stagiaire

Calcul du colisage et édition de la liste détaillée, plan de chargement
Demande d'enlèvement de marchandise, lettre d'instruction au(x) prestataire(s)
Etablissement de la liasse documentaire
Mise à jour d'un tableau de suivi des expéditions
Analyse et traitement d'une situation litigieuse ou transmission de l'état des lieux au manager
Classement numérique et « papier » des fichiers et des dossiers

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	12/19

Activité-type 2

Optimiser les opérations logistiques internationales en français et en anglais

► Situation 2 Appliquer la réglementation douanière dans différents contextes

Compétences à évaluer

Suivre les opérations administratives de dédouanement

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation prend la forme d'un questionnaire présentant de courtes situations, dans des contextes professionnels différents à l'international.

Le stagiaire réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique.
Il édite sa production et la restitue.

Le formateur met à la disposition du stagiaire un questionnaire constitué de :

- Descriptions de situations détaillées en lien avec les opérations douanières ;
- Questions réglementaires sur les obligations douanières de l'entreprise.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire, durée indicative 0 h 45

Productions attendues du stagiaire

Réponses au questionnaire.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	13/19

Activité-type 3

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

► Situation 1

Accueillir et renseigner un visiteur anglophone dans le contexte d'une manifestation commerciale internationale

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une entreprise fictive dont l'activité est orientée à l'international. Le stagiaire accueille un visiteur anglophone de l'entreprise (client ou fournisseur étranger, consultant...) dans le contexte d'une manifestation commerciale.

Le stagiaire tient le rôle de l'Assistant import-export et doit :

- accueillir un visiteur anglophone, en adoptant une démarche commerciale ;
- questionner le visiteur pour recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande ;
- renseigner le visiteur sur les produits, les CGV, les tarifs et les délais ;
- assurer la traçabilité de l'échange :
 - effectuer si nécessaire une mise en relation avec un commercial ou un responsable ;
 - renseigner une fiche contact ou le système d'information de la relation client.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, extrait du catalogue et des conditions générales de vente ;
- des modèles de documents « papier » ou numériques utiles au traitement de la situation (fiches produits, fiche message).

NB : l'interlocuteur du stagiaire s'exprime en anglais et maîtrise le vocabulaire professionnel requis par la situation.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle orale, en face à face.

Durée indicative de l'évaluation : 30 minutes à décomposer en 3 temps :

1. - 10 minutes de préparation,
2. - 10 minutes d'échange en face à face,
3. - 10 minutes pour la rédaction d'un écrit professionnel destiné à tracer l'échange en français ou en anglais, en fonction du scénario.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	15/19

Productions attendues du stagiaire

Traitement de la situation en adéquation avec le scénario proposé :

Accueil d'un visiteur anglophone

Questionnement en anglais pour déterminer la demande du visiteur

Traitement de la demande en anglais

Mise en relation avec un commercial ou un responsable de l'entreprise, si nécessaire

Edition d'une fiche contact ou mise à jour du système d'information de la relation client

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	16/19

Activité-type 3

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

► Situation 2

Réaliser un prototype d'emailing promotionnel à destination de la clientèle et sélectionner des fournisseurs à partir de critères définis.

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une entreprise fictive dont l'activité est orientée à l'international.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire établit un prototype d'emailing promotionnel et réalise une étude comparative de fournisseurs.

Dans le cadre du développement des ventes, il doit :

- rédiger un argumentaire mettant en exergue l'intérêt et les avantages d'un produit ou d'un service ;
- axer son argumentaire sur ce qui fait la spécificité de l'offre (promotion exceptionnelle, vente flash, déstockage, nouvelle gamme, homologation, nouveaux composants...).

Dans le cadre de l'optimisation des achats, le stagiaire doit :

- réaliser une étude comparative de fournisseurs en prenant en compte les avantages compétitifs de chaque fournisseur et les compiler sous forme de tableau ;
- attribuer un coefficient à chaque indicateur du tableau ;
- classer les fournisseurs suivant leur indicateur de performance.

Il réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique.

Il restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés ou de documents « papier » classés.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, extrait du catalogue et des conditions générales de vente et d'achat ;
- des fiches techniques des produits de l'entreprise pouvant servir d'argumentation marketing ;
- une pré-sélection de fournisseurs et de leurs prestations.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	17/19

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite, durée 2 h

Productions attendues du stagiaire

Rédaction d'un prototype d'emailing promotionnel avec argumentaire
Tableau comparatif de fournisseurs classés par indicateurs de performance

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

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
La politique d'achat de l'entreprise est respectée
Les informations collectées enrichissent le portefeuille de fournisseurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	18/19

Activité-type 3

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

► Situation 3 Traiter des données commerciales sous forme de statistiques

Compétences à évaluer

Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle et à partir des consignes et des documents mis à disposition, le stagiaire présente des données commerciales sous forme de tableaux et de graphiques puis rédige un commentaire succinct en français et en anglais.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte : présentation synthétique de l'entreprise ;
- les données à traiter : procédures, consignes du responsable, modèles, fichier de données de l'activité commerciale ;
- des modèles de documents « papier » ou numériques utiles au traitement de la situation

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite, durée indicative 1 h 00

Productions attendues du stagiaire

Réalisation de tableaux de suivi avec calculs, graphiques et commentaires.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La sélection des indicateurs de pilotage est pertinente

L'organisation des données présentée est cohérente

Le choix des tableaux et des graphiques est représentatif de l'objectif fixé

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	05	13/07/2022	22/12/2022	19/19