

Titre professionnel

Assistant import-export
Niveau 5

Arrêté du : 26/11/2015

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	1/20

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	04	10/12/2015	31/07/2020	2/20

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

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

Activité-type 2 p. 9

- ▶ Situation 1 p. 9
- ▶ Situation 2 p. 11

Activité-type 3 p. 13

- ▶ Situation 1 p. 13
- ▶ Situation 2 p. 15
- ▶ Situation 3 p. 17

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	3/20

Activité-type 1 Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais

- **Situation 1**
- *Elaborer une proposition commerciale à l'export*
 - *Etablir des documents commerciaux à l'import ou à l'export*
 - *Mettre à jour une base de données ou un tableau de suivi*
 - *Répondre à un questionnaire professionnel*

Compétences à évaluer

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**

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule en deux étapes :

Etape 1 - 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 en formation traite des opérations administratives liées à l'exportation et/ou à l'importation de marchandises :

- il rédige une proposition commerciale à l'export en français et/ou en anglais,
- il établit des documents commerciaux à l'import (commande) et/ou à l'export (accusé de réception de commande, facture, ...) en français et/ou en anglais,
- il réalise une demande d'ouverture de crédit documentaire ou une demande d'amendement
- il met à jour une base de données (clients, fournisseurs ou produits) ou un tableau de suivi (offres, commandes, impayés, ...),
- il produit tout document requis par la situation, en français et/ou en anglais, à destination d'interlocuteurs internes ou externes.

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

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

Etape 2 - Le stagiaire répond à un questionnaire professionnel portant sur :

- les conditions de vente et d'achat,
- les techniques et garanties de paiement, à l'international.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte professionnel (présentation synthétique de l'entreprise et du poste de travail),
- Les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, consignes du supérieur hiérarchique sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ..., modèles de documents, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation, questionnaire professionnel sous forme « papier » ou dématérialisée, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	5/20

Modalité(s) d'évaluation

- Mise en situation professionnelle écrite - Durée indicative : de 2 h 00 à 2 h 30
- Questionnaire professionnel - Durée indicative : 15 minutes

Productions attendues du stagiaire

- Offre rédigée en français ou en anglais
- Document d'accompagnement de l'offre en français ou en anglais
- Commande import, accusé de réception de commande ou facture export en français ou en anglais
- Demande d'ouverture de crédit documentaire ou demande d'amendement
- Mise à jour d'une base de données ou d'un tableau de suivi d'offres, de commandes, ...
- Nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers
- Identification, classement et ventilation des documents « papier »
- Réponses correctes au questionnaire professionnel.

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

- Les calculs sont fiables et exploitables
- Les conditions générales et/ou particulières de vente ou d'achat sont respectées
- L'offre répond aux besoins du client
- Le processus de traitement des commandes est respecté
- La saisie des données est fiable et exploitable
- Les conditions générales et/ou particulières de vente ou d'achat sont respectées
- Les bases de données sont actualisées
- Les informations relatives aux échéances et aux délais sont fiables
- Les documents produits sont conformes aux normes de rédaction et de présentation professionnelles
- 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	04	10/12/2015	31/07/2020	6/20

Activité-type 1 Assurer l'administration des ventes ou des achats à l'international, y compris en anglais

- **Situation 2**
- **Renseigner un interlocuteur étranger**
 - **Traiter une réclamation ou un retard de paiement en anglais, par téléphone ou messagerie vidéo**

Compétences à évaluer

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**

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule par téléphone ou messagerie vidéo 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.

A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation traite une demande de renseignements ou une réclamation dans le cadre d'un appel téléphonique ou vidéo avec un partenaire de l'entreprise (client ou fournisseur étranger, consultant, ...). Cet appel, entrant ou sortant, se déroule en anglais.

Le stagiaire tient le rôle de l'Assistant import-export.

- Il renseigne son interlocuteur (produits, conditions, tarifs, délais, ...),
- il le questionne pour recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande,
- il traite une réclamation (retard de livraison, non-conformité, marchandise endommagée, ...) ou un retard de paiement,
- il assure la traçabilité de l'échange :
 - il transmet un message par écrit,
 - il actualise, de manière simultanée si nécessaire, les données du dossier.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte professionnel (présentation synthétique de l'entreprise et du poste de travail),
- Les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, consignes du supérieur hiérarchique sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ..., modèles de documents, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation (agenda(s), planning(s), fiche message, base(s) de données, fichier(s), ...), support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

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

Modalité(s) d'évaluation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	7/20

Mise en situation professionnelle orale, au téléphone ou par messagerie vidéo.

Durée indicative de l'évaluation : de 20 à 35 minutes à décomposer en 3 temps :

1. - 10 à 15 minutes de préparation,
2. - 5 à 10 minutes d'échange au téléphone,
3. - 5 à 10 minutes pour la rédaction d'un écrit professionnel destiné à tracer l'appel, en français ou en anglais, en fonction du scénario.

Productions attendues du stagiaire

Traitement de la situation en adéquation avec le scénario proposé :

- Saluer l'interlocuteur et se présenter
- Ecouter attentivement sa demande ou énoncer l'historique d'une situation
- Reformuler la demande, questionner l'interlocuteur, le calmer et le rassurer si nécessaire
- Mesurer les enjeux et l'urgence de la situation
- Proposer des solutions pertinentes et satisfaisantes pour chaque partie
- Noter les coordonnées de l'interlocuteur avec précision et justesse, proposer l'envoi d'une confirmation
- Durant tout l'échange, adopter une posture de service et garder son calme, quel que soit le comportement de l'interlocuteur
- S'exprimer en anglais avec clarté, précision et courtoisie
- À l'issue de l'entretien, tracer l'appel : récapituler par écrit le contenu de la conversation et la suite à donner : rédiger un message, un mail, un SMS et/ou mettre à jour un fichier, une base de données, ... si nécessaire.

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
- La posture et la communication écrite ou orale sont adaptées à la relation commerciale interculturelle
- 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	04	10/12/2015	31/07/2020	8/20

Activité-type 2 Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais

- **Situation 1**
- *Elaborer une demande de cotation*
 - *Etablir un comparatif d'offres*
 - *Organiser l'acheminement de marchandises à l'import et/ou à l'export*

Compétences à évaluer

1. Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales
2. Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international
3. Assurer le suivi des opérations de dédouanement
4. Traiter les litiges transport et logistique 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 en formation traite des opérations logistiques liées à l'exportation et/ou à l'importation de marchandises :

- il élabore une demande de cotation en transport et logistique, assurance, emballage, ...,
- il établit un comparatif d'offres de prestations en transport et logistique, propose le choix d'un prestataire,
- il calcule un colisage, réalise un plan de chargement, détermine un délai d'acheminement,
- il organise l'acheminement de marchandises à l'import ou à l'export, rédige les instructions au(x) prestataire(s),
- il contrôle la facture d'un prestataire,
- il produit tout document requis par la situation, en français et/ou en anglais, à destination d'interlocuteurs internes ou externes.

Il réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique et/ou d'un logiciel spécialisé.

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

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte professionnel (présentation synthétique de l'entreprise et du poste de travail)
- Les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, consignes du supérieur hiérarchique sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ..., modèles de documents, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation, (...), support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

- Mise en situation professionnelle écrite - Durée indicative : de 2 h 00 à 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	04	10/12/2015	31/07/2020	9/20

Productions attendues du stagiaire

- Demande de cotation rédigée en français ou anglais
- Tableau comparatif d'offres de prestataires
- Liste de colisage détaillée, plan de chargement
- Demande d'enlèvement de marchandises, lettre d'instructions au(x) prestataire(s)
- Mise à jour d'un tableau de suivi des expéditions/réceptions de marchandises
- Nommage, sauvegarde et classement numérique des fichiers et dossiers
- Identification, classement et ventilation des documents « papier ».

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

- La demande de cotation tient compte des exigences de l'opération
- Le niveau de délégation accordé est respecté
- La négociation est réalisée conformément à la politique commerciale de l'entreprise
- Le choix du prestataire retenu est cohérent
- Les instructions ou les informations données aux prestataires répondent aux besoins de l'opération
- L'information transmise à l'interne ou au client est fiable et exploitable
- La communication écrite ou orale est adaptée à la relation commerciale
- Le contrôle des documents est fiable
- L'expression écrite et/ou 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	04	10/12/2015	31/07/2020	10/20

Activité-type 2 Organiser, coordonner et suivre les opérations logistiques internationales, y compris en anglais

► Situation 2 Répondre à un questionnaire professionnel

Compétences à évaluer

1. Choisir une solution logistique adaptée aux opérations internationales
2. Gérer la logistique de la chaîne d'expédition à l'international
3. Assurer le suivi des opérations de dédouanement
4. Traiter les litiges transport et logistique à l'international

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à un questionnaire professionnel portant sur :

- la réglementation douanière,
- les litiges transport et logistique à l'international.

Le formateur met à la disposition du stagiaire le questionnaire professionnel sous forme « papier » ou dématérialisée.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel - Durée indicative : 30 minutes

Productions attendues du stagiaire

Réponses correctes au questionnaire professionnel.

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

- Le niveau de délégation accordé est respecté
- La réglementation est respectée
- Les instructions ou les informations données au prestataire répondent aux besoins de l'opération
- L'information transmise à l'interne, au client ou au fournisseur est fiable et exploitable
- Les éléments collectés pour le dossier litige permettent son traitement
- Les délais réglementaires sont respectés
- La réponse apportée concilie satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise
- La dimension interculturelle est prise en compte dans la communication écrite ou orale
- L'information est relayée de façon fiable et exploitable
- L'expression écrite et/ou 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	04	10/12/2015	31/07/2020	11/20

Activité-type 3 Assurer l'assistantat commercial à l'international, y compris en anglais

- **Situation 1** • *Réaliser un travail de veille commerciale sur un marché international et le présenter oralement*

Compétences à évaluer

1. Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international
2. Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
3. Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
4. Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule en trois étapes :

Etape 1 - Réalisation d'un travail de veille commerciale sur un marché international dans le cadre d'une mise en situation professionnelle.

A partir d'une liste thématique de sujets de veille commerciale, des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :

- choisit un thème pour le travail de veille qu'il va réaliser,
- recherche à l'aide d'Internet, collecte et analyse des données qualitatives et quantitatives en lien avec le thème choisi,
- si nécessaire, traduit en français les informations collectées en langue anglaise,
- rédige en français un document de synthèse exposant les principales informations de veille à mettre en évidence.

Etape 2 - Conception d'un diaporama de présentation du travail de veille réalisé, décrivant :

- le cadre, les objectifs visés et la méthodologie mise en œuvre pour y parvenir,
- les points de vigilance associés à la veille commerciale sur les marchés internationaux.

Le stagiaire réalise la production attendue à l'aide d'un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur (PréAO) et la restitue sous la forme d'un diaporama.

Etape 3 - Présentation orale du travail réalisé : document de synthèse et diaporama.

En s'appuyant sur le diaporama et le document de synthèse qu'il a produits, il réalise une présentation orale argumentée auprès du formateur qui le questionne.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Une liste thématique de sujets de veille commerciale à l'international (commercialisation de produits ou de services, analyse d'un marché cible, veille fournisseurs, veille concurrentielle, veille tarifaire, ...),
- Les éléments permettant la mise en œuvre : consignes, conseils méthodologiques, modèles de documents, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	13/20

Modalité(s) d'évaluation

- Etape 1 : Mise en situation professionnelle écrite 1 - Durée indicative : 2 h 30 à 3 h 00
- Etape 2 : Mise en situation professionnelle écrite 2 - Durée indicative : 1 h 00 à 1 h 30
- Etape 3 : Questionnement (oral) à partir de production(s) - Durée indicative : 10 à 15 minutes.

Productions attendues du stagiaire

- Document de synthèse de 1 à 2 pages maximum exposant les principales informations de veille à mettre en évidence
- Diaporama de présentation constitué au maximum de 6 diapositives
- Présentation orale argumentée de l'ensemble du travail réalisé.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	14/20

- Les sources d'information utilisées sont fiables
- La sélection et le traitement des données sont pertinents par rapport à l'objectif
- Le document de synthèse est fiable et exploitable
- Le choix des opérateurs professionnels est pertinent
- L'expression écrite et/ou 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	04	10/12/2015	31/07/2020	15/20

Activité-type 3 Assurer l'assistantat commercial à l'international, y compris en anglais

- ▶ **Situation 2**
 - *Organiser et suivre une action de prospection, de développement des ventes ou de « sourcing » achat*
 - *Accueillir et renseigner un visiteur étranger en anglais*

Compétences à évaluer

1. Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international
2. Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
3. Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
4. Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

Description de la situation d'évaluation-type

Cette évaluation se déroule en deux étapes :

Etape 1 - 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 en formation traite des opérations liées à une action de prospection et de développement des ventes ou de « sourcing » achat à l'international.

- Il recherche et/ou sélectionne des contacts en fonction d'une cible visée et d'une zone géographique déterminée,
- il organise la logistique des rencontres avec les partenaires potentiels, prépare les rendez-vous ou élabore un script d'appel téléphonique,
- il conçoit ou actualise un outil de suivi des actions (tableau de suivi, rétroplanning, liste de tâches, budget, ...),
- il met à jour une base de données de prospects, clients ou fournisseurs,
- il produit tout document requis par la situation, en français et/ou en anglais, à destination d'interlocuteurs internes ou externes.

Il réalise les productions attendues à l'aide d'une suite bureautique et/ou d'un logiciel spécialisé.

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

Etape 2 - A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation traite une demande d'informations dans le cadre d'un échange en face à face avec un visiteur étranger (prospect, client ou fournisseur, ...). Cet échange se déroule en anglais, dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale ou d'une visite d'entreprise.

Le stagiaire tient le rôle de l'Assistant import-export.

- Il accueille un visiteur,
- il présente l'activité de son entreprise,
- il questionne le visiteur pour identifier son besoin et recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande,
- il renseigne son interlocuteur, le conseille, l'oriente dans ses choix
- il assure la traçabilité de l'échange :
 - il actualise une « fiche contact », une base de données ou un fichier,

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	16/20

- si nécessaire, il assure la transmission d'un message par écrit.

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

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- Le contexte professionnel (présentation synthétique de l'entreprise et du poste de travail, du lieu et de l'objet de la manifestation commerciale ou de la rencontre, ...)
- Les éléments permettant la mise en œuvre : cahier des charges, plan de prospection, procédures, consignes du supérieur hiérarchique sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ..., modèles de documents, documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation (fiche contact, base(s) de données, fichier(s), agenda(s), planning(s), fiche message, ...), support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

- Mise en situation professionnelle écrite - Durée indicative : de 2 h 00 à 2 h 30
- Mise en situation professionnelle orale, en face à face - Durée indicative : de 20 à 35 minutes à décomposer en 3 temps :
 1. - 5 à 10 minutes de préparation,
 2. - 10 à 15 minutes d'échange en face à face,
 3. - 5 à 10 minutes pour la rédaction d'un écrit professionnel destiné à tracer l'échange.

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation professionnelle écrite :

- Restitution écrite de la recherche ou de la sélection de contacts effectuée
- Organisation logistique des rencontres avec les partenaires potentiels (programmation des rendez-vous, déplacements, réservations, ...) ou rédaction d'un script d'appel téléphonique
- Préparation de la participation de l'entreprise à une manifestation internationale (rétroplanning, liste de tâches, réservations, supports de communication, ...)
- Elaboration ou suivi d'un budget de prospection
- Base de données de prospects, clients ou fournisseurs mise à jour

Mise en situation professionnelle orale : Traitement de la situation en adéquation avec le scénario proposé

- Saluer le visiteur et se présenter
- Ecouter attentivement sa demande
- Reformuler la demande, questionner l'interlocuteur
- Proposer l'action adaptée au besoin de l'interlocuteur et à la politique commerciale de l'entreprise
- Noter les coordonnées de l'interlocuteur avec précision et justesse
- Durant tout l'échange, adopter une posture de service
- S'exprimer en anglais avec clarté, précision et courtoisie
- À l'issue de l'entretien, tracer l'échange en indiquant la suite à donner : compléter une « fiche contact » et/ou mettre à jour une base de données, rédiger un message, un mail, un SMS ... si nécessaire.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	17/20

- La sélection des contacts est pertinente par rapport à l'objectif
- Les informations fournies aux prospects, clients ou fournisseurs sont fiables
- Les bases de données sont fiables et exploitables
- L'identification, la planification et l'ordonnancement des opérations de prospection et de communication sont pertinentes
- Le budget établi respecte les exigences de l'opération
- La politique commerciale de l'entreprise est respectée
- L'argumentaire commercial est adapté aux besoins de l'interlocuteur
- La négociation aboutit à la satisfaction des deux parties
- Les informations obtenues enrichissent le portefeuille de fournisseurs, de clients ou le système d'information commerciale
- La posture et la communication écrite ou orale sont adaptées à la relation commerciale interculturelle
- L'expression écrite et/ou 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	04	10/12/2015	31/07/2020	18/20

Activité-type 3 Assurer l'assistantat commercial à l'international, y compris en anglais

- ▶ **Situation 3**
 - *Concevoir ou actualiser un tableau de bord ou de suivi*
 - *Présenter des données chiffrées sous forme graphique*
 - *Analyser et commenter les données traitées*

Compétences à évaluer

1. Rechercher, analyser et synthétiser des informations pour assurer la veille commerciale à l'international
2. Prospecter et promouvoir l'image de l'entreprise à l'international
3. Contribuer à l'optimisation des achats et au développement des ventes à l'international
4. Elaborer et actualiser des tableaux de bord commerciaux

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 en formation :

- vérifie, exploite et présente des données chiffrées en lien avec l'activité internationale de l'entreprise, sous la forme de tableau(x) de bord ou de suivi et de graphique(s) qu'il élabore ou met à jour à l'aide d'un tableur,
- analyse, commente et met en évidence les éléments significatifs des données traitées.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte professionnel (présentation synthétique de l'entreprise et du poste de travail),
- les données à traiter par le stagiaire, sous forme « papier » et/ou numérique (documents, base(s) de données, chiffres clés, ...),
- les éléments permettant la mise en œuvre : procédures, consignes du supérieur hiérarchique sous forme de courriel(s), mémo(s), SMS, ..., modèles de tableau(x), documents « papier » et/ou numériques utiles au traitement de la situation, support de sauvegarde des données numériques, fournitures et matériel de classement des documents « papier »,

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite

Durée indicative de l'évaluation : de 1 h 30 à 2 h 00.

Productions attendues du stagiaire

- Tableau(x) de bord ou de suivi et graphique(s) correspondants, en lien avec l'activité import-export de l'entreprise, par exemple :
 - indicateurs sur l'activité commerciale à l'export,
 - suivi des importations et du niveau de performance des fournisseurs,
 - suivi des coûts logistiques, suivi budgétaire ou financier, ...
- Commentaire synthétique mettant en évidence les éléments significatifs des données traitées.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AIE	Situations d'évaluation-types	TP-00523	04	10/12/2015	31/07/2020	19/20

- La sélection des indicateurs de pilotage est pertinente
- Les données saisies sont fiables
- Les tableaux et les graphiques conçus sont exploitables
- Les calculs sont automatisés de façon pertinente
- L'organisation des données présentées est cohérente
- Les tendances expliquées dans les commentaires tiennent compte des objectifs visés
- L'expression écrite et/ou 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	04	10/12/2015	31/07/2020	20/20