



LICENCE PROFESSIONNELLE ASSISTANT EXPORT TRILINGUE EN ALTERNANCE

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE L'OUEST BRETAGNE SUD

**AVEC UN NOUVEAU PARCOURS
RENTREE 2014**

Intitulé du parcours : « Techniques du commerce numérique à l'international »

**Sylvie FOUTREL
Sylvie MURZEAU**

Le 14 mars 2014

Origine du projet de création d'un nouveau parcours :

Ce projet de création d'un nouveau parcours est né de plusieurs constats. En premier lieu, Internet opère aujourd'hui un bouleversement dans la vie des entreprises et l'essor du e-commerce (+19% en 2012) remet en cause la plupart des modèles de distribution¹. De plus, ce mouvement va continuer de s'accroître compte tenu de l'arrivée massive sur le marché de jeunes consommateurs habitués à des comportements d'achat en ligne.

Par ailleurs, on constate que les sites de e-commerce français rayonnent insuffisamment à l'international : la France a pris du retard par rapport à ses homologues étrangers. Elle accuse un « déficit commercial » de 700 millions d'euros sur Internet en 2013, sur un marché de flux transnationaux évalué à quatre milliards.

En Bretagne, le e-commerce constitue un véritable développement potentiel pour le large tissu de PME/PMI qui souhaitent exporter ou qui sont déjà présentes à l'international. En effet, le commerce électronique permet de toucher une cible de pays très large et donne accès à une visibilité immédiate de l'entreprise. Pour des entreprises ne disposant pas des moyens des multinationales, des mutualisations de coûts sont possibles avec la mise en place de plates-formes multimarchés.

Cette approche de la situation régionale nous a été confirmée par les différents professionnels et institutionnels du commerce extérieur lors de la conférence² que nous avons organisée à l'UCO Bretagne Sud le 28/01/2014 dans le cadre de la licence professionnelle « Assistant export trilingue ».

Enfin, à notre connaissance, aucune formation spécialisée en « Techniques du Commerce Numérique à l'international » Bac+3 n'est présente sur le territoire breton ni même sur le Grand Ouest et des spécialistes aux compétences avérées manquent dans le domaine de l'export.

De plus, il nous apparaît que ce projet peut correspondre aux recommandations faites lors de la dernière expertise du diplôme, à savoir proposer « une spécialité par site permettant une meilleure lisibilité, ainsi qu'un développement de la formation par alternance.

En effet, l'idée est de s'appuyer sur le socle de connaissances de la Licence Professionnelle Assistant Export Trilingue existante en créant une nouvelle spécificité de parcours, « **Techniques du commerce numérique à l'international** » en parallèle au parcours initial « Administration et négociation commerciale à l'export ». Ce projet renforce la différenciation de notre site par rapport aux deux autres, l'UBS site de Lorient et l'UCO Bretagne Nord qui composent l'offre de formation de la licence professionnelle.

Dès lors les étudiants de l'UCO Bretagne Sud auront le choix entre l'alternative suivante :

- **Suivre la licence sur le rythme de l'alternance avec le parcours « Techniques du commerce numérique à l'international »,**
- **S'intégrer dans la formation initiale avec le parcours « Administration et négociation commerciale à l'export ».**

¹ « Boom du e-commerce », Entreprendre n°271 juin 2013 – pp.74-76

² « Mondialiser sans délocaliser » en présence de P.Piriou, chantiers Piriou ; Y.Tertrais, Groupe Soledis ; V.Chamaret, Bretagne Commerce International ; M.Bouessel du Bourg, Produit en Bretagne.

Objectifs de la formation :

La licence professionnelle « Assistant export trilingue » avec le nouveau parcours aura pour particularité de s'effectuer dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'un an en alternance (14 semaines de cours et 38 semaines en entreprise) et aura pour vocation **de former de véritables animateurs de la plate-forme export e-commerce au sein de l'entreprise.**

Afin d'apporter une véritable valeur ajoutée à l'entreprise, l'étudiant ne sera placé qu'au bout de 7 semaines dans le contexte professionnel. Il bénéficiera ainsi de près de deux mois de formation initiale – en tout début du contrat de professionnalisation – lui permettant ainsi d'acquérir les outils fondamentaux de l'export e-commerce.

L'objectif *in fine* est de former des jeunes étudiants trilingues, ayant à la fois une culture export et e-commerce et capables de :

- **Valoriser le site Internet de l'entreprise dans sa dimension export, y compris e-commerce,**
- **Rédiger et mettre en oeuvre des newsletters adaptées à une clientèle étrangère,**
- **Participer à la mise en place de canaux de e-commerce à l'export (places de marché, comparateurs de prix),**
- **Contribuer à un plan e-publicitaire à l'export,**
- **Réaliser des traductions de supports professionnels.**

Les partenariats professionnels :

Des partenaires professionnels ont apporté et apporteront leur contribution pour la mise en place de la licence professionnelle en alternance :

- Les institutionnels du commerce international :
 - Les Conseillers du Commerce Extérieur de la région Bretagne (CCE) : personnalités du monde de l'entreprise, choisis pour leur compétence et leur expérience à l'international,
 - Bretagne Commerce international (BCI) : unique outil régional pour l'internationalisation des entreprises bretonnes.
- Les réseaux entrepreneuriaux comprenant un pool d'entreprises dont :
 - Produit en Bretagne,
 - VIPE.
- Les entreprises privées :
 - Groupe Solédis,
 - Formaouest.

Publics visés :

La formation s'adresse à des étudiants ayant contracté avec une entreprise, diplômés d'un Bac+2 validé ou justifiant d'une expérience professionnelle validée dans le cadre de la formation continue :

- L2 (Communication, Langues, LEA, Sciences économie/gestion, AES, etc.),
- DUT (techniques de commercialisation, GEA, logistique, etc.),
- BTS (Commerce International, Assistant Manager, MUC, NRC, etc.),
- Les diplômés supérieurs au L2 sont acceptés dans le cadre d'un projet défini.

Les modalités de sélection et le nombre de candidats :

L'objectif fixé pour la licence professionnelle en alternance est d'obtenir un nombre moyen de 5 contrats de professionnalisation.

Deux modalités sont envisagées :

- soit l'étudiant propose une entreprise avec laquelle il souhaite développer un contrat de professionnalisation,
- soit l'UCO Bretagne Sud soumet la candidature de l'étudiant aux entreprises partenaires.

De ce fait, la responsable pédagogique, assistée de membres de l'équipe pédagogique et de professionnels pertinents pour évaluer d'une part la compétence linguistique, d'autre part la crédibilité du projet professionnel et la capacité à suivre un cursus en alternance, effectuent le recrutement des étudiants à partir des modalités suivantes :

- un dossier de candidature comprenant un CV, une lettre de motivation, les justificatifs de diplômes, les attestations de notes,
- un entretien réalisé afin d'évaluer la pertinence des projets professionnels des candidats et d'apprécier l'adéquation entre les objectifs de la formation et ceux des candidats. En particulier est vérifié au cours de celui-ci le niveau oral de langue en anglais et allemand / espagnol, ainsi que la maîtrise écrite de la langue française à travers la réalisation d'un texte explicitant les motivations personnelles. Les candidats devront, en outre, faire preuve de curiosité, avoir le sens du « business », être capable de conceptualiser et de travailler devant écran. Des notions très basiques en programmation HTML constitueront un plus.

Les réponses sont envoyées aux candidats à la fin de la période des entretiens selon les trois cas possibles, à savoir l'acceptation, la liste d'attente ou le refus.

Contenu du nouveau parcours (descriptif de l'UE4) :

| UE | ECTS | Compétences attendues | Disciplines concernées | Durée totale (en heures) | Modalités de l'enseignement |
|--|------|--|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| UE4 Techniques du Commerce numérique à l'international export | 5 | Compétences en commerce numérique à l'international : | | | |
| <u>Semestre 5</u> | | Valoriser le site internet dans sa dimension export et e-commerce. | Site de commerce numérique | 20 h | 6h CM + 14h TD |
| | | Rédiger et mettre en œuvre des newsletters adaptées à une clientèle étrangère. | Communication on-line | 15 h | 3h CM + 12h TD |
| <u>Semestre 6</u> | | Valoriser le site internet dans sa dimension export et e-commerce. | Site de commerce numérique | 5h | 3h CM + 2h TD |
| | | Participer à la mise en place de canaux de e-commerce à l'export. | Stratégie de diffusion e-commerce | 14h | 6h CM + 8h TD |
| | | Contribuer à la mise en place d'un plan e-publicitaire à l'export | Marketing publicitaire on-line | 16h | 8h CM + 8h TD |
| | | | | Total : 70h | |

Définition des contenus du nouveau parcours UE 4 :

• Module 1 « Site de commerce numérique » :

Objectifs :

Connaître les caractéristiques d'un site internet. Comprendre les mécanismes du e-commerce et les outils de valorisation d'un site internet. Connaître les indicateurs de visibilité du web et savoir les mesurer.

Compétence attendue :

Etre capable de valoriser le site internet dans sa dimension export, y compris e-commerce.

Contenu :

- Introduction au e-commerce et aux leviers du e-commerce
- Visibilité export / connexion depuis des IP étrangères
- Référencement naturel / principes généraux et en pratique
- Tableaux de bord / principes et rentabilité

• Module 2 « communication on-line » :

Objectifs :

Acquérir les fondamentaux du e-mailing. Apprendre à construire et rédiger une Newsletter.

Compétence attendue :

Rédiger et mettre en œuvre des Newsletters adaptées à une clientèle étrangère.

Contenu :

- Principes
- Ciblage, segmentation
- Outils
- Template de newsletter, HTML
- Statistiques

• Module 3 «stratégie de diffusion e-commerce » :

Objectifs :

S'initier aux principes de diffusion sur le net.

Compétence attendue :

Participer à la mise en place de canaux de e-commerce à l'export.

Contenu :

- Principes généraux
- Diffuseurs : places de marché/comparateurs
- pilotage

• Module 4 « marketing publicitaire on-line » :

Objectifs :

Se familiariser aux techniques de la publicité sur internet dans un but commercial.

Compétence attendue :

Contribuer à la mise en place d'un plan e-publicitaire à l'export.

Contenu :

- Principes généraux
- Liens sponsorisés

Contenus et validations de la licence professionnelle en alternance :

Compte tenu de la spécificité de cette licence professionnelle en alternance, une ouverture à la « culture générale » e-commerce vient enrichir certains contenus de cours, au bénéfice également de la formation initiale.

Semestre 5

| UE | Crédits européens | Compétences attendues | Disciplines concernées | Durée totale (en heures) | Modalités de l'enseignement (cours/TD/TP) | Validation |
|--|-------------------|--|------------------------------|--------------------------|---|------------|
| U.E. 1 Pratique de la langue anglaise | 5 | Compétences linguistiques et culturelles : maîtriser la communication professionnelle en anglais et comprendre l'environnement économique des pays concernés, tant sans la négociation que dans la rédaction ou la communication. Apprentissage du vocabulaire spécifique au e-commerce. | Langue commerciale | 24h | 12h CM + 12h TD | CC |
| | | | Négociation et communication | 12h | 12h TD | CC |
| | | | Pratique professionnelle | 12h | 12h TD | CC |
| U.E. 2 Pratique de la langue allemande ou espagnole | 5 | Compétences linguistiques et culturelles : maîtriser la communication professionnelle en allemand ou espagnol et comprendre l'environnement économique des pays concernés, tant dans la négociation que dans la rédaction ou la communication. Apprentissage du vocabulaire spécifique au e-commerce. | Langue commerciale | 24h | 12h CM + 12h TD | CC |
| | | | Négociation et communication | 12h | 12h TD | CC |
| | | | Pratique professionnelle | 12h | 12h TD | CC |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|-------|------------------|-------------------------|
| U.E. 3 Commerce international | 5 | Compétences dans les techniques opérationnelles du commerce international et en marketing international : maîtriser les opérations liées au commerce international, ainsi que les outils d'analyse et d'élaboration d'une politique commerciale export. Maîtriser les leviers du e-commerce et du web marketing. | Techniques du Commerce international | 25h | 13h CM + 12h TD | Ecrit 2h |
| | | | Stratégie Marketing | 21h | 6h CM + 15h TD | CC + Ecrit 2h |
| U.E.4 Techniques du commerce numérique à l'international | 5 | Compétences en commerce numérique à l'international | Site de commerce numérique | 20h | 6h CM + 14h TD | Ecrit 2h |
| | | | Communication on-line | 15h | 3hCM + 12h TD | CC |
| U.E. 5 Expérience professionnelle | 5 | Expérience professionnelle : Approfondir une mission liée au e-commerce export, dans le cadre de l'alternance. | Projet tuteuré | | 10h TD | Rapport + Soutenance |
| U.E. 6 Unité de culture générale | 5 | Compétences en management : savoir participer à la dynamique d'une équipe commerciale. Compétences juridique : mesurer l'impact du cadre juridique international dans le commerce international et la gestion des conflits. Maîtriser les fondamentaux en droit du e-commerce. Compétences : Comprendre les outils web et leur influence sur les ventes à l'international de l'entreprise. | Communication et comportement professionnel | 12h30 | 4h CM + 8h 30 TD | CC |
| | | | Droit du commerce international | 20h | 20h CM | Ecrit 2h |
| | | | NTIC | 15h | 8h CM + 7 h TD | CC |

Semestre 6

| UE | Crédits européens | Compétences attendues | Disciplines concernées | Durée totale (en heures) | Modalités de l'enseignement (cours/TD/TP) | |
|--|-------------------|--|--|---------------------------|--|-----------------------------------|
| U.E. 1 Pratique de la langue anglaise | 5 | Compétences linguistiques et culturelles : maîtriser la communication professionnelle en anglais et comprendre l'environnement économique des pays concernés, tant sans la négociation que dans la rédaction ou la communication. Apprentissage du vocabulaire spécifique au e-commerce. | Langue commerciale Négociation et communication Pratique professionnelle | 24h 12h 12h | 12h CM + 12h TD 12TD 12h TD | CC + écrit 2h CC CC |
| U.E. 2 Pratique de la langue allemande ou espagnole | 5 | Compétences linguistiques et culturelles : maîtriser la communication professionnelle en allemand ou espagnol et comprendre l'environnement économique des pays concernés, tant dans la négociation que dans la rédaction ou la communication. Apprentissage du vocabulaire spécifique au e-commerce. | Langue commerciale Négociation et communication Pratique professionnelle | 24h 12h 12h | 12hCM + 12h TD 12h TD 12h TD | CC + écrit 2h CC CC |

| | | | | | | |
|--|---|--|--------------------------------------|-----|-----------------|----------------------|
| U.E. 3 Commerce international | 5 | Compétences dans les techniques opérationnelles du commerce international et en marketing international : maîtriser les opérations liées au commerce international, ainsi que les outils d'analyse et d'élaboration d'une politique commerciale export. Mesurer l'impact d'une stratégie e-commerce sur la logistique export. | Techniques du Commerce international | 25h | 12h CM + 13h TD | Ecrit 2h |
| | | | Marketing opérationnel | 24h | 7h CM + 17h TD | CC + écrit 2h |
| U.E. 4 Techniques du commerce numérique à l'international | 5 | Compétences en commerce numérique à l'international | Site de commerce numérique | 5h | 3h CM + 2h TD | CC |
| | | | Stratégie de diffusion e-commerce | 14h | 6h CM + 8h TD | CC |
| | | | Marketing publicitaire on-line | 16h | 8h CM + 8h TD | CC + Ecrit 2h |
| U.E. 5 Expérience professionnelle | 5 | Expérience professionnelle : les missions en lien avec le e-commerce seront détaillées dans le cadre du contrat de professionnalisation. | Stage | | 10h TD | Rapport + soutenance |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|-------|-----------------|---------------------|
| U.E. 6 Unité de culture générale | 5 | Compétences en management : savoir participer à la dynamique d'une équipe commerciale. | Communication et comportement professionnel | 12h30 | 4h CM + 8h30 TD | CC |
| | | Compétences : Comprendre les outils web et leur influence sur les ventes à l'international de l'entreprise. | NTIC | 15h | 7h CM + 8h TD | CC + Ecrit 2h |

L'ensemble des nouveaux cours sera assuré par nos partenaires professionnels qui ont participé à l'élaboration de cette maquette, en particulier :

- Le groupe Soledis, intégrateur e-business, membre du CRCE,
- Formaouest,
- Lengow, Société spécialisée dans la diffusion de flux,
- Cabinet juridique, ayant une expertise dans le droit du e-commerce.

**ANNEXE
FICHE RNCP**



**Répertoire National des Certifications Professionnelles
Résumé descriptif de la certification**

Intitulé

Licence professionnelle Commerce :
Spécialité : Assistant Export Trilingue

| Autorité responsable de la certification | Qualité du(es) signataire(s) de la certification |
|--|---|
| Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche | Président de l'Université de Bretagne Sud Recteur Chancelier des Universités |

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau : **Niveau II**

Code NSF

312 Commerce, vente

122 Economie

136 Langues vivantes, civilisations étrangères et régionales

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétences acquis

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat :

Le titulaire de ce diplôme peut exercer les fonctions suivantes :

- Participer à l'élaboration et la gestion de la stratégie commerciale export de l'entreprise (coordonner l'activité du service, analyser les supports de suivi d'activité et proposer des axes d'évolution, analyser le marché des produits, les besoins des consommateurs et de la concurrence, prospecter la clientèle et vendre des produits/services),
- Coordonner l'activité des commerciaux et leur apporter un appui technique, participer à l'élaboration d'un plan marketing et au choix d'un réseau commercial, participer à la création ou à la traduction de documents commerciaux,
- Assurer la communication en trois langues (français, anglais, allemand/espagnol) entre

les interlocuteurs extérieurs et l'entreprise (négociation des conditions commerciales, suivi de la clientèle et gestion des dysfonctionnements),

- Organiser le suivi administratif des commandes, depuis la réception des commandes jusqu'à la livraison des produits chez le client,
- Gérer la logistique export des marchandises (coordonner et contrôler les opérations logistiques de réception, expédition et livraison, organiser ou contrôler la gestion de stocks de produits, marchandises ou matières premières, rédiger la documentation d'accompagnement des marchandises)

Compétences ou capacités attestées :

Communication professionnelle en anglais et allemand/espagnol :

- Rédiger en langue étrangère tous les documents commerciaux,
- Comprendre l'organisation économique, les enjeux juridiques et les spécificités culturelles des pays concernés,
- Communiquer et négocier des conditions commerciales avec les partenaires (rôle d'interface du service commercial export dans l'entreprise),
- Assurer la traduction et la médiation culturelle avec les clients et prospects étrangers en visite,
- Organiser le déplacement d'un responsable commercial à l'étranger,
- Préparer un salon
- Utiliser l'outil informatique pour réaliser une présentation commerciale.

Techniques du commerce international :

- Préparer une cotation en fonction des incoterms et présenter une offre commerciale,
- Gérer une liasse documentaire,
- Organiser le transport international de marchandises,
- Prendre en charge les opérations de passage en douane,
- Rédiger la documentation d'accompagnement des marchandises,

Stratégie marketing international

- Elaborer et mener à bien l'étude d'un marché produit ou pays,
- Adapter le produit aux spécificités du marché,
- Calculer un coût de revient export,
- Evaluer une offre import,
- Constituer un fichier clients et prospects (élaboration de bases de données),
- Participer au choix d'un réseau commercial,
- Participer au choix des moyens et des supports de communication.

Gestion des risques à l'export :

- Analyser une situation financière, gérer les risques de change et choisir les modes de couverture,
- Gérer les sinistres de base en matière de responsabilité civile contractuelle du transporteur,
- Mettre en œuvre une police d'assurance transport de marchandises,
- Savoir construire une offre commerciale export et un contrat de vente,
- Comprendre et analyser les spécificités contractuelles liées aux statuts de l'agent et du

distributeur (à l'échelle européenne et à l'échelle internationale).

- Maîtriser les spécificités du contrat de licence,
- Choisir un mode de règlement en fonction du risque commercial et du risque pays,
- Mettre en œuvre un crédit documentaire,
- Souscrire les garanties dans le cadre d'un appel d'offres,
- Choisir une police d'assurances Coface,
- Mesurer l'impact du cadre juridique international dans les échanges commerciaux et dans la gestion des conflits.

Administration et logistique de l'export :

- Maîtriser toutes les étapes de la chaîne logistique
- Analyser un cahier de charge transport et proposer la solution la mieux adaptée
- Calculer les coûts de revient des marchandises en fonction des incoterms et des coûts de transport
- Choisir les commissionnaires en douane et contrôler les coûts de prestation
- Exécuter les formalités de déclaration douanière
- A partir des outils informatiques (ERP), étudier et mettre en place les procédures de saisie, de mise à jour et d'édition des opérations liées aux commandes et à la chaîne logistique
- Maîtriser les outils liés à la qualité et à la sécurité de toutes les opérations logistiques

Administration et négociation commerciale à l'export :

- Construire des outils d'aide à la vente à partir d'une analyse de marché et de la stratégie Marketing mise en place.
- Maîtriser les techniques de la négociation commerciale, plus spécifiquement dans le cadre international.
- Mener des actions concrètes de prospection en utilisant les différents supports de communication (mailing, phoning, web-mailing...)
- Réaliser le suivi commercial d'une affaire sur le plan administratif, logistique, financier...

Techniques du commerce numérique à l'international :

- Rédiger et mettre en œuvre des newsletters adaptées à une clientèle étrangère,
- Valoriser le site internet dans sa dimension export et e-commerce,
- Participer à la mise en place de canaux e-commerce à l'export,
- Contribuer à la mise en place d'un plan e-publicitaire à l'export,
- Réaliser des traductions de supports professionnels.

Compétences transversales :

Compétences organisationnelles :

- Effectuer une recherche d'information : préciser l'objet de recherche, identifier les modes d'accès, analyser la pertinence, expliquer et transmettre,
- Réaliser une étude : être capable de cerner correctement une question à résoudre, de la problématiser, construire et développer une argumentation, interpréter des résultats, élaborer une synthèse, proposer des prolongements,
- Mettre en œuvre un projet : définir les objectifs et le contexte, réaliser et évaluer une action.

Compétences relationnelles :

- Communiquer : savoir réaliser une présentation structurée à l'écrit et à l'oral, savoir débattre en public, communiquer en langues étrangères,
- Travailler en équipe : animer, s'intégrer, se positionner, collaborer, mener des projets interdisciplinaires,
- S'intégrer dans un milieu professionnel : identifier ses compétences et les communiquer, situer une entreprise ou une organisation dans son contexte socio-économique, identifier les personnes ressources et les diverses fonctions d'une organisation, se situer dans son environnement hiérarchique et fonctionnel, respecter les procédures, la législation et les normes de sécurité.

Compétences techniques :

- Etre capable d'utiliser les outils informatiques, les outils web,
- S'adapter en permanence aux évolutions des nouvelles technologies.

Capacités personnelles :

- Sens de l'efficacité, flexibilité et adaptabilité, créativité et initiative.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Dans tous les secteurs liés aux échanges internationaux (**agro-alimentaire, industrie, commerce, transport, services...**), le titulaire de ce diplôme peut prétendre aux emplois suivants :

- Assistant achats / ventes,
- Assistant export / import,
- Assistant administratif et commercial,
- Adjoint au responsable de l'administration des ventes,
- Cadre intermédiaire administratif ventes,
- Assistant chef de marché,
- Assistant chef de produit,
- Acheteur international,
- Technicien logistique,
- Assistant marketing,
- Agent de transit import / export

Codes ROME les plus proches :

D1401 Assistanat commercial

M1701 Administration des ventes

M1707 Stratégie commerciale

N1303 Intervention technique d'exploitation logistique

N1202 Gestion des opérations de circulation internationale des marchandises