

**LICENCE PROFESSIONNELLE  
METIERS DU COMMERCE INTERNATIONAL**

**\*\*\*\*\***

**VOCATIONAL BACHELOR IN INTERNATIONAL BUSINESS**

**Spécialisations : Marketing international, Logistique, Finance**

**2018-2019**

Activités visées par le diplôme	Missions susceptibles d'être confiées à l'apprenti dans le cadre de chacune des activités visées par le diplôme	Capacités et compétences attestées
<p><b>Préparation de l'action commerciale dans le cadre d'un marché du commerce international</b></p> <p>Analyse du contexte international</p> <p>Réalisation d'études de marché</p> <p>Mise en œuvre de la stratégie marketing</p> <p>Construction du plan de marchéage</p> <p>Conduite de la phase de prospection</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Analyse diagnostic de l'entreprise et de son positionnement à l'import/l'export</i></li> <li>▪ <i>Analyse et études de marché</i></li> <li>▪ <i>Conception d'un plan marketing</i></li> <li>▪ <i>Conception d'un plan de communication</i></li> <li>▪ <i>Élaboration d'un plan d'actions commerciales</i></li> <li>▪ <i>Prospection téléphonique et/ou via mail (emailing)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identifier les spécificités du produit et ses potentialités</li> <li>➤ Analyser les marchés dans un contexte international</li> <li>➤ Prendre en compte la concurrence</li> <li>➤ S'approprier la politique marketing, les axes de communication et la stratégie de l'entreprise.</li> <li>➤ Analyser le contexte et les contraintes géopolitiques, juridiques, économiques ou sociales de son activité</li> <li>➤ Collecter l'information professionnelle et commerciale, des informations quantitatives et qualitatives.</li> <li>➤ Synthétiser et d'interpréter les données.</li> <li>➤ Mener une veille informationnelle en terme d'intelligence économique</li> <li>➤ S'appuyer sur les principales méthodes de diagnostic interne et externe.</li> <li>➤ Construire des questionnaires d'enquête et les outils de visualisation des résultats.</li> <li>➤ Exploiter des données chiffrées.</li> <li>➤ Proposer des orientations stratégiques (choix du ou des domaines d'activité à la segmentation et au positionnement) argumentées.</li> <li>➤ Agir sur les variables Produits, Prix, Communication et Distribution.</li> <li>➤ Planifier les actions à mettre en œuvre.</li> <li>➤ Mettre en place des actions de prospection, (de la qualification des prospects à la prise de rendez-vous) de contacter les clients, les fournisseurs</li> <li>➤ Maîtriser les outils informatiques de base et les logiciels de l'entreprise.</li> <li>➤ Construire les supports et outils de communication commerciale adaptés.</li> <li>➤ Gérer un portefeuille clientèle</li> </ul>

Activités visées par le diplôme	Missions susceptibles d'être confiées à l'apprenti dans le cadre de chacune des activités visées par le diplôme	Capacités et compétences attestées
<p><b>Négociation commerciale</b></p> <p>Analyse des besoins des clients en B2C</p> <p>Reformulation des propositions / Argumentation / Traitement des objections</p> <p>Conclusion et suivi de la vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Négociateur : vendre des biens et/ou services en face à face</i></li> <li>▪ <i>Négociateur à distance : e-commerce, marketing digital</i></li> <li>▪ <i>Gestion des réclamations et litiges</i></li> <li>▪ <i>Suivre l'après-vente avec mesure de la satisfaction</i></li> <li>▪ <i>Actions de fidélisation</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Communiquer dans une situation professionnelle d'accueil, d'information, de réception de la demande et de préconisation</li> <li>➤ Mener un entretien de négociation / vente de la phase accueil à la conclusion.</li> <li>➤ S'exprimer avec aisance et de manière professionnelle en anglais et/ou en langue étrangère : espagnol, italien ou autre</li> <li>➤ Contractualiser l'accord commercial</li> <li>➤ Utiliser les outils de la gestion de la relation client (gestion de base de données et logiciels CRM)</li> <li>➤ Fiabiliser et actualiser les données du client, fournisseur</li> <li>➤ Comprendre les réclamations et orienter le client vers une solution dans une stratégie d'évitement du conflit</li> <li>➤ Suivre l'exécution de la prestation et évaluer la satisfaction</li> <li>➤ Fidéliser le client (marketing relationnel)</li> </ul>
<p><b>Marketing B to B (professionnels à professionnels)</b></p> <p>Gestion des relations commerciales inter-entreprises</p> <p>Négociation achats (marketing industriel)</p> <p>Logistique import/export</p> <p>Gestion des financements et des risques</p> <p>Gestion commerciale à l'export</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Achats de marchandises et /ou de prestations de service à l'étranger (import)</i></li> <li>▪ <i>Gestion des Stocks</i></li> <li>▪ <i>Actions de promotion des ventes à l'étranger (commerce à l'export)</i></li> <li>▪ <i>Gestion des transports et de la logistique</i></li> <li>▪ <i>Techniques de gestion commerciale</i></li> <li>▪ <i>Démarche qualité</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Déterminer les conditions particulières des contrats internationaux : droits et obligations</li> <li>➤ Respecter les règles de protection du consommateur et la réglementation de la concurrence.</li> <li>➤ Connaître les fournisseurs, les inputs et prestations de service.</li> <li>➤ Prospecter et référencer des fournisseurs</li> <li>➤ Négocier des achats de marchandises et/ou de prestations de service</li> <li>➤ Mettre en place une politique de gestion des stocks.</li> <li>➤ Garantir la rentabilité par le calcul des coûts d'achat, des marges.</li> <li>➤ Utiliser des techniques de transport / logistique (incoterms, douanes, assurances, modes de paiement).</li> <li>➤ Appréhender la fonction logistique.</li> <li>➤ Suivre la livraison et la facturation.</li> <li>➤ Intégrer les procédures qualité.</li> </ul>

Activités visées par le diplôme	Missions susceptibles d'être confiées à l'apprenti dans le cadre de chacune des activités visées par le diplôme	Capacités et compétences attestées
<p><b>Marketing opérationnel à l'international</b></p> <p>Marketing international et cross-culture communication</p> <p>E-commerce international</p> <p>Développement durable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Connaissance des marchés et des clientèles internationales</i></li> <li>▪ <i>Actions de Promotion des ventes à l'international (salons, foires, congrès)</i></li> <li>▪ <i>Communication media et hors-média : évènementielle, relations publiques, sociale (réseau sociaux)</i></li> <li>▪ <i>Gestion de sites web informationnels et/ou marchands</i></li> <li>▪ <i>Intégrer une démarche de développement durable</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Appréhender les marchés étrangers (économique et géopolitique) et les différentes catégories de clientèle</li> <li>➤ Gérer une politique de prix.</li> <li>➤ Sélectionner et maîtriser réseaux et canaux de distribution.</li> <li>➤ Mettre en œuvre les plans de communication en relation avec la cible visée.</li> <li>➤ Respecter le droit de l'information, de l'image et les droits d'auteurs.</li> <li>➤ Favoriser le développement du multi-canal et appliquer les techniques de vente en ligne (marketing digital)</li> <li>➤ Utiliser les outils logiciels liés à la conception, la gestion de sites marchands.</li> <li>➤ Intégrer les développements de la communication en ligne et les contraintes logistiques</li> <li>➤ Respecter la réglementation liée au commerce international en ligne et à l'utilisation de l'informatique (fichiers clients, etc.).</li> <li>➤ Mettre en œuvre et appliquer dans les process, une démarche de développement durable</li> </ul>