

## **Directives** relatives au règlement de l'examen professionnel

## **Spécialiste de commerce international**



**Organe responsable**  
Swissmem  
VSIG Commerce Suisse

**Secrétariat de l'examen**  
EPAH-EFCE  
Examens Fédéraux Commerce Extérieur  
Industriestrasse 30, CH-8302 Kloten  
Téléphone +41 44 888 7200, Fax +41 44 888 7201  
[www.epah-efce.ch](http://www.epah-efce.ch) – [info@epah-efce.ch](mailto:info@epah-efce.ch)

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
1.1	But des directives .....	3
<b>2</b>	<b>Examen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Expérience professionnelle .....	3
2.2	Procédure administrative .....	3
2.3	Frais.....	3
2.4	Déroulement de l'examen .....	4
2.5	Epreuves d'examen.....	4
2.6	Attribution des notes.....	6
2.7	Résultats de l'examen .....	6
2.8	Brevet fédéral .....	6
2.9	Droit de regard .....	6
<b>3</b>	<b>Thèmes et contenus de l'examen</b> .....	<b>7</b>
3.1	Importation et exportation .....	8
3.2	Economie d'entreprise.....	13
<b>4</b>	<b>Entrée en vigueur et validité</b> .....	<b>15</b>

Dans le document suivant, seule la forme masculine est employée pour une meilleure lisibilité. Il va de soi qu'elle englobe les personnes de sexe féminin.

# 1 Introduction

## 1.1 But des directives

---

Les présentes directives relatives à l'examen professionnel de spécialiste de commerce international complètent le règlement de l'examen. Ces directives doivent permettre aux candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

La commission d'examen remodelera les présentes directives si nécessaire et les adaptera aux exigences.

# 2 Examen

## 2.1 Expérience professionnelle

---

Est considérée comme pratique professionnelle dans le domaine du commerce international une activité dans les domaines de l'importation, de l'exportation, du trafic de transit, de l'expédition ainsi que du commerce international.

La date de référence est la date de clôture des inscriptions à l'examen.

## 2.2 Procédure administrative

---

Le règlement d'examen et les directives ainsi que les formulaires et documents d'inscription à l'examen peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web du secrétariat de l'examen ([www.ahp-eci.ch](http://www.ahp-eci.ch)).

L'inscription à l'examen se fait auprès du secrétariat. Le secrétariat est également à disposition pour toute demande d'information.

## 2.3 Frais

---

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes:

- contrôles d'admission et des compétences
- examen

La réglementation sur les frais peut être obtenue auprès du secrétariat de l'examen.

Les réclamations adressées à l'OFFT ou au Tribunal administratif fédéral sont payantes.

### **Emolument en cas de retrait de l'examen**

Les candidats qui, après l'inscription, se retirent dans les délais ou qui, après la décision d'admission, doivent se retirer de l'examen pour des raisons valables, se verront rembourser le montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

## 2.4 Déroulement de l'examen

---

### Publication

La publication s'effectue conformément aux ch. 3.11 et 3.12 du règlement d'examen.

### Inscription

L'inscription écrite doit être transmise au secrétariat dans les délais et à l'aide du formulaire d'inscription officiel, accompagnée des documents requis.

Les inscriptions, annexes incluses, sont conservées au secrétariat.

---

6 mois avant le début de l'examen	Publication
4 mois avant le début de l'examen	Délai d'inscription
3 mois avant le début de l'examen	Décision d'admission
2 mois avant le début de l'examen	Dernier délai pour le retrait
6 semaines avant le début de l'examen	Envoi de la convocation à l'examen
30 jours avant le début de l'examen	Délai pour les demandes de récusation à l'encontre des experts

---

### Moyens auxiliaires

Les instructions précises concernant l'examen sont adressées aux candidats avec la convocation.

## 2.5 Epreuves d'examen

---

L'examen professionnel, basé sur une pratique professionnelle en constante évolution, accorde une grande importance à la connaissance et à l'aptitude professionnelle. La capacité à faire le lien entre les différentes matières enseignées ainsi qu'une expérience pratique sont nécessaires à la réussite de l'examen.

Seuls les candidats au bénéfice d'une large expérience pratique et des connaissances de base dans le domaine du commerce international seront à même de répondre aux exigences de l'examen.

L'examen prévoit les épreuves et durées suivantes:

---

	<b>Epreuve</b>	<b>Ecrit</b>	<b>Oral</b>	<b>Pondération</b>
1	Importation et exportation	120 min.		1
2	Economie d'entreprise	120 min.		1
3	Etude de cas	180 min.		2
4	Entretien importation et exportation		30 min.	1
5	Entretien économie d'entreprise		30 min.	1
	<b>Total 480 min.</b>	<b>420 min.</b>	<b>60 min.</b>	

---

Les différentes épreuves ainsi que leurs évaluations respectives sont décrites ci-après. En principe, les experts établissent les épreuves en fonction des exigences de la pratique professionnelle. Les épreuves et les questions des examens visent en premier lieu à examiner la capacité d'appliquer les connaissances pratiques et de réagir à des situations concrètes proches de la pratique.

### **Importation et exportation (écrit)**

---

Description	Cette partie de l'examen comporte une épreuve écrite relative à différents thèmes professionnels du commerce international.
Evaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts.

### **Economie d'entreprise (écrit)**

---

Description	Cette partie de l'examen comporte une épreuve écrite relative à différents thèmes professionnels de l'économie d'entreprise, comme l'organisation et la direction, le marketing, ainsi que les finances et la comptabilité.
Evaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par deux experts.

### **Etude de cas (écrit)**

---

Description	<p>Dans cette partie de l'examen, il s'agit de traiter un cas englobant plusieurs thèmes. En fonction d'une situation pratique d'une entreprise, il faut élaborer, analyser ou optimiser les stratégies d'action ainsi que les instruments de direction et de travail pour des activités typiques.</p> <p>En traitant ce cas, le candidat prouve qu'il est apte à analyser les thèmes du domaine du commerce international sous différentes perspectives en fonction de la rentabilité, de la qualité, de la sécurité et de la compatibilité avec l'environnement, et d'en tirer des mesures pour les optimiser.</p> <p>Les exigences relatives à cette étude de cas figurent aux ch. 3.1 et 3.2 des présentes directives.</p>
Evaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par les experts. En ce qui concerne les compétences professionnelles est évaluée la capacité d'organiser et de structurer les travaux dans un environnement professionnel et de s'adapter à une nouvelle situation. En ce qui concerne les documents établis sont évalués leur contenu et leur systématique.

### **Entretien importation et exportation (oral)**

---

Description	Cette partie de l'examen comporte un entretien avec deux experts sur différentes questions relatives au domaine de travail de l'importation et de l'exportation (commerce international).
Evaluation	En ce qui concerne les compétences professionnelles sont évaluées la capacité d'appréhender et de résoudre les problèmes globalement, ainsi que la capacité de motivation et d'argumentation, les connaissances techniques et la créativité.

### **Entretien économie d'entreprise (oral)**

---

Description	Cette partie de l'examen comporte un entretien avec deux experts sur différentes situations dans une entreprise dans les domaines de l'organisation et de la direction, du marketing, ainsi que des finances et de la comptabilité en liaison avec le commerce international.
Evaluation	Dans cette partie de l'examen est évaluée la capacité de se comporter professionnellement et en fonction des clients dans des situations auxquelles est confrontée l'entreprise, et de résoudre des problèmes. Outre l'exactitude technique sont examinées et évaluées notamment les compétences méthodiques, sociales et personnelles telles que la capacité de motiver, d'argumenter et de communiquer et la créativité.

### **2.6 Attribution des notes**

---

La commission d'examen décide lors d'une séance sur l'attribution définitive des notes. Un représentant de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie est invité à cette séance.

### **2.7 Résultats de l'examen**

---

Après la séance d'attribution des notes, le secrétariat des examens envoie les résultats à tous les candidats ayant réussi l'examen.

### **2.8 Brevet fédéral**

---

Le secrétariat des examens commande les brevets fédéraux auprès de l'OFFT et les fait parvenir aux candidats ayant réussi l'examen.

### **2.9 Droit de regard**

---

Les candidats n'ayant pas réussi l'examen peuvent prendre connaissance sans frais de leurs épreuves d'examen.

### 3 Thèmes et contenus de l'examen

#### Taxonomie

Remarque : la taxonomie utilisée ici réduit les six niveaux taxonomiques K1 – K6 selon Bloom dans les trois niveaux ci-dessous :

Niveau taxonomique	Explication	Exemples
<b>1 Savoir et connaissances</b> (K1, K2)	Le candidat doit comprendre la matière d'examen et en particulier savoir <ul style="list-style-type: none"> <li>- citer des faits</li> <li>- expliquer des termes de jargon professionnel</li> <li>- expliquer les relations entre les choses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citez...</li> <li>- Quelles méthodes connaissez-vous...</li> <li>- Énumérez les principales...</li> <li>- Expliquez...</li> </ul>
<b>2 Application</b> (K3)	Le candidat doit être en mesure d'appliquer ses connaissances à des situations concrètes et de résoudre des problèmes dans un contexte abordé pendant sa formation.  Il doit être capable en particulier <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'accomplir un travail lié à une matière d'examen</li> <li>- d'appliquer les méthodes exigées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculez sur la base...</li> <li>- Montrez la différence entre...</li> </ul>
<b>3 Pratique (analyse et synthèse)</b> (K4, K5, K6)	Le candidat doit pouvoir analyser des problèmes, élaborer et évaluer des propositions de solution conformes à la pratique.  Il doit être en mesure en particulier <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'étudier des situations et d'intégrer divers éléments pour former un tout</li> <li>- de comparer et d'évaluer les alternatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analysez le problème exposé ici</li> <li>- À partir d'un exemple pratique, présentez les instruments choisis</li> <li>- Interprétez cette situation et déduisez-en l'importance pour votre travail</li> <li>- Expliquez votre conclusion et étayez-la de manière détaillée</li> </ul>

### 3.1 Importation et exportation

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
	<b>Processus commerciaux</b>	
<b>Déroulement du mandat</b>	Examiner des affaires commerciales internationales directes et indirectes quant à leur admissibilité et aux obligations d'autorisation	3
	Analyser et reconnaître les risques relatifs au commerce international et recommander des mesures appropriées dans le sens d'une gestion professionnelle des risques	3
	Recommander des conditions de paiement ainsi que des sécurités de paiement et de prestations	3
	Choisir des banques appropriées pour le déroulement des affaires d'importation et d'exportation	3
	Examiner les accreditifs et les garanties quant à leur compatibilité avec le contrat	3
	Expliquer le transfert des coûts et des risques des clauses commerciales internationales (Incoterms) et recommander des clauses Incoterms adaptées aux affaires internationales	3
	Déterminer une éventuelle marchandise à risque et les obligations de marquage	3
	Recommander l'emballage, le genre de transport, le moyen de transport et l'assurance	3
	Recommander le prestataire de logistique adéquat	3
	Déterminer les éléments de calcul spécifiques au commerce international	3
	Tirer au clair les exigences nationales relatives aux documents commerciaux et douaniers (forme, contenu, légalisation)	3
	Etablir des documents relatifs à la sécurité des produits	3
Etablir ou examiner les documents d'origine	3	
<b>Documents du commerce international</b>	Décrire le contenu et le but de documents importants concernant le commerce, le fret, l'entreposage, l'assurance, l'origine, la douane et la TVA, ainsi qu'évaluer et utiliser des documents dans les affaires internationales	3
<b>Gestion des données</b>	Etablir et gérer les données de base du commerce international	3
<b>Classement</b>	Classer systématiquement et conserver selon les délais les documents d'affaires et ceux relatifs à la douane et à la TVA	3
<b>Informatique</b>	Expliquer, le cas échéant appliquer, le dédouanement électronique	2
	<b>Trafic des marchandises et des services</b>	
<b>Douane</b>	Expliquer les principes fondamentaux du droit douanier de la Suisse et de l'UE	1
	Décrire les dispositions spéciales concernant l'emploi de substances présentant un danger pour la santé et l'environnement (OPICChim, ORRChim, OCOV, OMoD)	1
	Expliquer le système harmonisé	1
	Expliquer les allègements de procédure de la Suisse et de l'UE (Da, Ea, EDO)	1
	Expliquer les déclarations douanières et les ordonnances de taxation	1
	Décrire la fonction d'agent douanier	1

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
	Expliquer les différences entre les procédures douanières	1
	Décrire et appliquer les méthodes de détermination de la valeur douanière	2
	Décrire et appliquer le tarif douanier électronique TARES	2
	Appliquer les explications relatives au tarif douanier et aux décisions de tarification	2
	Citer et utiliser les contingents d'importation (par exemple décrets ne relevant pas du droit douanier)	2
<b>Contrôles à l'exportation et sanctions</b>	Expliquer les contrôles des marchandises et les sanctions de la Suisse, de l'UE et des USA	1
	Expliquer et appliquer les autorisations d'exportation et d'importation en Suisse	2
<b>Origine</b>	Expliquer l'origine préférentielle selon l'origine de nature non préférentielle en Suisse et dans l'UE	1
	Citer et appliquer les accords de libre-échange de la Suisse	2
	Déterminer et prouver correctement l'origine préférentielle et selon le droit commercial	2
	Décrire et appliquer les allègements de procédure de la Suisse (exportateur agréé)	2
	Examiner les certificats et les attestations d'origine quant à leur validité formelle et juridique	2
<b>Taxe à la valeur ajoutée (TVA)</b>	Expliquer et appliquer le principe de la TVA en Suisse et dans l'UE	2
	Décrire le lieu de la livraison et de la prestation	1
	Expliquer et appliquer les ventes en chaîne en Suisse et dans l'UE	2
	Expliquer le principe des livraisons internes à la communauté de l'UE et appliquer sa procédure d'annonce	2
	Décrire la fonction du représentant fiscal	1
<b>Dédouanement UE</b>	Expliquer les principes du dédouanement UE et montrer les conséquences de l'application de cette procédure, ainsi que ses avantages et ses inconvénients dans des cas concrets	2
<b>Taxes d'importation et d'exportation</b>	Déterminer les taxes d'importation ou d'exportation de la Suisse et de l'UE	2
	Expliquer et appliquer la procédure centralisée de décompte (PCD) et le carnet ATA	2
<b>Sécurité de la chaîne de livraison</b>	Décrire les annonces préalables et le statut AEO	1
	Expliquer la fonction du chargeur connu (Office fédéral de l'aviation civile)	1
<b>Prestations de logistique</b>	Décrire les prestations de logistique dans le commerce international	1
	Evaluer les prestations de logistique et remettre des mandats à des prestataires de logistique	3
	Expliquer les conditions commerciales générales des associations de branches de l'expédition et de la logistique (par exemple Spedlogswiss)	1
	Coordonner et contrôler l'engagement des prestataires de logistique	3
<b>Entreposage</b>	Décrire le stockage et ses domaines d'application	1
	Expliquer les genres et le but des entrepôts douaniers et des ports-francs	1

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
<b>Expédition</b>	Juger la qualification des genres de transport et des moyens de transport	3
	Déterminer et surveiller les frais d'emballage, de transport et d'expédition	2
	Calculer les frais d'expédition en incluant la garantie du paiement et des prestations et en tenant compte des conditions de livraison	2
	Donner et surveiller des mandats d'emballage et d'expédition	2
	Expliquer l'importance des contrôles préalables à l'expédition	1
<b>Assurance</b>	Décrire les assurances importantes en commerce international, telles que l'assurance-transport, l'assurance-montage	1
	Respecter l'obligation d'annonce et garantir le déroulement des dommages (Incident Handling)	2
<b>Prestations à l'étranger</b>	Expliquer les obligations d'enregistrement pour les entreprises étrangères dans le cadre des contrats d'entreprise	1
	Soutenir les engagements de garantie, de montage, de mise en service et de service à l'étranger	2
	Soutenir logistiquement les foires et expositions à l'étranger (p.ex. carnet ATA)	2
	<b>Flux monétaire et garantie de paiement</b>	
<b>Banques et assurances</b>	Expliquer le rôle des banques et des assurances dans le commerce international	1
<b>Paiement et garantie de paiement</b>	Expliquer les notions et les prestations du trafic de paiement international (SWIFT, IBAN, BIC)	1
	Décrire la directive UE (directive UE sur les virements) sur l'espace unique de paiement (SEPA – Single Euro Payments Area) et évaluer les effets de cette directive pour les entreprises suisses	2
	Décrire les instruments de garantie de paiement et les utiliser de façon ciblée	3
	Déterminer et surveiller les coûts de garantie de paiement	3
	Appliquer l'encaissement documentaire et son déroulement et décrire les bases contractuelles et légales	2
	Évaluer et appliquer les accreditifs et les garanties de paiement, et décrire leur déroulement et les bases contractuelles et légales	3
<b>Trafic des devises</b>	Expliquer les possibilités et les restrictions du trafic des devises et du commerce des devises	1
	Décrire les facteurs influençant les cours des devises	1
<b>Financement et assurance de l'exportation</b>	Expliquer les possibilités du financement des exportations, de l'assurance des exportations et du crédit, et l'assurance contre les risques à l'exportation (SERV)	1
<b>Garanties</b>	Expliquer les possibilités de l'assurance des prestations (garanties et cautionnements)	1
	Recourir de façon ciblée aux instruments de garantie des prestations	2
	Déterminer et surveiller les coûts de la garantie des prestations	2
<b>Papiers-valeurs</b>	Décrire la fonction des papiers-valeurs dans le commerce international	1
	Classifier les papiers-valeurs utilisés dans l'importation/exportation et expliquer comment ils sont endossés	1

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
	<b>Economie internationale</b>	
<b>Commerce mondial</b>	Décrire les principes et les règles de l'OMC et de l'OMD	1
	Expliquer les obstacles au commerce tarifaires et non tarifaires	1
	Décrire le rôle et l'importance de la CNUCED et de l'OCDE pour le commerce international	1
<b>Standards internationaux</b>	Nommer et utiliser des standards internationaux dans le cadre écologique (Global Compact, Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des multinationales, Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale)	2
<b>Suisse</b>	Utiliser les informations du SECO, de l'AFD, de l'AFC et de l'OSEC, ainsi que celles des chambres d'industrie et de commerce	2
<b>Politique économique extérieure</b>	Expliquer les fondements et l'importance de la politique économique extérieure suisse	1
	Expliquer la stratégie de l'économie extérieure de la Suisse	1
<b>Espaces économiques</b>	Décrire les espaces économiques les plus importants tels que l'UE, l'AELE, la NAFTA, l'ASEAN, Mercosur et leurs particularités	1
<b>Statistique du commerce</b>	Expliquer la statistique du commerce (extérieur) de la Suisse	1
	<b>Conditions-cadres légales</b>	
<b>Compliance</b>	Expliquer les dispositions du droit anti-corruption	1
	Expliquer et éviter les pratiques interdites dans le commerce extérieur	2
	Décrire les dispositions du droit suisse de la concurrence et des cartels	1
	Expliquer les principes de la responsabilité et de la sécurité des produits (obligations d'observation et de rappel)	1
	Décrire les bases du droit suisse de la propriété intellectuelle	1
	Expliquer les dispositions principales de la protection des consommateurs de l'UE	1
	Décrire les avantages et les inconvénients du droit des acheteurs de l'UE	1
	Expliquer les prescriptions pour les représentants de commerce et les contrats de représentation exclusive	1
	Expliquer les règles concernant les marchés publics	1
	Décrire les différences relatives à la réserve de propriété en Suisse et dans l'UE	1
	<b>Contrats</b>	
<b>Conclusion du contrat</b>	Expliquer la signification des réglementations préalables aux contrats dans le commerce extérieur	1
<b>Formes des contrats</b>	Expliquer la signification des contrats non réglés par la loi (contrats innommés) dans le commerce extérieur	1
<b>Conditions générales commerciales (CGC)</b>	Décrire l'intégration des CGC dans le contrat	1
	Décrire et éviter la « Battle of forms » en tenant compte du droit applicable	2
	Décrire les CGC usuelles (par exemple ORGALIME)	1

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
<b>Clauses commerciales internationales (Incoterms)</b>	Expliquer les obligations de l'acheteur et du vendeur selon les différentes clauses et mettre en pratique les conditions des clauses commerciales	3
	Expliquer l'influence des clauses commerciales sur les accreditifs, les conditions de paiement et les chiffres d'affaires	1
<b>Choix du droit, tribunal compétent</b>	Expliquer les dispositions importantes du CO et du CC suisses	1
	Expliquer les avantages et les inconvénients d'une exclusion du droit de vente de l'ONU	1
	Décrire les conséquences du choix du droit et du for en cas de violation du contrat	1
<b>Droit international privé</b>	Expliquer les fondements du droit international privé	1
	<b>Gestion des risques</b>	
<b>Evaluation des risques</b>	Discerner et évaluer les risques juridiques (tribunal arbitral, for, choix du droit, exécution)	3
	Discerner et évaluer les risques de paiement et de garantie	3
	Discerner et évaluer les risques en cas d'importation, d'exportation et de transit, y compris les redevances	3
	Discerner et évaluer les risques d'expédition	3
<b>Gestion des risques</b>	Recommander des mesures pour l'exclusion ou la limitation des risques juridiques	3
	Recommander des mesures pour la vente, l'exclusion ou la limitation des risques de paiements	3
	Recommander des mesures pour l'exclusion ou la diminution des risques de redevances	3
	Recommander des mesures pour la vente, l'exclusion ou la diminution des risques d'expédition	3
	Recommander des mesures pour la vente, l'exclusion ou la diminution des risques de garantie et de retard	3

### 3.2 Economie d'entreprise

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
	<b>Organisation et direction</b>	
<b>Organisation du déroulement</b>	Expliquer les bases de l'organisation des processus (input, output, responsabilités, controlling)	1
	Aménager, évaluer et optimiser les processus du commerce extérieur et les adapter aux changements des conditions	3
<b>Organisation de la structure</b>	Décrire les principes et les différentes formes de l'organisation de la structure et évaluer leur compatibilité avec sa propre entreprise ou son propre domaine	3
<b>Technique de travail</b>	Planifier et organiser le travail avec les moyens auxiliaires correspondants et l'exécuter systématiquement, efficacement et en visant la qualité	3
	Engager de façon optimale les compétences en commerce extérieur au niveau de la direction	3
	Résoudre les problèmes opératifs dans les affaires de commerce extérieur	3
<b>Technique de résolution des problèmes</b>	Présenter les tâches et les problèmes dans les affaires d'import/export et en déduire une éventuelle nécessité d'agir	3
	Décrire les phases du processus de résolution des problèmes et expliquer la procédure fondamentale de résolution des problèmes	1
<b>Gestion des projets</b>	Collaborer de façon compétente dans les équipes de projets	2
	Utiliser les méthodes et les instruments de la gestion des projets dans les projets de l'entreprise	2
<b>Communication</b>	Choisir les principes et les moyens de la communication en tenant compte des objectifs et des destinataires, de même que des particularités interculturelles	2
	Communiquer les faits importants aux supérieurs, aux collaborateurs, aux clients et aux offices externes en les adaptant en fonction des destinataires	2
	Préparer des présentations et les exécuter de façon convaincante	2
	Planifier, organiser et diriger des entretiens et des réunions en tenant compte des objectifs et des participants	2
	Préparer et mener en tenant compte des objectifs des entretiens et des négociations avec des fournisseurs, des prestataires de services et des partenaires d'affaires	3
	S'adapter aux différences culturelles et les utiliser dans la conversation	2
<b>Développement de l'équipe</b>	Diriger et développer une petite équipe de commerce extérieur	3
	Accompagner et motiver les collaborateurs et les équipes	3
	Citer et expliquer les stratégies de résolution des problèmes et des conflits	1
	<b>Marketing</b>	
<b>Principes de base du marketing</b>	Expliquer l'importance d'une pensée orientée vers les marchés dans l'entreprise et décrire les conditions internes d'une orientation vers les clients	1
	Décrire les aspects marketing des biens de consommation, d'investissement et de services	1
	Participer à la détermination des objectifs de marketing et de vente	3

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
<b>Concept marketing</b>	Expliquer les éléments d'un concept marketing de l'entreprise	1
	Décrire les différents participants au marché, leur devoir et leur rôle, et en déduire de quels participants au marché le marketing international doit s'occuper	1
	Assumer des tâches de marketing opératif	2
	Evaluer l'environnement marketing international et en déduire l'influence sur sa propre entreprise	3
	Citer les facteurs déterminant l'attractivité d'un marché d'import/export	1
	Connaître les différents genres d'analyse des marchés et élaborer des procédures tenant compte de la situation	2
	Reconnaître les particularités du marketing international et élaborer des propositions spécifiques à l'entreprise	2
<b>Mesures en matière de marketing</b>	Expliquer l'importance du marketing mix dans les affaires d'import/export et les mesures en matière de marketing	1
	Expliquer les raisons d'une adaptation des produits dans les affaires d'import/export	1
	Expliquer et utiliser les concepts de prix spécifiques aux marchés et aux clients	2
	Reconnaître les possibilités de distribution et planifier des mesures pour leur utilisation	2
	Etablir une documentation sur les produits pour les affaires d'import/export	2
<b>Service à la clientèle</b>	Expliquer l'importance de la satisfaction des clients pour le succès de l'entreprise	1
	Conseiller et servir professionnellement les clients en Suisse et à l'étranger	3
	Planifier, mener et évaluer des entretiens d'information, de conseil et de vente	3
	Planifier et préparer de façon stratégique des voyages internationaux vers des clients et des partenaires d'affaires	3
	Traiter professionnellement les réclamations et les objections, élaborer, étayer et évaluer des solutions tenant compte des clients et de l'entreprise	3
	<b>Finances et comptabilité</b>	
<b>Bilan et compte des résultats</b>	Expliquer l'influence des affaires de commerce international sur les résultats et les liquidités de l'entreprise	1
<b>Calcul</b>	Evaluer les affaires de commerce international du point de vue des coûts complets et des coûts partiels	3
	Expliquer les coûts particuliers spécifiques au commerce international entrant dans le calcul	1
	Expliquer le traitement des risques d'intérêts, de devises, de prix flottants et de renchérissement dans le commerce international	1
	Expliquer la valeur transfrontalière (valeur statistique) et la valeur TVA	1
	Expliquer l'influence de rabais et d'escomptes sur la valeur douanière	1
	Expliquer la valeur d'assurance pour l'assurance-transport	1
	Expliquer la valeur douanière pour des livraisons gratuites ainsi que pour le trafic de perfectionnement ou de réparation	1

Domaines des thèmes	Objectifs de l'enseignement / exigences	Taxonomie
	Décrire les cours de change déterminants pour des buts douaniers	1
	Expliquer les limites de la responsabilité de l'expéditeur sous la forme de droits de tirage spéciaux (DTS)	1
	Etablir le décompte des frais d'entreprise sur la base des coûts réels avec clés de répartition sélective (domaine du matériel, domaine de la production, domaine de l'administration et de l'exploitation) et procéder à un calcul du mandat sur la base des coûts généraux	2
	Calculer des mandats avec le calcul des marges de couverture	2
	Citer les coûts généraux d'import/ou d'export possibles, les coûts spécifiques au traitement des marchés import/export, ainsi que les coûts spéciaux import/export possibles et les déterminer pour les affaires import/export	2
	Différencier les coûts variables et fixes, les coûts particuliers et les coûts généraux	2
	Evaluer l'influence du renchérissement, des coûts des matières premières et des cours des changes pour les affaires d'import/export et, en cas de besoin, appliquer les mesures nécessaires	3

## 4 Entrée en vigueur et validité

Les présentes directives d'examen entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Elles sont basées sur le règlement d'examen en vigueur.

Président de la commission d'examen

Membre de la commission d'examen