

Public et prérequis

§ Titulaire(s) d'un diplôme de niveau IV ou d'un titre ou une certification de niveau équivalent, dans les domaines du transport aérien et maritime de marchandises.

Durée

§ 1085 heures de formation + 8 semaines de stage en entreprise.

Principaux contenus

§ **Construction de l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas » :**

- Etude des solutions de transport.
- Analyse de la réglementation du transport.
- Construction de la réponse à la demande client.
- Elaboration d'une cotation tarifaire.

§ **Organisation et suivi d'une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import, y compris en anglais :**

- Organisation d'une opération de transport aérien.
- Organisation d'une opération de transport maritime.
- Suivi des phases d'une opération de transit aérien ou maritime.
- Définition de la marge commerciale.
- Facturation de l'opération.

§ **Gestion du service client :**

- Contribution à la satisfaction client.
- Suivi de la qualité de service.
- Interprétation des KPI.
- Elaboration du dossier litige.

§ **Réglementation Douane.**

§ **Anglais professionnel.**

Modalités de la formation

§ Présentiel

Documents administratifs remis

§ Certificat de réalisation



Bac+2 Transport

Institut Supérieur
du Transport Et de la
Logistique Internationale

ISTELI

TECHNICIEN SUPERIEUR DU TRANSPORT AERIEN ET MARITIME DE MARCHANDISES (Présentiel)

Objectifs généraux

- u Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas ».
- u Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import, y compris en anglais.
- u Assurer le service client, y compris en anglais, dans le cadre des opérations de transport « overseas ».

(Arrêté du 16/02/2015)

Les plus de la formation



- u Une équipe pédagogique composée de formateurs experts et de professionnels en activité.
- u Une pédagogie basée sur des mises en situation professionnelle
- u Des partenariats avec des entreprises du secteur du Transit et de la Logistique.
- u Attestation IATA/FIATA Introductory Course.
- u Attestation de capacité professionnelle permettant l'exercice de la profession de commissionnaire de transport, par équivalence.

Mode d'évaluation des acquis

- u Evaluation au fur et à mesure de la progression.
- u Evaluation finale sanctionnée par le passage d'un examen (jury de professionnels).
- u Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences

Validation

- u Titre professionnel du Ministère du Travail, de l'emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social de « Technicien Supérieur en Transport Aérien et Maritime de Marchandises » (Niveau III/5)
- u Code RNCP 23624
- u Code CPF 245335
- u Si échec au titre, possibilité de délivrance de CCP suite à la délibération du jury.

Agrément

- u Agrément technique Titre Professionnel de la DIRECCTE.

Technicien supérieur du transport aérien et maritime de marchandises

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	21 h 00
§ Vérification du respect des pré-requis § Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels § Présentation de la formation § Modalités pratiques § Tour de table		MOYENS A PLANIFIER Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Construire, y compris en anglais, l'offre commerciale d'une prestation de transport « overseas »	413 h 00 (dont 21h d'évaluation)
§ Analyse de la demande client § Identification de la chaîne logistique « overseas », ses acteurs et ses caractéristiques § Construction d'une réponse technique à une demande client § Analyse des normes administratives et réglementaires liées au transport aérien et maritime de marchandise § Définition de la réglementation sociale européenne du personnel roulant § Intégration des problématiques liées au développement durable § Définition des règles de base d'un contrat commercial de vente § Identification du dossier de transit § Cotation tarifaire et formulation d'un prix de vente § Elaboration d'une réponse client § Formalisation d'une proposition commerciale au client § Argumentation d'une proposition commerciale § Douane § Anglais professionnel § Evaluation intermédiaire		MOYENS A PLANIFIER Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Bibliothèque pédagogique Logiciel 7 speaking

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Organiser et suivre une opération de transit « overseas » à l'export ou à l'import, y compris en anglais	378 h 00
§ Identification de l'activité du transport aérien § Organisation d'une opération de transport aérien : envois directs ou groupage § Identification de l'activité du transport maritime § Organisation d'une opération de transport maritime en conventionnel ou en groupage § Analyse de la faisabilité technique d'une prestation de transport par voie aérienne ou maritime § Proposition du terme de vente approprié § Sélection des fournisseurs § Négociation des achats § Calcul de la rentabilité § Coordination et suivi des phases d'une opération de transport aérien ou maritime § Douane § Anglais professionnel		MOYENS A PLANIFIER Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Bibliothèque pédagogique Logiciel 7 speaking

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Assurer le service client, y compris en anglais dans le cadre des opérations de transport « overseas »	210 h 00 (dont 28 h 00 d'évaluation)
§	Contribution à la satisfaction client par le suivi de la qualité de service	MOYENS A PLANIFIER Salle informatique équipée de logiciels de dédouanement Bibliothèque pédagogique Logiciel 7 speaking
§	Interprétation des KPI	
§	Identification des pistes d'amélioration	
§	Réalisation d'actions de reporting	
§	Elaboration du dossier litige	
§	Inventaire des données et des documents relatifs au litige	
§	Qualification du litige (avarie, perte, retard...)	
§	Estimation du plafond d'indemnisation	
§	Douane	
§	Anglais professionnel	
§	Evaluation intermédiaire	

+ Modules de révision : 35 h 00

+ Evaluation finale : 28 h 00

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Bilan et synthèse du stage	
§	Bilan de la formation	MOYENS A PLANIFIER Salle équipée d'un ensemble multimédia
§	Synthèse du stage	
§	Evaluation de satisfaction de la formation	