

Licence Langues Étrangères Appliquées  
Mention Commerce International

Stage à Ceské Budejovice  
du 04/05/2009 au 26/06/2009

Recherche de fournisseurs

Delmon Industrie



## **Sommaire:**

Introduction

### I. L'entreprise Delmon Industrie

I Présentation de l'entreprise

- a. Données générales
- b. Historique
- c. Activités, produits, atouts, partenaires
- d. Stratégie, politique commerciale

2. Le bureau commercial de Ceské Budejovice:  
Pourquoi et dans quel but avoir créé et installé un bureau en République Tchèque?

- a. Informations diverses sur la République Tchèque et sur Ceské Budejovice (Géographiques, économiques et culturelles)
- b. raisons économiques et financières
- c. Raisons organisationnelles

### II. Mon stage:

1. Déroulement du stage

- a. Mes activités, mes tâches (principales et extras)
- b. Problèmes rencontrés et évolution

2. Le bilan du stage: les bénéfices que j'en ai tirés

- a. Mes réactions
- b. Enrichissement d'un point de vue professionnel et scolaire
- c. Enrichissement d'un point de vue personnel

Conclusion

Résumé

Annexes

## ***Introduction***

Aujourd'hui, l'insertion dans le monde du travail est une étape qui peut être difficile à franchir. Désormais, les diplômes à eux seuls ne permettent pas d'assurer une insertion aisée dans le milieu professionnel ni forcément un poste adapté à son parcours scolaire. En effet, l'expérience professionnelle est devenue un critère déterminant pour les employeurs et permet de se différencier ou démarquer auprès des autres candidats.

C'est pourquoi, afin de découvrir et d'appréhender le monde professionnel, une première expérience au sein d'une entreprise est indispensable.

D'où le caractère essentiel d'un stage. En effet, il représente une opportunité pour se familiariser avec le monde du travail, se professionnaliser, mais encore un moyen de découvrir différents secteurs et milieux afin de conforter ses choix et son orientation.

C'est pourquoi, mes recherches se sont dans un premier temps orientées sur sa nature intrinsèque plutôt que sur un autre critère (langue, localisation, taille de l'entreprise, l'objectif étant de découvrir davantage le fonctionnement et les différentes caractéristiques du commerce international. En effet, suite à ma première expérience dans un service de comptabilité d'une entreprise française située en Espagne, je souhaitais approfondir mes connaissances plutôt dans un secteur, dont les activités se tournaient vers l'international et dans le but également de mettre mes compétences linguistiques en application.

Étant en République Tchèque pour la troisième année de licence, il m'a fortement été conseillé de choisir une entreprise située dans ce pays pour diverses raisons: découvrir des statuts différents tant dans le monde du travail tchèque que dans sa société et d'approfondir mes compétences linguistiques afin de donner une plus grande légitimité au double diplôme que j'ai obtenu au terme de cette année passée dans ce pays.

Par ailleurs, pour des questions d'organisation et d'administration, il apparaissait plus simple et plus évident d'effectuer un stage sur place. Par ailleurs, dès le début de l'année nos professeurs nous ont informés qu'ils s'engageaient de nous trouver

une entreprise disponible pour nous accueillir en tant que stagiaire, étant donné le contexte économique et linguistique (crise).

Cependant) pour ma part, je souhaitais effectuer des recherches par moi-même. Il me semblait intéressant et important de rechercher une entreprise dans un tel contexte. Dans un premier temps, je me suis renseignée auprès de mon entourage rencontré à Ceské Budejovice (ma ville d'études) et notamment auprès de la communauté française.

En début d'année 2009, je me suis également renseignée auprès de l'Alliance française

(association à vocation culturelle dont le but est de promouvoir la culture française à l'étranger). Je leur ai fait part de mes recherches afin d'obtenir des informations ou de rencontrer des personnes susceptibles de m'intéresser.

Dans un même temps, j'ai déposé un CV auprès de l'entreprise Bosch à Ceské Budejovice. Cependant, due à la situation économique, elle n'était pas en mesure de prendre un stagiaire.

Enfin, au mois d'avril, j'ai obtenu une réponse positive auprès d'un français, Martial Masse (mon futur maître de stage), à qui j'avais fait part de mes recherches plusieurs semaines auparavant. Il m'a donc proposé un stage de huit semaines pour l'entreprise française Delmon Industrie, dans le bureau commercial de Ceské Budejovice avec pour mission de trouver des fournisseurs en Europe centrale. La description de ce stage correspondait parfaitement à ce que je recherchais. En effet, la recherche de fournisseurs sur la zone de l'Europe centrale, allait me permettre non seulement de mettre en application mes connaissances et compétences linguistiques et commerciales mais également de pouvoir appréhender le secteur de l'importation sous un angle professionnel.

Par ailleurs, ce stage s'inscrivait exactement avec ma poursuite d'études puisque j'entamerais en septembre prochain un master LEA mention Commerce International à Nantes.

De plus, au final, ce stage me permettait de renforcer et de conforter mon projet professionnel qui demande toujours à être précisé.

A travers ce rapport, je souhaite alors mettre en évidence l'importance du bureau commercial situé en République Tchèque et l'intérêt d'effectuer ce type de missions dans ce pays dans lequel j'ai vécu pendant 9 mois.

Pour cela, je commencerais dans un premier temps par décrire l'entreprise pour laquelle j'ai effectué mes missions, avant de décrire précisément l'intégralité de mon travail

Chiffre d'affaires: environ 50 millions en 2004 dont 16 millions de I `export

Taux de croissance annuel : 2%

Site internet: [www.delmon-industrie.fr](http://www.delmon-industrie.fr)

(site actuellement en cours de modification qui sera bientôt en anglais).

#### b. Historique:

-1966 (1<sup>er</sup> janvier): Pierre Delmon lance l'entreprise Socat dans le secteur de l'électroménager

-1978: création de la société Pierre Delmon Mécanique (PDM). Cette société regroupe alors deux secteurs d'activités qui sont le moule et le découpage soudure. Aujourd'hui, Delmon Industrie fait de moins en moins appel à ce groupe qui se concentre sur des pièces (principalement outils ou moules) très techniques, du fait de son coût trop élevé (coût de la main d'œuvre trop cher et matériel trop vieux)

-1987: le groupe Delmon Industrie se forme et regroupe Socat Automobile, Socat Haute

Technologie et PDM.

-1998: Le groupe s'associe à la société Ricard Prehn qui rejoint le groupe.

-mars 2008: création d'un bureau commercial à Ceské Budejovice

-Fin 2008: mise en place d'un partenariat avec la Roumanie (joint venture).

L'entreprise Delmon Industrie cherchait un partenaire dans un pays « low cost ». Au départ elle avait pensé à la Slovaquie mais après quelques études de marchés, la société s'est rendu compte que les coûts étaient encore un peu trop élevés, c'est pourquoi, elle s'est ensuite tournée vers la Roumanie. Le but était de trouver une société qui produisait déjà du caoutchouc, avec de la place au sein de ses locaux pour y installer certaines des machines de Delmon Industrie et augmenter ainsi leur marge mais surtout d'obtenir des marges sur les produits vendus à pertes.

Aujourd'hui, Delmon Industrie dispose également de deux bureaux commerciaux supplémentaires, un à Francfort (Allemagne), où un agent s'occupe essentiellement du marché automobile,) et un deuxième à Turin (Italie) où un commercial est en cours de recrutement.

En tout, l'entreprise possède quatre unités de production: trois en France à Terrasson et une en Espagne à Barcelone.

#### c. Son activité, ses produits, ses atouts, ses partenaires:

Comme nous l'avons vu précédemment, Delmon Industrie est une société qui compte aujourd'hui 3 groupes: Socat Automobile, Socat Haute Technologie et Ricardo Prehn (électroménager). Cette entreprise est donc présente sur plusieurs marchés tels que l'aéronautique, l'aérospatiale, l'armement, l'automobile, le ferroviaire, la recherche pétrolière...

Au travers de ses 3 filiales, l'entreprise produit toutes sortes de caoutchouc. Le caoutchouc est un composé naturel ou synthétique caractérisé par son élasticité, son imperméabilité et sa résistance électrique. Le caoutchouc naturel est obtenu à partir d'un liquide blanc, laiteux, dit latex, fourni par de nombreuses plantes. Les caoutchoucs synthétiques, eux, sont des élastomères préparés à partir d'hydrocarbures instaurés. Le caoutchouc évite la cassure entre deux matériaux très résistants, permet une étanchéité et une protection sonore.

Il est également important de préciser que les pièces qui sont fabriquées sont faites sur mesure, selon la demande de ses différents clients, c'est à dire en respectant les spécifications tant en terme de caoutchouc que d'inserts métalliques e/ou plastiques.

La société Socat Automobile produit divers produits pour les plus grands constructeurs automobiles et également pour les équipementiers. On peut diviser ces produits en deux catégories:

Pièces en caoutchouc adhésivé (c'est à dire collé avec un insert par exemple):

Filtrages de commandes de vitesse

Joints d'étanchéité

Cales anti-vibratoires

Support d'échappement

Articulations élastiques...

Pièces en caoutchouc de tous types:

Joint de carter

Soufflets de transmission

Raccords air

La société *Socat Haute Technologie* quant à elle est spécialisée dans le caoutchouc de Haute Technologie tel que les pièces moulées élastomères, composites et polyuréthane.

Elle produit donc des pièces techniques de par leur conception et / ou leur utilisation

La société Ricardo Prehn produit du caoutchouc pour tous types de secteurs

(Électroménager notamment), mais sans insert:

**Électroménager:**

Durits d'évacuation (machines à laver)

Durits de trop-plein

Silent-blocs de pompe...

### **Équipementiers:**

Joints de radiateur

Pièces en silicone

Passe-gaines

Étanchéité (système essuie-glace)...

En ce qui concerne la segmentation des marchés, Delmon Industrie réalise aujourd'hui environ 60% de sa production pour l'industrie automobile, 35% pour le secteur de la Haute Technologie et enfin les 5% qui restent sont consacrés à l'électroménager.

Concernant le volume de production, Delmon Industrie est capable de fournir entre 1 et 10 000 000 pièces par an en fonction des différents secteurs.

Par exemple, elle fournit plusieurs millions de pièces par an à l'entreprise PSA. A l'opposé, pour le secteur de l'aéronautique, il n'y a pas de limites, mais elle fournit de plus petites quantités étant donné la complexité.

Au travers de son expérience acquise en plus de 40 ans d'expérience, le groupe a su montrer sa valeur et justifié la qualité de ses produits et ainsi acquérir plusieurs certificats essentiels à sa croissance et à sa notoriété.

Voici, ci-dessous, les différentes certifications qui représentent les atouts de l'entreprise et leurs dates d'obtention:

Mouvement Français de la qualité- 1<sup>er</sup> prix Aquitain (1992)

Ministère Industrie - Prix Qualité France (1993)

E.A.Q.F.-« A » (1994)

ISO 9001 - Certification (1996)

QUALIFAS / EN 9100 - Certification (2006-1997)

ISO TS 16949 - Certification (2003)

ISO 14001...en préparation

Comme je l'ai mentionné auparavant, l'entreprise fabrique les pièces sur mesure, selon le cahier des charges de chacun de ses clients ou conçoit intégralement les produits, d'où l'importance du bureau de Recherche et Développement de Delmon Industrie.

Ce bureau emploie 27 personnes qui sont en charge du développement des nouveaux produits-process. Il utilise, pour les moyens d'études et de calcul, les logiciels tels que « Pro-Engineer », « Catia V5 » ou encore « P3AFEA ». Delmon Industrie possède également des laboratoires de physico-chimie qui analysent et créent des formulations élastomères et un laboratoire d'application qui effectue des tests.

Au total, L'entreprise possède 2 laboratoires de Recherche et Développement agréés au sein desquels sont étudiés, analysés et contrôlés 5000 tonnes par an de mélange de caoutchoucs.

#### d. Stratégie, politique commerciale:

En ce qui concerne la stratégie commerciale de l'entreprise, cette dernière souhaite:

- Pérenniser ses relations avec ses clients sur le long terme
- Expliquer et imposer à ses fournisseurs leurs obligations de travailler comme ils doivent le faire avec le client final
- Développer de nouveaux matériaux pour s'adapter aux besoins des clients
- Accompagner ses clients à l'international par association avec des partenaires mondiaux

D'autre part, concernant la segmentation des marchés, Delmon Industrie a pour objectif de rééquilibrer dans un premier temps, la part de la production destinée pour le secteur automobile et celle destinée au secteur de la Haute Technologie. Puis dans un second temps, elle souhaite se spécialiser davantage sur le secteur de la haute technologie

(Marchés spécialisés type aéronautique) afin d'augmenter ses marges. En effet, ce secteur se caractérise par des pièces à très forte valeur ajoutée.

Enfin, la stratégie de l'entreprise c'est également de vendre plus, mieux, acheter de façon plus intéressante, c'est à dire trouver des fournisseurs moins chers.

## 2. Le bureau commercial de Ceské Budejovice:

Pourquoi avoir créé et installé un bureau commercial en République Tchèque, à Ceské Budejovice?

En 2008, l'entreprise Delmon Industrie embauche monsieur Masse (mon maître de stage) en tant que responsable des ventes et des achats. Grâce à ses compétences et connaissances du terrain (depuis deux il vit à Ceské Budejovice !) l'entreprise s'implante directement sur les marchés d'Europe de l'est et d'Europe centrale en créant un bureau à Ceské Budejovice .

Pour cette entreprise, en s'implantant au cœur de l'Europe, cela lui offre des avantages économiques, financiers mais aussi organisationnels.

Avant d'expliquer et de démontrer plus clairement ce que ce bureau apporte à la société Delmon Industrie, il me semble important de préciser et de donner quelques informations sur la situation géographique et socio-économique de ce pays et de cette ville.

### a. Informations diverses:

Données géographiques :

La République tchèque est un pays de plus de 10 millions d'habitants situé en plein cœur de l'Europe centrale, frontalier avec 4 pays (la Pologne au nord, nord-est, l'Allemagne à l'ouest, nord-ouest, la Slovaquie à l'est et l'Autriche au sud).

Ce pays au climat tempéré est composé de 14 régions. La Vltava est le fleuve principal du pays, et passe notamment par Prague et Ceské Budejovice.

Ceské Budejovice est la capitale de la Bohême du sud, avec plus de 90 000 habitants c'est la 7ème ville du pays. Située au sud de la République Tchèque, elle est à deux heures et demi de Prague par la route et à environ 50 kilomètres de la frontière autrichienne. Ceské Budejovice est jumelée avec plusieurs villes: Suhl depuis 1979, Passau depuis 1993 (Allemagne), Linz depuis 1987 (Autriche) Nitra depuis 1997 (Slovaquie) et Lorient de puis 1997 également.

Données économiques:

-Monnaie: la couronne tchèque depuis 1993. 1 euro est égale à environ 25,5 couronnes tchèques. L'entrée de la République Tchèque dans la zone Euro est prévue pour 2010.

-PIB: 157,5 milliards d'euro en 2006

-Taux de croissance du PIB: 6,40 % en 2006

-Taux de chômage:8,4% en 2006

-Principales industries: industrie lourde, biens d'équipement et machines, automobiles, armement

-Commerce extérieur: La République Tchèque a une balance commerciale positive, ses principaux partenaires commerciaux sont des pays d'Europe (Allemagne, Autriche, France, Italie, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Unis, Russie, Slovaquie)

Il faut préciser qu'aujourd'hui, on considère que des pays émergents de l'Europe centrale, la République Tchèque offre l'économie la plus industrialisée et la plus développée. C'est l'un des pays les plus stables et prospères parmi les ex-pays communistes.

Informations culturelles:

En République Tchèque, la langue parlée est le tchèque. D'origine slave, elle est très différente de la langue française, c'est une langue très difficile, une des plus difficiles au monde.

La complexité de ce langage provient principalement d'une grande variété dans la morphologie et dans la syntaxe. Il existe sept cas de déclinaisons, tous les mots (nom, pronoms, adjectifs, et même les noms propres!) se déclinent selon leur rôle dans la phrase.

Il existe 4 genres : masculin, masculin non vivant, neutre, féminin.

Par ailleurs, les sons sont très différents des nôtres, voire inconnus. De ce fait, la prononciation pose bien souvent des problèmes pour les étrangers ne connaissant pas les langues d'origine slaves.

Par exemple, pour nous les francophones, il est difficile de prononcer le < ch > qui se prononce comme le < ch > allemand (Ra) ou le < r > qui se prononce < rj > (reje prononcé rapidement en roulant le < r >)

D'autre part, le rythme de vie, les habitudes et coutumes sont parfois assez différentes des nôtres. Les horaires de travail par exemple ne sont pas les mêmes qu'en France. En République Tchèque, une majorité des personnes travaillant dans des bureaux commence la journée à 6 heures du matin pour la terminer en début d'après -midi (environ vers 15 heures). En conséquence, les repas se prennent également à des heures différentes des nôtres. Les Tchèques ont l'habitude de manger plus tôt.

Les façons de travailler sont elles aussi différentes; les Tchèques ne réagissent pas de la même manière face aux diverses demandes. Ils mettront par exemple beaucoup plus de temps à répondre, à communiquer une information, à envoyer le document nécessaire etc...

Ils sont beaucoup plus lents à réagir que les européens occidentaux, c'est pourquoi, il est nécessaire de les relancer plusieurs fois avant d'obtenir une réponse (et ce même lorsqu'il s'agit d'une question d'achat). Cependant, cela ne signifie pas qu'ils sont désintéressés face à notre demande, c'est plus souvent dû à un manque d'organisation ou à de la négligence.

Enfin des choses plus simples telles que la tenue vestimentaire lors d'un rendez-vous diffèrent également. En effet, le plus souvent, les Tchèques se

présentent à un rendez-vous de manière plus décontractée, ils portent beaucoup plus rarement le costume/cravate.

Toutes ces différences culturelles sont évidemment importantes à connaître afin de comprendre et de s'adapter au mieux dans cet environnement.

Voici à titre d'information les dates des jours fériés en République Tchèque:

1<sup>er</sup> janvier, nouvel an

Le lundi de Pâques

1<sup>er</sup> mai, fête du travail

8 mai, libération 1945

5 juillet, arrivée de Cyrille et Méthode en Moravie

6 juillet, commémoration de la mort de Jan Hus

28 septembre, fête nationale où l'on célèbre saint Venceslas

28 octobre, Fête nationale célébrant la création de la République Tchèque (Tchécoslovaquie en 1918)

17 novembre, journée de lutte pour la liberté et la démocratie

24,25 et 26 décembre, Noël

b. Avantage d'un point de vue économique et financier de l'implantation d'un bureau au cœur de l'Europe.

Dans un environnement économique et financier qui s'internationalise toujours plus, il est essentiel pour une entreprise (d'import/ export notamment) d'être présente sur les marchés des pays étrangers afin de pouvoir faire face à la concurrence.

Pour cela, le meilleur moyen reste la création ou la délocalisation d'une usine de production, ou, l'implantation de bureaux et d'agents sur place.

En créant un bureau commercial avec un responsable des ventes et des achats en République Tchèque, Delmon Industrie se place directement sur les marchés d'Europe centrale. Elle peut donc affronter ses concurrents déjà installés, et réagir rapidement à l'évolution du marché (d'autant plus lors-

que celui-ci s'exerce à coûts de travail réduits). En effet, le cout de la vie des pays d'Europe centrale est plus bas ; par conséquent le cout de la main d'œuvre également, c'est pourquoi, il devient encore plus intéressant de s'installer dans ces pays dits « Low cost »: les marges ainsi réalisées sont nettement plus intéressantes.

Par ailleurs, en s'implantant directement au cœur de l'Europe centrale, l'entreprise fait des bénéfices grâce aux frais de déplacements qui sont, par conséquent, beaucoup moins importants. Prenons un exemple: le cout d'un déplacement à Plzen (ville située à l'ouest de la République Tchèque) entre une personne vivant en République Tchèque et une personne de l'entreprise résidant en France, les différences de coûts sont très importantes.'

En effet, le cout moyen de cette visite a été d'environ 60 euros (pour deux personnes) et aurait été au minimum de 200 euros pour une seule venant de France:

- prix du billet d'avion
- location d'une voiture
- réservation d'une nuit d'hôtel.

La création de ce bureau offre à Delmon Industrie de réels avantages économiques et financiers et la possibilité sur le long terme d'augmenter sa rentabilité. De plus, l'entreprise gagne également en matière d'organisation.

Au delà des apports économiques et financiers qu'offre ce poste en République Tchèque à l'entreprise Delmon Industrie, il lui permet également des avantages concernant l'organisation.

Le placement d'un agent sur un marché étranger, permet d'obtenir aisément et rapidement des informations sur le fonctionnement et les besoins de ce marché ; connaissance du pays, de son environnement, de sa culture et de son économie sont des acteurs d'autant plus avantageux. Une pareille veille commerciale, facilitera par la suite les recherches et la prospection.

D'autre part, comme nous l'avons vu précédemment, il est effectivement plus facile et plus intéressant que ce soit monsieur Masse qui se déplace non seulement d'un point de vue économique et financier mais également d'un point de vue organisationnel. Il est vrai, lors d'une visite commerciale par exemple, il est plus rentable et plus pratique pour l'entreprise d'envoyer une personne qui est déjà sur place et qui connaît un peu la langue, les habitudes culturelles, les conditions de travail etc...

Delmon Industrie y gagne alors non seulement du temps, de l'efficacité mais aussi de la crédibilité.

En effet, plus que responsable des ventes et des achats, monsieur Masse joue un rôle d'intermédiaire entre l'entreprise située en France et les clients et fournisseurs, existants ou potentiels, d'Europe centrale et d'Europe de l'est.

Il peut donc être amené à se charger de la communication avec un client situé dans sa zone, mais avec qui il ne travaille pas habituellement (comme ce fut le cas pour la visite du 19 /05 à Plzen cf. p.22).

Pour l'entreprise c'est un moyen de se rapprocher de ses partenaires, de leurs montrer qu'elle est présente pour eux, disponible et donc traiter de manière efficace et rapide les demandes et problèmes.

Dans ce cas, il se met alors en place un système de communication entre le bureau de Ceské Budejovice et les différents services en France.

Il y a dès lors trois types de communication possible:

**Communication en amont:** monsieur Masse informe la France de ce qui est fait et de ce qui se passe en République Tchèque. L'entreprise lui confie telle missions ou demandes. C'est par exemple, ce qui s'est passé lorsque j'étais en stage, nous avons recherché des fournisseurs répondant à des critères précis comme le souhaitait le comité de direction en France.

Ici, il me semble important de préciser que chaque semaine ou après chaque rendez-vous, monsieur Masse rédige un rapport de qu'il a fait, ce qu'il a appris, afin que l'entreprise reste informée de ce qui se passe<sup>1</sup>.

**Communication en aval:** Martial Masse se charge de rencontrer des sociétés et de faire de la publicité pour se faire connaître. Cette prospection en aval permet alors à l'amont (France) d'obtenir de nouveaux fournisseurs moins chers pour ensuite développer les ventes, obtenir de nouveaux clients et accroître le profit.

**Communication au centre:** Martial Masse se charge d'aller chercher des informations pour régler des conflits ou calmer des esprits. Le travail est alors de prendre des informations, de montrer que l'on s'intéresse aux problèmes mais aussi de prendre une partie du malaise et permettre aux décideurs de Delmon Industrie de mieux appréhender et régler ces conflits.

En installant un bureau commercial au plein cœur de l'Europe centrale, dans un pays « low cost » où la situation économique est stable et en croissance, Delmon Industrie a saisi une opportunité. Non seulement cela lui permet d'accroître ses bénéfices, mais également d'améliorer et de renforcer sa crédibilité et sa notoriété auprès de ses partenaires.

---

<sup>1</sup> Annexe III, exemple vierge d'un compte rendu

## *II. Mon stage:*

Après avoir réalisé sept mois d'études à Ceské Budejovice, j'ai conclu ma troisième année de licence par un stage de huit semaines dans le milieu du commerce international et plus précisément dans le secteur de l'importation.

Ce stage, réalisé dans la même ville, avait pour mission principale de rechercher des fournisseurs sur la zone centrale et la zone est de l'Europe. Bien évidemment, cette recherche devait répondre à certains critères précis tels que les domaines d'activités ou des exigences de qualité (certifications).

D'autre part, ce stage avait également pour objectif d'appréhender d'une manière pratique le vaste milieu du commerce international et plus particulièrement le milieu de l'import/export en mettant en application des connaissances acquises lors de ma formation scolaire mais également en découvrant d'autres mécanismes, outils ou informations. Dans cette démarche, j'ai pu ainsi participer à des salons.

Par ailleurs, l'objectif de ce stage à l'étranger était également de découvrir par une approche différente, un pays: la République Tchèque. C'est en effet un moyen de se rendre compte du mode de fonctionnement et des méthodes de travail tchèques, voire des pays voisins.

Enfin, l'utilisation des langues étrangères (éléments essentiels à ma formation et à mes projets) représentait l'atout majeur de cette expérience.

### **1. Déroulement du stage**

Le 4 mai dernier je débutais mon stage pour l'entreprise Delmon Industrie.

Cependant, je ne l'ai pas effectué au sein même de l'entreprise, c'est à dire dans ses locaux, à Terrasson, mais à Ceské Budejovice dans le bureau commercial tchèque, installé au domicile de Martial Masse, mon maître de stage et unique interlocuteur.

Les conditions de travail lors de ce stage étaient donc non seulement nouvelles mais également très différentes pour moi: d'une part, je n'ai eu qu'un interlocuteur tout au long de mon expérience et d'autre part, je ne travaillais pas au sein de l'entreprise mais au domicile de cet interlocuteur.

En revanche, concernant les horaires de travail, ils correspondaient aux horaires habituels d'une entreprise française, c'est à dire 35 heures repartis en cinq jours; du lundi au vendredi de 8 heures à 12 heures puis de 14 heures à 17 heures, voire plus si nécessaire (lors de déplacements par exemple.)

Comme je l'ai déjà précisé auparavant, au cours de ce stage, j'avais pour missions principales de rechercher des fournisseurs mais également de réorganiser et mettre à jour la base de données des fournisseurs de Delmon Industrie.

Ces tâches, sont celles confiées habituellement à monsieur Masse. Le but de mon travail était donc en premier lieu de lui faire économiser du temps pour qu'il se concentre davantage sur la prospection commerciale.

Pour effectuer ce travail, j'ai utilisé principalement le logiciel Excel qui m'a permis d'organiser un tableau précis des fournisseurs (existants, nouveaux, potentiels).

Parallèlement, pour la recherche, j'ai surtout utilisé Internet et le téléphone (et occasionnellement un salon).

#### a. Mes activités. Tâches confiées:

A chaque expérience professionnelle, différentes missions sont demandées. Afin de décrire méthodiquement les étapes, dans un premier temps, j'expliquerai comment j'ai effectué mes principales missions avant de décrire les activités dites « extras » ou « complémentaires » que j'ai pu réaliser.

Principales missions:

- Recherche de fournisseurs sur la zone Europe centrale et Europe de l'est, en direct par l'intermédiaire d'ambassade, de syndicats professionnels et asso-

ciations par métier et recherche de fournisseurs avec certification ISO TS 16949 (automobile) et / ou ISO AS 9100 (aéronautique).

- Réorganisation de la base de données fournisseurs.

Recherche de fournisseurs :

*Quelles étaient les cibles de ma recherche?*

Je recherchais des fournisseurs produisant des inserts métalliques ou plastiques davantage spécialisés dans la fonderie, l'emboutissage, l'ébavurage, la découpe, ou encore le décolletage (...) possédant la (ou les) certification(s) ISO TS 16949 et / ou ISO AS 9100.

La zone de recherche s'étendait à 16 pays: Albanie, Bosnie, Bulgarie, Croatie, Estonie, Grèce, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Pologne, Serbie, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Turquie.

-

*La démarche à suivre:*

Dans un premier temps, il s'agit de contacter les ambassades des pays par lesquels nous sommes intéressés afin de leur demander de nous dresser une liste des fournisseurs potentiels répondant à nos critères de sélection. Ici commence ma première recherche: répertorier les différentes ambassades qui nous intéressent ainsi que les coordonnées des sections économiques. Pour cela, je me suis aidée de certains sites internet préenregistrés, dans lesquels j'ai sélectionné dans différentes sections, des pages internet pouvant s'avérer utiles (exemple: site de conversion, dictionnaires spécialisés, base de données).

Ensuite, avant de contacter les ambassades, j'ai rédigé un mail expliquant qui nous sommes, ce que nous cherchons, pourquoi, et les critères de sélection<sup>2</sup>.

- 
- <sup>2</sup> Annexe IV, exemple d'un courrier adressé à une ambassade

Puis l'appel traditionnel avec présentation et demande d'un interlocuteur attaché à la section correspondante de notre recherche.

Il est indispensable de noter les détails de toutes nos démarches (noms, dates, langues, adresses, numéros...) afin de pouvoir relancer après une semaine/dix jours en l'absence de réponse.

L'organisation du tri des réponses prend un certain temps. Cependant, bien relancer les personnes plusieurs fois avant d'obtenir une réponse.

Ensuite, grâce aux réponses obtenues, on visite, on explore les sites internet que l'on nous a envoyés. Pour cela, il faut déterminer ce que l'on recherche: ici il s'agit de savoir si le site correspondant nous intéresse réellement et donc chercher au travers de ce site toutes les informations correspondantes à nos critères (type de produits, certifications, situation géographique...). Si le site nous semble intéressant il faut alors trouver le nom d'un responsable des ventes ou d'un commercial afin de le contacter et de lui expliquer ce que l'on souhaite.

Enfin, la dernière étape consiste à trouver des sites Internet correspondant à notre recherche. Ensuite il ne faut pas hésiter à chercher, explorer le plus de sites possibles.

A l'aide de la liste des fournisseurs potentiels établie, on communique à chacun un plan d'insert à réaliser ainsi qu'une demande de devis pour la pièce en question. Selon les propositions reçues, l'entreprise décide ou non de mettre en place un audit qualité afin de s'assurer que ce produit réponde à ses exigences.

#### Réorganisation du tableau fournisseurs:

##### *Le but de cette mission:*

A partir d'un tableau déjà existant, répertoriant les fournisseurs en contact avec Delmon Industrie, je devais le modifier pour faire en sorte que tous les fournisseurs soient triés selon différents critères afin de pouvoir obtenir, très rapidement, une liste de ceux correspondant à une recherche précise et

détaillée. Cette liste doit ensuite permettre d'envoyer des offres aux seuls concernés, capables de réaliser la pièce demandée.

La démarche:

Tout d'abord, avant de modifier le tableau, il fallait envoyer un courrier auquel on joignait un questionnaire<sup>3</sup> à tous les fournisseurs déjà existants leurs demandant de spécifier leurs productions, leurs produits, leurs spécifications...dans le but de savoir précisément qui produisait quoi et comment.

Ensuite, la réorganisation du tableau déjà existant consiste dans un premier temps à rajouter des pages, des colonnes, des données. En effet, beaucoup de pages ont été ajoutées, chacune correspondant à une spécification (soit une activité de l'entreprise soit par certification). Par ailleurs, sept pages seront amenées à disparaître au fur et à mesure que les fournisseurs répondent au questionnaire.

Effectivement, tous ceux se trouvant dans ces pages sont des fournisseurs déjà existants (avant mon arrivée) mais qui n'avaient toujours pas répondu aux questionnaires. Ce travail d'ajout de colonnes, de pages et de données a duré les 2 mois durant lesquels j'ai travaillé puisque tous les jours de nouvelles données devaient être ajoutées modifiant parfois toutes les pages suivantes. Puis, dans un second temps il fallait arranger la présentation c'est à dire classer par ordre alphabétique, ajuster tous les alignements, les styles et les couleurs...

Les tâches extras/ activités diverses:

Visite commerciale à Plzen le 19/05/2009 :

*Le but de la visite:*

Rencontrer les responsables de la qualité de l'entreprise XXX à PLZEN afin de discuter d'un problème existant avec deux pièces fournies par Socat. Lors

---

<sup>3</sup> Annexe V, questionnaire

de cette visite, il était également important d'améliorer la communication entre les deux entreprises.

#### *Déroulement du rendez-vous :*

Après environ deux heures et demi de route:

- arrivée à l'entreprise XXX où nous avons rencontré les deux responsables de la qualité. Avant de discuter du problème posé par les deux pièces fabriquées par Socat, la discussion a commencé en évoquant la situation entre les deux entreprises au niveau de la communication. Dès lors, monsieur Masse à préciser que le but de notre visite était aussi de leur montrer qu'en cas de problèmes, il pouvait également le contacter afin d'obtenir des réponses rapides mais aussi de se rencontrer plus facilement (proximité géographique).
- présentation respective des deux entreprises ;
- visite de l'usine, avec explication du fonctionnement des lignes de production,
- constatation des problèmes existants,
- discussions sur les solutions envisageables

#### Prospection commerciale:

En effectuant mes recherches sur Internet pour trouver de nouveaux fournisseurs, j'ai découvert des sites d'entreprises susceptibles de devenir clients de Delmon Industrie. Martial MASSE m'avait en effet demandé de m'intéresser à toutes les informations que je pouvais trouver même si elles ne concernaient pas mon domaine de recherches. Il est en effet important de se tenir informé du travail des autres afin d'avancer soi même plus rapidement. J'ai pu ainsi découvrir comment se déroule la prospection commerciale.

Avant d'en expliquer la démarche, il est important de préciser ce que l'on cherche. Pour la société Delmon Industrie qui est spécialisée dans la pro-

duction de pièces en caoutchouc, un client devient intéressant lorsqu'il produit une pièce avec:

un moteur : vibrations et donc, risque de cassure

un transfert de fluide : risque de fuite

du bruit : besoin de protection sonore.

A partir de là, voici les différentes cibles de la prospection commerciale:

- Clients existants (entités étrangères) :

Recherche parmi les clients existants (dans la base de données de la société) leur site de production à l'étranger afin de trouver un bureau où pourraient se trouver des acheteurs. Dans le cas où l'on sait que des acheteurs sont présents sur des marchés étrangers, le but est d'obtenir leurs coordonnées afin de les contacter.

Concurrents des clients existants:

Recherche des clients existants car s'ils sont concurrents, c'est qu'ils ont des produits similaires, susceptibles donc d'avoir besoin de nos produits et de notre savoir-faire. Dans ce cas, il est facile de cibler les besoins et donc de montrer lors d'un rendez-vous la maîtrise du sujet, d'inspirer la confiance (du fait que leur concurrent collabore avec la société) et donc de vendre.

Prospection dite « pure »:

Le but de cette prospection est de trouver de nouveaux contacts sur de nouveaux marchés.. C'est l'étape la plus dure puisque l'entreprise ne possède pas de client existant, donc pas non plus de concurrent, toute la recherche est basée sur les 3 règles (vibration, fluide, bruit).

Cette prospection peut s'effectuer en « spirale » c'est à dire en recherchant un secteur similaire à un secteur sur lequel on travail déjà, mais pour lequel la société aucun contact.

Exemple: L'entreprise travaille avec Renault Trucks (Poids lourds). Elle passe alors aux mi-lourds car les besoins sont similaires (moteurs, fluides).

Ce n'est pas un concurrent direct car il est plus petit qu'un poids lourd. Ensuite on recherche parmi les fourgons, les camions de poubelles (...) Puis une fois fini, on recherche les concurrents des fourgons et ainsi de suite..

En ce qui me concerne, je n'ai pas effectué cette démarche, on m'en a juste informée, mais comme c'est la mission principale d'un commercial, il me semblait important de la décrire.

Pour ma part, j'ai rentré, dans la base de données commerciales, les contacts de trois entreprises différentes susceptibles de nous intéresser.

Dans le but de trouver plus de fournisseurs capables de produire des inserts métalliques, nous avons participé au salon ITM, qui se déroulait du 16 juin 2009 au 19 juin 2009 à Poznan, au centre est de la Pologne.

Bien évidemment, pour ce type de rendez-vous il est indispensable de préparer un certain nombre de choses.

*Organisation:*

Dans un premier temps, il est nécessaire d'établir une demande de déplacement auprès du directeur de Delmon Industrie, Pierre Delmon, en joignant le budget prévisionnel pour cette rencontre (frais de déplacement, logement, nourriture, prix de l'entrée du salon...)

Une fois l'accord obtenu, il faut rapidement réserver le logement et les entrées. Ensuite, on peut examiner le plan du salon et repérer quels sont les exposants les plus intéressants à voir ou à visiter en premier ; il faut donc organiser un emploi du temps.

De plus, il faut prévoir l'ensemble des documents nécessaires durant ces quatre jours (cartes de visite, questionnaires, plaquettes de présentation de l'entreprise, etc.).

*Déroulement du salon:*

Pour ce salon, plus de 400 exposants étaient prévus, mais après avoir fait le tri parmi l'ensemble des exposants, à peine un quart d'entre eux s'avérait intéressant pour la société. En effet, beaucoup étaient présents pour vendre

des machines et non pas des pièces. Par conséquent, le salon s'est déroulé plus vite que prévu pour nous. En réalité, je n'ai assisté qu'un seul jour au salon. Durant cette journée, j'ai tout d'abord observé les différents stands en essayant de reconnaître lesquels auraient pu nous intéresser, puis j'ai observé monsieur Masse lorsqu'il se présentait aux exposants. Il commençait d'abord par se présenter lui, ainsi que l'entreprise, avant de leur expliquer ce que l'on recherchait. Ensuite, après quelques heures, j'ai à mon tour démarché quelques exposants. Durant les jours qui ont suivi le salon, je me suis chargée de la saisie informatique en rentrant dans le tableau tous les contacts que l'on avait obtenus directement ou indirectement (catalogue, listes de fournisseurs données par des chambres d'industrie spécialisées, etc.).

#### b. Problèmes rencontrés et évolution du travail:

Au cours de ce stage, j'ai parfois éprouvé quelques difficultés pour effectuer une tâche ou rencontré certains problèmes. Cependant, grâce à quelques conseils ou après quelques essais mes difficultés se sont estompées, mon travail s'améliorait.

Afin de se rendre compte d'une évolution du travail, je vais évoquer les obstacles que j'ai pu rencontrer au cours de ces huit semaines.

L'une des premières difficultés a été pour moi l'acquisition d'une certaine aisance lors des appels téléphoniques, aux ambassades notamment. En effet, il n'est pas évident de converser au téléphone dans une langue étrangère (en anglais) surtout quand il s'agit d'employer des termes techniques auxquels on n'est pas habitué. Par conséquent, une difficulté à trouver les mots ou les bonnes formules s'est posée au départ.

De même, il est parfois difficile de se faire comprendre et de comprendre la totalité de ce que l'on nous explique, ou encore de savoir comment réagir face à une personne qui n'est pas compréhensive ou qui ne veut pas faire d'effort. Par exemple, lors de mon tout premier appel auprès d'une ambassade, une personne a interrompu brusquement la conversation à deux reprises parce qu'elle ne me comprenait pas. Il n'est pas facile ensuite de rappeler une troisième fois pour obtenir le renseignement ! C'est pourquoi,

il est important, même pour un simple appel téléphonique, de préparer et de savoir exactement ce que l'on va dire. Pour y parvenir, le meilleur moyen est d'employer des termes simples et précis. Puis, il est important de garder confiance en soi lorsque la personne qui nous répond n'est pas très réceptive, afin de ne pas perdre la conversation. Une certaine concentration s'impose...

D'autre part, en ce qui concerne la compréhension, il est essentiel de s'assurer que l'on a bien compris. Par exemple, pour une adresse e-mail, il ne fait pas hésiter à répéter chaque lettre en l'associant à un mot afin d'assurer une bonne compréhension (« a » like « apple ».)

Il m'est également arrivée d'être confrontée au téléphone à des personnes qui ne parlent ni anglais, ni espagnol. Bien souvent je transférais alors l'appel à Martial Masse qui reprenait le dialogue en tchèque. Cependant, il m'est arrivé une fois, de devoir tenter de communiquer en allemand pour comprendre une information !

Par ailleurs, concernant la rédaction des courriers, dans les premiers courriers que je rédigeais, j'utilisais les formules de correspondance apprises durant mon parcours scolaire, mais mon maître de stage m'a expliqué que ces formules ne s'utilisent pas dans tous les cas: pour ce type de relations, elles semblaient être trop académiques. Dans un courrier électronique, il vaut mieux être bref, clair, précis, une simplicité des formules s'impose.

En ce qui concerne le travail effectué avec le logiciel Excel, au début j'appréhendais un peu de ne pas maîtriser assez ce logiciel. En réalité, je n'ai pas eu besoin d'utiliser de formules. Cependant, du à mon manque de pratique et de connaissances, j'ai rencontré quelques problèmes pour effectuer certaines tâches de présentation (tel que le tri par ordre alphabétique ou encore pour figer les volets), mais après quelques manipulations j'avais de plus en plus vite dans mon travail.

Par ailleurs, la réalisation d'une simple mission requiert bien souvent une multitude de tâches supplémentaires dont on ne tient pas en compte, ou que l'on n'imagine pas lors de la préparation de celle-ci. Par conséquent, on

nécessite plus de temps que ce que l'on prévoit généralement pour accomplir un travail.

Enfin, au fur et à mesure que les semaines passaient, j'acquiesçais de plus en plus de confiance en moi ce qui m'a permis d'améliorer mon organisation. En effet, grâce à cette assurance, je prenais l'initiative d'organiser mon travail et mes différentes missions de la manière dont je le souhaitais. Ainsi, je gagnais du temps puisque contrairement au début de mon stage, dès que j'avais terminé une tâche, je ne perdais pas de temps à attendre qu'on me guide dans mon travail.

## **2. Bilan du stage**

Au cours de ce stage de huit semaines à Ceské Budejovice, j'ai appris un grand nombre de choses, tant au niveau professionnel, scolaire ou personnel. Ce stage a été très enrichissant. En effet, quand je dresse un bilan de cette expérience, il en ressort un résultat très positif, mais également quelques surprises et regrets.

C'est pourquoi avant de détailler ce que cette période de formation m'a apporté, je commencerai par évoquer quelques une de mes réactions face à cette expérience.

### **a. Mes réactions face à ce stage:**

Lorsque j'ai appris que ma demande pour ce stage avait été acceptée, j'étais vraiment enthousiaste à l'idée de pouvoir réellement découvrir le milieu du commerce international. En revanche, avant de débiter cette expérience, j'étais légèrement angoissée du fait de ne rien connaître sur ce secteur d'activité (industrie du caoutchouc et industrie métallurgique).

En effet, quelques temps avant de débiter, mon maître de stage m'avait prêté un livret à lire concernant le caoutchouc et ses spécificités. Du fait de sa complexité, je pensais que j'allais être perdue, que j'allais éprouver des difficultés pour réaliser mes missions. En réalité, ce livret était juste à titre d'information.

Ensuite, la première semaine a été un peu difficile pour plusieurs raisons: la première, celle de reprendre un rythme de travail beaucoup plus soutenu et régulier qu'au cours de l'année qui avait précédé et deuxièmement, un manque d'assurance. Effectivement, il a été quelque peu difficile pour moi, les premiers jours, d'organiser mes tâches et de cibler exactement ce que je devais rechercher.

D'autre part, j'appréhendais également la communication en anglais, de ne pas parvenir à m'exprimer ou pire encore de ne pas comprendre. Cependant, j'ai vite été rassurée et à la fois surprise de voir qu'un certain nombre de personnes travaillant dans le commerce international n'ont pas un niveau d'anglais parfait (à l'écrit ou à l'oral). Il est vrai, il m'est arrivé d'entendre ou de lire des erreurs de langue. Il m'est également arrivé au téléphone de tomber sur des personnes ne parlant pas du tout anglais. Au sein même de Delmon Industrie, se trouvent des responsables ne parlant pas anglais. Cette expérience a donc été surprenante pour moi dans le sens où je pensais que parler anglais constituait l'un des critères obligatoires pour ce spécialiser dans ce type de secteur.

J'ai également été surprise de me rendre compte des différences de comportements professionnels entre l'Europe de l'est et l'Europe de l'ouest. Je n'imaginai pas que la culture influait autant sur les relations commerciales, qu'elle avait autant d'impact.

D'autre part, au travers de ce stage, j'ai découvert tout particulièrement les visites commerciales et les déplacements professionnels. Ces rencontres sont très différentes de celles qu'on a l'habitude de faire dans un milieu scolaire ou autre. Dans ce contexte, j'ai découvert une autre manière d'aborder la clientèle et j'ai particulièrement apprécié ces échanges. Vis à vis de mes expériences professionnelles précédentes, celles-ci m'ont paru plus sérieuses, plus professionnelles, moins « stagiaires ».

C'est pour cette raison, qu'au cours de ce stage, j'ai éprouvé le regret de ne pas avoir participé au salon en Serbie comme c'était prévu au départ. En effet, avant de débiter mon stage, un déplacement en Serbie avait été planifié dans le but de participer à un salon afin de trouver des fournisseurs.

Cependant, pour des raisons financières, le déplacement n'a pas été accordé par la direction de Delmon Industrie.

Par ailleurs, en ce qui concerne les « points négatifs » de cette expérience, le fait de ne pas obtenir des réponses immédiates des fournisseurs est parfois décevant. Il est vrai, il peut sembler frustrant après de nombreuses recherches et plusieurs relances de ne recevoir aucune réponse. Néanmoins, lorsque l'un d'entre eux me renvoyait une réponse positive, j'éprouvais une satisfaction personnelle.

Enfin, pour moi, le seul inconvénient de cette expérience réalisée en République Tchèque, a été de ne pas avoir pu rencontrer découvert plus de cette société. J'aurais apprécié rencontrer différentes personnes travaillant dans les différents services de Delmon Industrie.

Cependant ces regrets ne renversent pas l'opinion positive que j'ai gardée de ces huit semaines de stage. Outre ces légères déceptions ce stage a été très enrichissant.

Comme je l'ai évoqué auparavant, cette expérience professionnelle à Ceské Budejovice a été très enrichissante à tous points de vue. Il s'agit alors dans cette partie d'expliquer dans quelles mesures celle-ci a été bénéfique au niveau professionnel et scolaire.

Dans un premier temps, le fait d'avoir effectué ce stage à l'étranger, le rend encore plus constructif. En effet, en réalisant ma mission en République Tchèque, cela m'a permis d'appréhender davantage les relations commerciales à l'international. En étant directement immergée dans un pays étranger, j'ai compris par exemple que les échanges commerciaux ne se font pas de la même manière d'un pays à l'autre. Les comportements professionnels diffèrent, c'est pourquoi la culture de chaque pays est un élément important à prendre en compte dans les échanges commerciaux. par exemple, je sais désormais qu'il est inutile d'appeler ou de vouloir rencontrer un partenaire d'Europe de l'est après 15 heures (fin de leur journée de travail). J'ai également compris que s'intéresser, se soucier de la culture fait également partie des relations commerciales et facilite les échanges.

D'autre part, cette période de formation m'a permis d'avoir une meilleure connaissance et appréhension concernant l'import/export: documents utilisés, termes techniques<sup>4</sup>, correspondance...

J'ai par exemple appris que pour effectuer une visite commerciale dans certains pays, il est nécessaire d'obtenir au préalable une lettre d'invitation<sup>5</sup>.

De plus, grâce à ce stage et aux différentes conversations eues avec mon maître de stage, j'ai pris connaissance de certaines informations concernant le monde du travail: les relations au sein d'une société, les exigences et normes requises dans certains secteurs, des informations concernant les recherches d'emploi...

Cette expérience en République Tchèque m'a également apporté des connaissances culturelles et notamment géographiques. En effet, chargée de prospecter une zone européenne, je me devais de savoir localiser précisément chaque pays et sa capitale. J'ai acquis une plus grande maîtrise de la géographie européenne.

Dans un second temps, concernant mon projet de poursuite d'études, ce stage m'a permis de préciser et de confirmer mes intérêts et motivations pour mon projet professionnel.

Tout d'abord, le fait d'avoir réalisé cette période de formation à l'étranger et d'avoir à converser chaque jour dans une langue étrangère m'a beaucoup plu. En effet, travailler et dialoguer dans une langue étrangère est devenu pour moi comme un jeu. Il est vrai, se faire comprendre et réaliser une mission en anglais dans un milieu professionnel est très grisant.

A travers cette expérience, j'ai donc confirmé mon envie pour plus tard d'exercer une profession dans laquelle il est indispensable de manier plu-

---

<sup>4</sup> Annexe VII, vocabulaire, termes spécifiques

<sup>5</sup> Annexe VI, lettre rédigée par moi-même pour un client

sieurs langues. Par ailleurs, au travers les quelques déplacements que j'ai effectués durant ce stage, je me suis rendu compte que j'apprécie particulièrement de découvrir de nouveaux environnements, c'est pourquoi, je souhaite, dans un premier temps, poursuivre des études qui me permettront de me déplacer, puis dans un second temps un poste aux caractéristiques semblables.

Enfin, cette expérience durant laquelle je n'avais qu'un interlocuteur, m'a fait prendre conscience du fait que je préfère me trouver dans un environnement collectif. Je privilégierai donc par la suite des postes d'équipes.

#### c. Enrichissement d'un point de vue personnel:

D'un point de vue personnel, cette expérience professionnelle à l'étranger m'a ouvert d'autres perspectives. Tout d'abord, après avoir passé sept mois d'études en République Tchèque, je suis ravie d'avoir eu la possibilité de découvrir ce pays par une approche différente. Cela m'a effectivement permis de découvrir différents aspects de la culture, du rythme de vie et des habitudes tchèques. J'ai par exemple appris plus d'informations concernant l'économie du pays.

D'autre part, cela m'a permis d'utiliser de temps à autres mes connaissances linguistiques tchèques et de les améliorer. De plus, j'ai appris du vocabulaire plus technique. D'autre part, ce stage m'a permis d'avoir une plus grande confiance en moi. J'ai acquis, grâce à cette expérience une certaine aisance à l'oral lorsque j'utilise les langues étrangères. J'ose davantage m'exprimer, et ne craint plus autant les problèmes de compréhension ou d'accentuation. De plus, j'ai également acquis une plus grande assurance dans la vie de tous les jours. Lors des déplacements, le fait d'intervenir oralement m'a appris à avoir une plus grande détermination et une plus grande aisance.

Par ailleurs, le travail réalisé au cours de cette formation m'a permis d'améliorer mon sens de l'organisation. J'ai en effet, appris durant ce stage à

m'organiser d'une meilleure façon : gestion du temps, du travail à réaliser, des notes...

Enfin, grâce aux déplacements effectués durant ce stage, j'ai particulièrement apprécié découvrir un nouveau pays: la Pologne. Étant donné que le salon était plus court, nous avons eu l'occasion de visiter la ville dans laquelle nous étions et de retrouver des amis polonais rencontrés à Ceské Budejovice. J'ai beaucoup apprécié ce pays, ce séjour m'a donné l'envie de le découvrir davantage.

Pour conclure, ce stage a été plus que bénéfique pour moi. Non seulement il a été très enrichissant au niveau de l'ensemble des informations qu'il m'a appris, tant au niveau professionnel que scolaire (concernant mon projet de poursuite d'études), mais il m'a également permis d'évoluer.

## *Conclusion:*

Cette immersion dans le monde de l'entreprise a enrichi mes perspectives professionnelles. J'ai pu aborder le commerce international dans sa globalité et appréhender les différents domaines qu'il recouvre : import / export, démarchage, vente / achat...

Mon stage m'a fait gagner en assurance, de par les responsabilités qui m'ont été confiées (notamment lors des déplacements (salon en Pologne)).

D'autre part, j'ai éprouvé mes capacités en anglais dans un contexte professionnel, face à une clientèle avertie et exigeante. Grâce à cette professionnalisation, il m'est plus aisé de me projeter dans la vie active et je me vois occuper un tel poste, avec plus de convictions.

Cette expérience m'a également permis de mettre en application les connaissances assimilées durant mes trois années de licence. Elle a, en quelque sorte, concrétisé ma formation, illustré la théorie, et m'a donné une vision précise d'un domaine qui m'intéresse depuis le début de mes études post-bac. Si le commerce international est une branche qui m'attire tout particulièrement, mon projet professionnel n'est pas finalisé. J'aimerais en effet connaître d'autres domaines comme le management, la logistique ou autre, avant de préciser mon choix. Ma priorité est, pour l'instant, de maîtriser trois langues : anglais, espagnol et chinois. Je parle et comprend les deux premières sans trop de difficultés et je réserve mon année de master 2 à l'apprentissage du chinois. J'ai effectivement dans mes projets de faire une année de stage en Chine. Cet attrait pour les langues orientales confirme mon goût pour le commerce international, tout comme les déplacements professionnels qu'il peut amener à faire. Cependant, j'aimerais découvrir

d'autres types d'entreprises de ce secteur afin d'enrichir et de compléter mon expérience.

## *Résumé:*

Ce rapport de stage a été réalisé en République Tchèque par une étudiante en troisième année de licence en Langues Étrangères Appliquées. Il se déroule au sein d'une entreprise française dont le siège se trouve à TERRASSON (France) mais qui possède un bureau commercial à Ceské Budejovice, petite ville étudiante de Bohême du Sud en République Tchèque.

L'entreprise Delmon Industrie, spécialisée dans l'industrie du caoutchouc se tourne de plus en plus vers l'étranger. Grâce à son implantation au cœur de l'Europe, l'entreprise y développe davantage ses partenariats internationaux.

L'étudiante plonge ainsi dans un monde du travail très différent et découvre les relations internationales entre les entreprises. Une expérience enrichissante à tous points de vue, qui lui permet ainsi de mettre à profit ces compétences linguistiques.

Table des annexes:

- I. Curriculum Vitae
- II. Clause de confidentialité.
- III. Exemple vierge d'un compte rendu de Martial Masse
- IV. Exemple d'un courrier adressé à une ambassade
- V. Questionnaire
- VI. Lettre d'invitation rédigée par moi-même pour un client
- VII. Vocabulaire, termes spécifiques