

Justine Le Goff
LEA 3 Commerce International
2012-2013

STAGE ASSISTANTE EXPORT
AKX GROUP

Du 1er juillet 2013 au 30 août 2013

Maître de stage

M. Steven Pennec

Professeur référent

M. Jörg Ulbert



AKX Group

ZI Kerdroniou - 36 rue Marcel Paul
F-29000 Quimper

Tél. +33 (0)2 98 97 50 50

Fax. +33 (0)2 98 60 58 93

www.akx-group.com/index0.htm

**Faculté de Lettres, Langues, Sciences
Humaines et Sociales**

4 rue Jean Zay
BP 92116
56321 LORIENT Cedex

Tél. 02 97 87 29 29

<http://www.univ-ubs.fr/>

Le rapport présent contient des données qui sont strictement confidentielles. De ce fait, elles ne peuvent être divulguées à aucune autre personne hormis l'examineur de ce travail et les employés d'AKX Group. Son utilisation doit rester purement pédagogique.

Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, je tiens à remercier Mme Pennec, directrice générale de l'entreprise AKX Group située à Quimper pour son accueil comme stagiaire.

Je remercie particulièrement, M. Steven Pennec, mon maître de stage, contrôleur de gestion et commercial, pour l'aide et les conseils qu'il a pu m'apporter durant ces deux mois de stage. Il a su m'intégrer rapidement au sein de l'entreprise en se rendant disponible et en m'accordant toute sa confiance.

Enfin, je tiens à remercier toute l'équipe AKX Group pour son accueil pendant toute la durée de mon stage.

Sommaire

Remerciements.....	3
Curriculum vitae	6
Introduction.....	7
I. Présentation de l'entreprise.....	8
1) Historique.....	8
2) Ses activités.....	9
2.1) Atlantic Avitaillement.....	9
2.2) Xbee.....	10
2.3) Kanata.....	11
II. Présentation du commerce inter-entreprises.....	12
1) Les secteurs.....	12
1.1) Le secteur international.....	13
1.2) Organisation de l'entreprise.....	14
2) Quotidien d'une assistante export.....	15
2.1) Usage des langues.....	15
2.2) Utilisation des outils informatiques.....	16
III. L'environnement de l'entreprise et les missions réalisées.....	17
A. Son environnement.....	17
1) L'environnement de l'entreprise.....	17
1.1) Ses fournisseurs.....	17
1.2) Ses concurrents.....	19
B. Les missions réalisées.....	20
1) E-mails	20
2) Saisies de commandes.....	21
3) Mises à jour.....	22
3.1) Mises en forme.....	22
3.2) Triage de fichiers.....	22
4) Traduction des sites internet	23

5) Réalisation et réception de colis	23
Conclusion.....	24
1) Bilan personnel.....	24
1.1) Difficultés rencontrées.....	24
1.2) Un stage enrichissant.....	24
2) Projets professionnels.....	25
Résumé	26
Table des annexes.....	27

Justine LE GOFF

73, rue de Lanneur
29360 Clohars-Carnoët

☎ : 06 45 13 88 36

@ : justine.le-goff@wanadoo.fr

Née le 03/04/1991

Permis B - Véhicule personnel



FORMATIONS

Septembre 2012-avril 2013 : Troisième année de Langues Étrangères Appliquées à la Jihočeská Univerzita à České Budějovice, République Tchèque.

2011-2012 : Première et deuxième années de Langues Étrangères Appliquées option commerce international à l'Université de Bretagne Sud à Lorient (56).

2009-2010 : Baccalauréat de Sciences Économiques et Sociales spécialité espagnol au lycée de Kerneuzec à Quimperlé (29).

Compétences linguistiques

Anglais : courant et commercial

Espagnol : courant et commercial

Connaissances informatiques

C2i, Word, Excel, Power Point, Open Office, Internet, Courriels

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Assistante Export

Juillet - août 2013 : Stage à AKX Group à Quimper (29)

Participation au service export (saisie de commandes, mises à jour, traduction...)

Assistante Marketing

30 avril - 1^{er} juin 2012 : Stage à GEMY Peugeot à Caudan (56)

- ⌚ Réalisation et envois de mailings afin de promouvoir les nouvelles offres promotionnelles.
- ⌚ Suivi de la mise à jour du site internet, mises à jour d'écrans vidéo, veille concurrentielle.

Saisonnier conditionnement et production

Étés 2009 à 2012 : Société Bigard à Quimperlé (29)

Préparation de la ligne, fabrication du produit, mise en barquettes des produits, vérification de la bonne présentation du produit, mise en carton des produits, vérification de la bonne qualité du produit.

CENTRES D'INTÉRÊTS

Voyages :

Mexique : Échange scolaire (2009)

République Tchèque : programme Erasmus (2012-2013)

Tourisme : Autriche (2013), Pologne (2013), Espagne (2007), Angleterre (2006) et Tunisie (2009)

Musique : Pratique de la guitare pendant 5 ans à l'école de musique et de danse à Quimperlé (29)

Introduction

Le stage de fin de troisième année Langues Étrangères Appliquées est d'une grande importance. Il n'est pas uniquement obligatoire pour l'obtention de la licence LEA, mais il est décisif pour la suite des études de l'étudiant. En effet, ce stage est une seconde expérience du monde du travail après celui réalisé en L2, et aide l'étudiant à cibler plus précisément son choix vers son futur métier. Il permet également d'enrichir son CV d'une expérience professionnelle supplémentaire.

Ayant réalisé un stage de L2 dans le domaine du marketing au sein de GEMY Peugeot, concessionnaire automobile à Caudan, mon objectif était d'avoir davantage de responsabilités dans le commerce. Avec un parcours en Commerce International, et l'objectif de faire un Master RDI, il était indispensable de trouver une entreprise ayant des relations commerciales avec l'international. Après de nombreuses recherches, dépôts de CV et d'appels téléphoniques, c'est à Quimper dans le Finistère que la société AKX Group m'a contactée.

Le plan de stage présenté par Steven Pennec, mon maître de stage, m'a tout de suite convaincue puisqu'il me permettait de découvrir le commerce international. De plus, ce stage correspondait parfaitement à mes attentes dans la mesure où il reprend toutes les notions que nous avons vues durant notre cursus universitaire, c'est-à-dire les langues : l'anglais et l'espagnol commercial, mais également les techniques administratives du commerce international.

Ce rapport répondra à une problématique qui est la suivante : Comment l'entreprise s'occupe-t-elle de ses clients tout en restant innovante ?

Dans un premier temps je vous présenterai l'entreprise, puis j'expliquerai ce qu'est un commerce inter-entreprises en y intégrant le métier d'assistante export pour ensuite terminer sur les différentes missions que j'ai pu réaliser.

I. Présentation de l'entreprise



1) Historique

AKX Group est une entreprise familiale. Elle a été créée en 1995 à Concarneau, sous le nom d'ATLANTIC AVITAILLEMENT, spécialisée dans l'avitaillement général de navires.

En 1998, avec l'arrivée d'internet, l'entreprise décide de réaliser un site web ce qui lui offre la possibilité d'élargir son champ d'action et de mieux se faire connaître.

En 2002, la société commence à se développer, elle choisit donc de lancer une seconde activité de commerce spécialisée en additifs pour carburants sous le nom d'Xbee.

En 2007, une troisième activité voit le jour, sous le nom de Kanata, spécialisée dans le commerce de l'épicerie fine en provenance du Canada. Cette même année, l'intensification du développement internet amène AKX Group à créer quinze sites web. Depuis 2012, sept boutiques on-line ont été réalisées.

En 2008, L'entreprise qui s'est diversifiée au fil des années, souhaite alors changer d'enseigne et décide donc de devenir AKX Group.

Afin de poursuivre son développement dans de meilleures conditions, la société achète un terrain de 5000m² et décide de faire construire de nouveaux locaux plus grands et plus fonctionnels (bureaux + entrepôts) à Quimper (29) et s'y installe en décembre 2011. L'établissement compte aujourd'hui huit salariés.

2) Ses activités

C'est une entreprise de négoce, importatrice et exportatrice de produits variés tels que : matériel nautique, équipement de protection individuel pour l'industrie, produits alimentaires, etc... Il s'agit d'une société à responsabilité limitée et dont le capital social est d'environ 16000 euros. Le nombre de clients varie de 80 à 150 selon les activités.

2.1) Atlantic Avitaillement



La Société **ATLANTIC AVITAILLEMENT** (AA) est avitailleur général de navires (shipchandler) fournissant du matériel de pont et de cabine, EPI (équipement de protection individuel), gréements et accastillages, jumelles, denrées alimentaires en frais, sec et congelé, produits d'entretien principalement en Europe (France, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni) dans l'Océan Indien (Madagascar, Seychelles, l'île Maurice), l'Afrique (Côte d'Ivoire, Sénégal, Guana), partiellement en Asie (Japon), Maghreb(Maroc) et Amérique du Nord (Canada).

Spécialisée dans la pêche industrielle, Atlantic Avitaillement a su au fil des années se diversifier et traite aujourd'hui aussi bien avec des plates-formes pétrolières et des bases de vie, que des sociétés de levage industriel et exploitations forestières.

A l'intérieur de l'activité Atlantic Avitaillement se trouve quatre filières dirigées par M. Steven Pennec, contrôleur de gestion et commercial.

- **DeckAApro** : Service de fourniture en matériels de pont et de cabine pour les navires, plates-formes offshore, chantiers navals, mais aussi en EPI pour les usines.
- **FoodAApro** : Service d'approvisionnement en denrées alimentaires (sec/surgelé) & produits d'entretien. Ce sont des produits achetés à des grossistes alimentaires réservés aux professionnels tels que Métro, Transgourmet ou Pomona.
- **TunAApro** : Service d'avitaillement en vivres et matériels spécialisé pour les besoins spécifiques des navires de pêches industrielles (thoniers, palangriers, chalutiers...)
- **LevAApro** : Service spécialisé dans la fourniture de produits de levage pour les sociétés de levage, BTP, manutention, exploitations forestières ou minières..

Atlantic Avitaillement est reconnu en France et à l'International comme fournisseur de produits de qualité à des prix attractifs et compétitifs.

2.2 Xbee



Xbee est une marque déposée par la société AKX Group. C'est un bio-additif pour carburants importé des États-Unis, et commercialisé sous le même nom dans diverses régions du monde dont l'Europe (Espagne et Portugal), l'Afrique (Namibie, Côte d'Ivoire...) et le Moyen-Orient. Ce produit améliore la combustion du carburant, réduit la consommation et la pollution, nettoie les moteurs et cuves. Ci-dessous, quelques clients qui achètent et font confiance à la marque Xbee :





2.3) Kanata

KANATA est spécialisée dans l'importation et la distribution en Europe de produits alimentaires fins du Canada 100 % naturels et traditionnels tels que : sirops, sucres, caramels d'érable, cidres, vins de glace, bières, chocolats, bonbons, thés, tisanes inuits... Sa commercialisation se fait principalement en France et ponctuellement au Royaume-Uni. En partenariat avec des producteurs québécois, ces produits sont destinés à la vente en majeure partie pour les particuliers et plus rarement pour les professionnels. Kanata c'est plus de 300 produits mis en avant sur le site de vente en ligne.

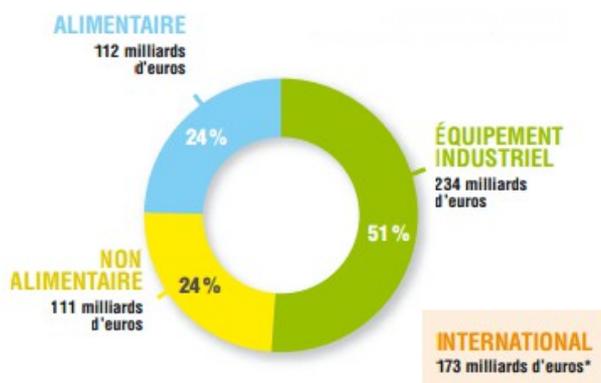
II. Présentation du commerce inter-entreprises

Le commerce inter-entreprises est un secteur peu connu du public. C'est un secteur dynamique en pleine mutation du fait de l'évolution des modes de production et de consommation.

1) Les secteurs

Le commerce inter-entreprises se compose en 4 secteurs :

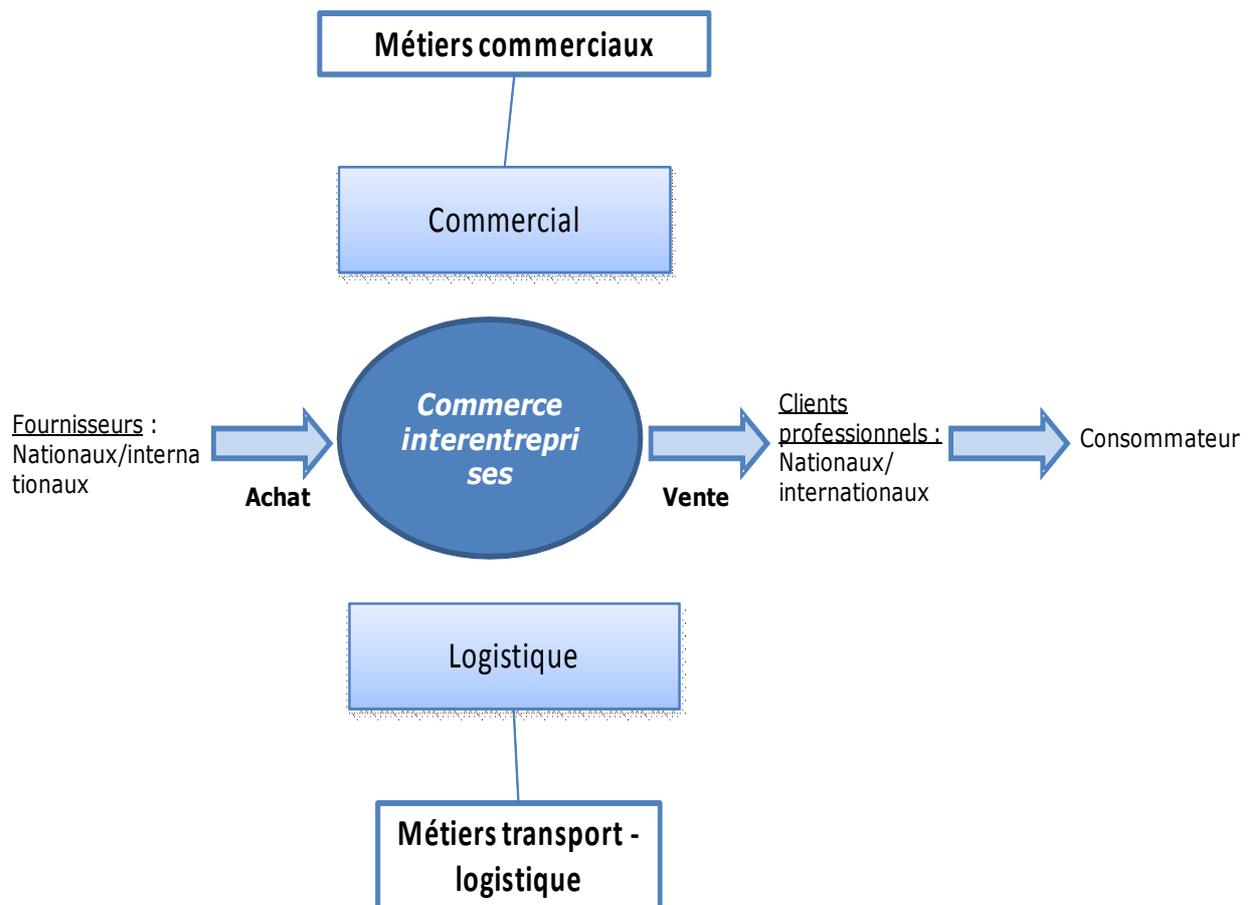
- Le commerce des biens inter-industriel : Achat et vente de produits techniques pour la production ou pour l'équipement dans l'industrie, l'agriculture, l'artisanat et le BTP.
- Le commerce des biens non alimentaire : Ce sont des produits de consommation courante comme le textile, produits cosmétiques et pharmaceutiques, informatique, électroménagers et jouets.
- Le commerce des biens alimentaire : Négoce de produits agricoles, boissons et produits alimentaires.
- Le commerce international ou commerce B to B : Ce secteur concerne tous les domaines : l'alimentaire, les matières premières, le matériel industriel...



Les chiffres d'affaires du commerce inter-entreprises en France (2006)

1.1) Le secteur international

Akx fait donc partie de ces sociétés qui achètent pour vendre à d'autres entreprises à l'échelle nationale et internationale. Ce type de commerce s'adresse pour la majeure partie à une clientèle de professionnels mais peut aussi s'adresser aux particuliers.



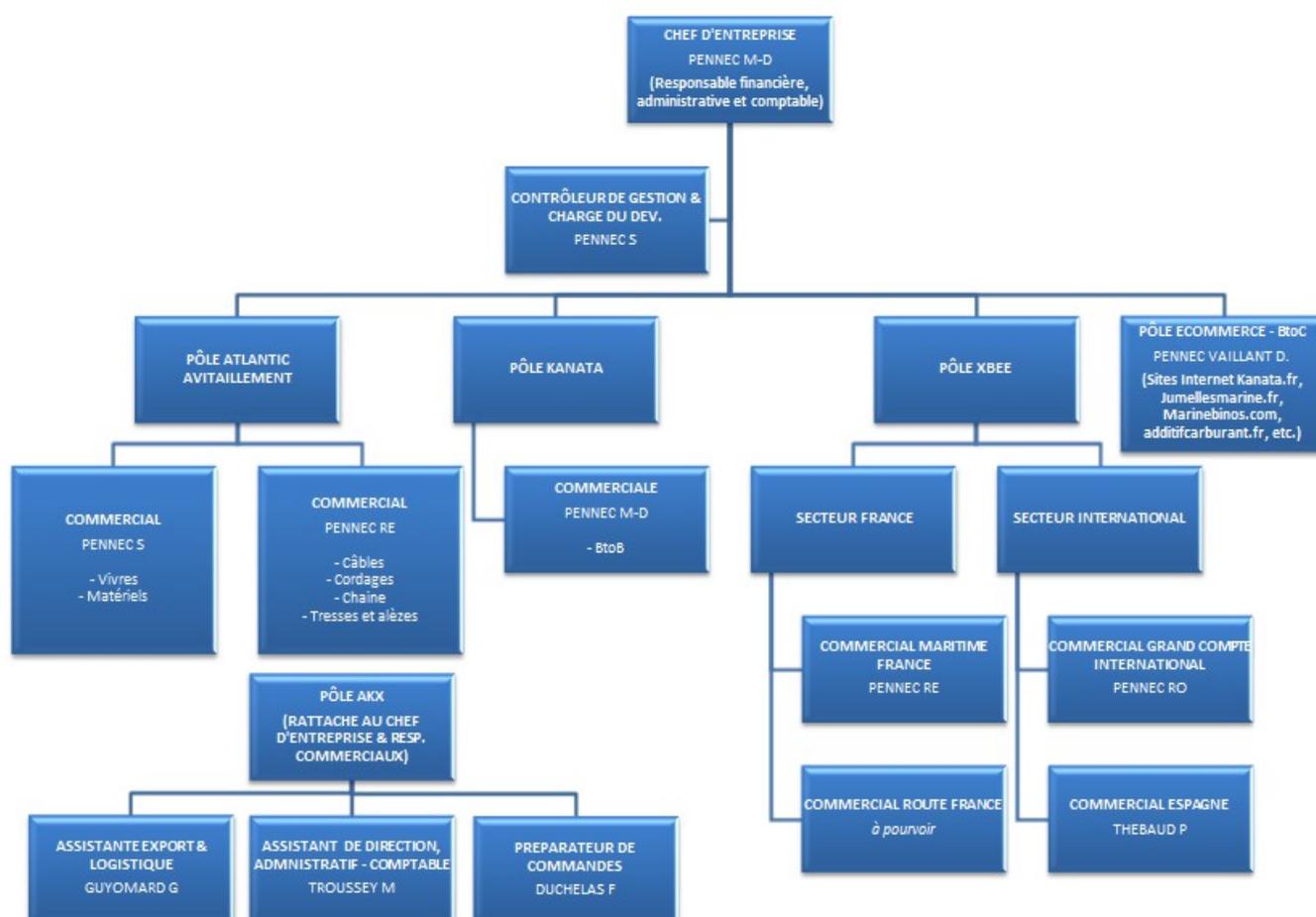
Le circuit du commerce inter-entreprises

1.2) Organisation de l'entreprise

L'entreprise AKX est divisée en plusieurs métiers :

- Responsable financière administrative et comptable
- Contrôleur de gestion
- Commercial national et international
- Assistant logistique
- Préparateur de commandes

Organigramme de l'entreprise



L'entreprise se compose de huit personnes dont cinq de la même famille. A mon arrivée, j'ai donc été encadrée par M. Steven Pennec, commercial, mon maître de stage qui m'a présentée à l'ensemble du personnel. Il me présenta les fonctions et les statuts de chacun des membres de l'entreprise et m'expliqua le fonctionnement de la société. J'ai donc été dirigée vers le métier qui correspondait au mieux à mes études, celui d'assistante export. Dans cet organigramme, je me situe donc au pôle Atlantic Avitaillement

2) Quotidien d'une assistante export

L'assistante export, Mme Guyomard Glwadys, est chargée du suivi des commandes, de l'organisation du transport des marchandises, et de la facturation.

Dans le cas d'une commande passée par AKX, elle vérifie que la marchandise réceptionnée soit conforme au bon de livraison. En cas d'erreur sur la réception, elle contacte le fournisseur et si elle découvre une avarie sur les colis, elle appelle le transporteur . Afin de régler ces litiges, une solution commune doit être rapidement apportée.

Dans le cas de ventes et départs de marchandises et en période de forte activité, Mme Guyomard et les autres membres du personnel participent à la réalisation des colis. Il est essentiel que l'entreprise soit réactive sur les délais de livraison dans la mesure où elle doit toujours satisfaire sa clientèle.

Sa mission : ➔ Administrer, organiser, coordonner.

2.1) Usage des langues

L'assistante export est responsable du suivi des achats et des ventes avec l'étranger, de la commande à la validation du règlement. Il est donc essentiel de maîtriser au moins deux langues étrangères. Les clients d'AKX pouvant être de toutes nationalités, l'anglais était la langue la plus utilisée puis l'espagnol.

2.2) Utilisation des outils informatiques

- **Serveur**

C'est un dispositif informatique, qui permet de partager tous les fichiers de l'entreprise, et qui donne à chaque employé la possibilité d'avoir un accès permanent aux informations dont ils ont besoin.

- **Thunderbird**

Thunderbird est le logiciel de messagerie utilisé par AKX. Afin de me familiariser avec ce logiciel, une adresse mail a été créée à mon nom suivie des coordonnées de l'entreprise et du logo. Cela a permis de me rendre autonome et d'avoir un contact direct avec les clients.

- **Excel**

Excel est un outil important pour la mise à jour des produits : Tableaux et calculs d'offres et conditions tarifaires des transports aériens, maritimes et routiers et modification des bons de commandes.

- **Power Point**

Power Point est un outil indispensable à la réalisation de mises en page de certains documents.

III. L'environnement de l'entreprise et les missions réalisées

A. Son environnement

1) L'environnement de l'entreprise

1.1) Ses fournisseurs

Il existe entre 50 et 80 fournisseurs selon les activités.

Atlantic Avitaillement : Elle travaille avec de nombreux fabricants reconnus internationalement qui lui font confiance pour la distribution de leurs produits. Parmi eux :

(États-Unis) : CROSBY, pour tout l'accastillage de qualité.

(Portugal) : OLIVEIRA, un des leaders mondiaux en câbles acier et en cordages synthétiques.

(France) : GUY COTTEN, leader français du vêtement marin.

(Japon) : FUJINON, leader mondial de l'optique marine professionnelle.

Et bien d'autres encore :

Xbee : Le bio-additif carburant Xbee a été conçu en laboratoire au Japon par le Dr. Shunji Makino, qui a su combiner la biotechnologie et les enzymes extraites des feuilles d'arbres en un additif efficace tout en préservant l'environnement. En effet, il est le seul additif carburant capable de réduire la pollution due à toutes les émissions de CO,CO2,NO,NOX,SO2 et particules. Il est fabriqué par la société Solpower Corporation basée en Californie, aux États-unis. AKX est en étroite collaboration avec les sociétés Solpower Corporation et GTR Incorporated pour le développement international de la biotechnologie Xbee.

Kanata : elle est en partenariat avec des artisans producteurs québécois, et souhaite proposer en France des produits de qualité alliant tradition et innovation.

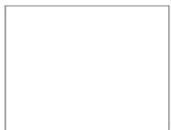
Ci-dessous quelques fabricants qui font confiance à Kanata :



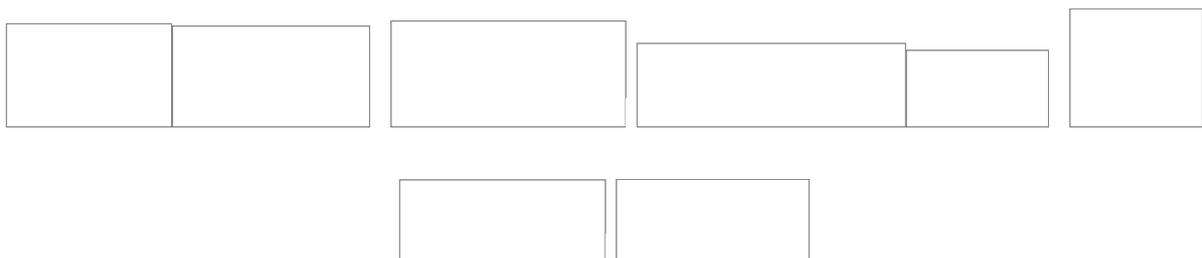
La Ferme Martinette est spécialisée dans la production, la transformation des produits d'érable issus du sirop d'érable pur du Québec de très grande qualité.



Nutra Fruit est un créateur de produits gastronomiques à base de canneberges.



Gourmet sauvage présente un choix unique de spécialités gastronomiques mettant en vedette les meilleurs légumes et fruits sauvages du Canada.



1.2) Ses concurrents

Concernant Atlantic Avitaillement en terme de matériel, la gamme de produits est tellement étendue qu'il est impossible de désigner un concurrent.

Kanata n'a pas de produits comparables puisque c'est une épicerie fine et de qualité.

Et enfin Xbee étant un bio-additif carburant et donc un produit relativement récent sur le marché (5-15ans) il n'existe pas de concurrence à la hauteur de sa qualité.

Parmi toutes ces activités, il n'y a aucune concurrence directe.

B. Les missions réalisées

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir le métier d'assistante export sous toutes ses formes. Atlantic Avitaillement est le pôle dans lequel j'ai le plus participé puisque mon maître de stage gérait cette activité.

1) E-mails

Quelque soit la demande du client sur un produit, ce dernier doit obligatoirement contacter l'entreprise AKX par mail ou par téléphone. Il doit fournir le détail des articles qu'il souhaite car l'entreprise dispose d'une gamme très étendue de produits. Pour Kanata, cette démarche n'est pas nécessaire puisque les commandes s'effectuent via le site de vente en ligne.

Ma première mission était de répondre aux e-mails selon les nationalités des clients. J'ai pu de ce fait, mettre en pratique mes connaissances linguistiques. Le plus souvent il s'agissait de renseigner le client sur un ou plusieurs produits en lui donnant le maximum d'informations. Cela pouvait concerner une demande de tarifs ou une requête bien particulière d'un client sur un article. Si l'entreprise ne possédait pas la marchandise souhaitée, mon rôle consistait à lui proposer une marque équivalente ayant un bon rapport qualité/prix.

J'ai tout de suite pris conscience qu'il était indispensable d'utiliser un vocabulaire commercial adapté, que ce soit en français, en anglais ou en espagnol, que j'ai appris tout au long de mon cursus universitaire. Avoir la possibilité de parler avec des personnes étrangères par e-mail est un exercice plutôt facile. Contrairement au téléphone, il est plus simple de corriger ses fautes, de s'appliquer, de vérifier les expressions et les formules de politesse. C'est donc un exercice moins stressant mais qui a tout autant son importance. En ce qui me concerne, j'ai passé une année scolaire en tant qu'étudiante Erasmus en République Tchèque, et suivi des cours qui consistaient à rédiger des courriers et e-mails du même type. Cela m'a permis donc de mettre en œuvre mes acquis.

2) Saisies de commandes¹

Afin de pouvoir dégager un bénéfice suffisant, l'entreprise doit appliquer un coefficient multiplicateur compris entre 0,8 et 1,5 points calculé à partir des prix d'achats de leurs fournisseurs,. Après avoir fait les calculs des prix, je les faisais valider par mon maître de stage.

L'étape suivante consiste à saisir la commande. Pour cela, les catalogues des fournisseurs étaient à ma disposition sur internet ou le serveur. Cette démarche s'effectue grâce au logiciel Excel sous un format qu'on appelle Proforma² : il s'agit d'inscrire les articles souhaités par le client et d'y ajouter les informations nécessaires comme :

- la référence du produit
- le descriptif
- la quantité et le prix,
- l'adresse du client
- etc...

Les délais de livraison et tarifs des transports :

AKX dispose de transporteurs aériens, maritimes et routiers. Dans le cas de transports de denrées alimentaires, elle doit faire appel à des transporteurs conformes aux normes d'hygiène. Elle est en relation constante avec les mêmes compagnies de transport, qui, en contrepartie, lui garantissent le respect des délais de livraison. Il est important que les marchandises expédiées soient livrées aux dates prévues, car tout retard de livraison peut nuire à l'image et à la réputation de l'entreprise et ainsi compromettre l'avenir de celle-ci. Il est nécessaire de garder de bonnes relations avec la clientèle afin de garantir une image positive et sérieuse de l'entreprise.

Les tarifs des transports étaient négociés et validés en début d'année, puis enregistrés dans le serveur. Selon la destination de la marchandise, je devais choisir le transporteur ainsi que son tarif et le mentionner sur le bon de commande.

Une fois cette offre de prix proposée, j'envoyais le bon de commande par e-mail au client.

¹ Annexe 3 p28

² Sous la forme d'un bon de commande

3) Mises à jour

3.1) Mises en forme

a) Fiches articles pour catalogues

Grâce à Power Point, j'ai eu la possibilité plusieurs fois de créer un support de fiche article et de l'intégrer dans le catalogue. Pour cela, il fallait conserver certains critères comme le logo du fournisseur, le slogan de l'entreprise et ses coordonnées. Après avoir validé ce support, mon rôle était d'y inclure le nouveau produit avec le maximum d'informations.

b) Ouverture de comptes

Chaque client a la possibilité de créer un compte sur Atlantic Avitaillement, Kanata et Xbee via les sites internet on-line. Cependant, ces comptes détenaient toujours les anciens logos et étaient uniquement disponibles en français, ce qui posait problème aux clients étrangers. J'ai donc mis à jour ces pages en anglais et en espagnol, et réactualisé la présentation et les logos.

3.2) Triage de fichiers

Ce travail peut paraître fastidieux mais s'avère utile. En effet, il est important de modifier dans la base de données les prix et ainsi être en conformité avec les fournisseurs.

L'objectif de l'entreprise est de rester créative et innovante mais aussi de proposer dans leurs catalogues, le maximum d'articles de qualité dans l'intérêt d'attirer toujours davantage de clients. Pour exemple, dans l'activité Xbee, au début de la commercialisation de l'additif, un problème s'est posé. Les clients qui achetaient ces flacons constataient un inconvénient lors de l'utilisation de ceux-ci. Xbee, en permanence à l'écoute de ses clients, eu l'idée ingénieuse d'y inclure une pipette et ainsi, de le rendre plus fonctionnel³.

3 Annexe 7 p34

4) Traduction des sites internet

Quotidiennement je devais traduire les pages françaises du site Xbee en anglais ainsi que le catalogue Kanata. À travers ce travail, j'ai pu donc découvrir les marques Xbee et Kanata. En outre, cette mission m'a permis d'améliorer mes connaissances linguistiques.

5) Réalisation et réception de colis

J'ai eu également l'occasion de descendre à l'entrepôt et préparer des commandes en prévisions des départs. Cette étape est très importante car elle exige de la méthode et de la rigueur. Le préparateur de commandes doit s'appliquer à préparer les bonnes quantités et s'assurer du bon état de la marchandise avant l'expédition. En effet, les retours sont toujours synonymes d'un manque de sérieux de l'entreprise et peuvent entraîner par la même occasion des pénalités et frais supplémentaires, ce que l'entreprise veut absolument éviter.

Conclusion

1) Bilan personnel

1.1) Difficultés rencontrées

Je me suis rapidement adaptée aux différentes tâches proposées durant ces deux mois de stage. Cependant, le monde du matériel marin étant tout nouveau pour moi, il était au début difficile de répondre à la clientèle sans avoir un minimum de connaissances dans ce domaine. J'ai donc dû apprendre à mon arrivée le vocabulaire technique approprié pour les navires. Ce domaine est si large qu'il m'a fallu un certain temps avant de le maîtriser. De plus, l'unité de mesure de la clientèle étrangère s'exprimant en pouce, il me fallait la convertir pour la trouver dans les fichiers. J'ai réalisé aussi que la base d'un travail performant passe d'abord par une bonne organisation.

1.2) Un stage enrichissant

Après avoir effectué un stage en tant qu'assistante marketing l'année dernière, mon souhait pour cette année était de découvrir le milieu de l'import/export. Durant ces deux mois, j'ai pu constater que ce métier correspondait tout à fait à mon cursus scolaire puisqu'il allie commerce international et langues étrangères. Par conséquent, il m'a permis d'avoir une idée concrète dans ce domaine et constitue désormais une expérience professionnelle valorisante et encourageante pour mon avenir.

J'ai pu pendant ce stage améliorer mon anglais et espagnol en effectuant des missions en relation avec des pays étrangers.

J'ai réussi également à m'intégrer facilement dans cette entreprise familiale qui dispose d'une équipe dynamique et sympathique où règne une ambiance de travail agréable.

2) Projets professionnels

Ce stage m'a permis de me faire une opinion du commerce international. Il a renforcé mon envie de continuer mes études dans ce domaine et donc de travailler dans ce milieu.

Par ailleurs, si l'occasion se présente, je n'hésiterais pas à partir à l'étranger dans le cadre de mon futur métier. C'est pourquoi l'année prochaine, mon souhait serait de pouvoir faire un stage de M1 de même type à l'étranger et si possible en Espagne (Madrid), ville commercialement active afin d'améliorer mon espagnol.

Résumé

J'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise AKX Group à Quimper (29) durant deux mois. Elle compte huit employés ce qui m'a permis d'être facilement encadrée. J'ai eu l'opportunité de réaliser différentes tâches comme celles de répondre aux e-mails des clients, saisir des bons de commandes, réaliser des mises à jour, traduire le site internet Xbee ou le catalogue Kanata. J'explique comment l'entreprise s'occupe de ses clients et dans un même temps reste innovante. J'ai donc à travers ces missions pu répondre à la problématique.

En conclusion, cette immersion en milieu professionnel m'a donnée confiance face au monde du travail et m'a faite également découvrir le commerce international sous toutes ses formes.

Table des annexes :

Annexe 1 : E-mail réponse à une demande d'informations.....	28
Annexe 2 : E-mail réponse à une demande « type » de prix	29
Annexe 3 : Exemple d'une commande client.....	30
Annexe 4 : Support d'une fiche article	31
Annexe 5 : Fiche article EPI terminée.....	32
Annexe 6 : Fiche « type » ouverture de compte.....	33
Annexe 7 : Pipette ajoutée au produit Xbee.....	34

Annexe 1 : E-mail réponse à une demande d'informations

De : "contact@atlantic-avitaillement.com" <contact@atlantic-avitaillement.com>

À : rachel.danet@yahoo.fr

Cc : steven.pennec@atlantic-avitaillement.com

Envoyé le : Jeudi 8 août 2013 14h27

Objet : [Demande Infos Jumelles Marine] De Atlantic Avitaillement

Bonjour,

Nous accusons réception de votre mail et nous vous remercions de l'intérêt que vous portez aux produits que nous distribuons.

Cependant, nous nécessitons d'avantages d'informations concernant votre demande, à savoir :

- Paire de jumelles destinée pour quel usage ?
- Type de jumelles ? 7x50MT, 10x50MT, 10x70MT, 16x70MT, 15X80MT, 25x150MT, 40x150MT, ...
- Longue portée : avec grossissement de x7, x10, x15, x16, x25, x40, ... ?
- Avec ou sans support ?
- Prix FCA : pour quel type de transport et quelle destination ?

Dans l'attente de votre retour, nous restons à votre disposition pour répondre à vos éventuelles questions.

Bonne journée,

Cordialement,



Justine LE GOFF
Atlantic Avitaillement

atlantic
avitaillement

Site ✕ www.atlantic-avitaillement.com

Email ✕ contact@atlantic-avitaillement.com

Tél ✕ +33 (0)2 98 97 50 50

Annexe 2 : E-mail réponse à une demande « type » de prix

De : "contact@atlantic-avitaillement.com" <contact@atlantic-avitaillement.com>

À : vigo coast@vigo coast.es

Cc : steven.pennec@atlantic-avitaillement.com

Envoyé le : Jeudi 4 juillet 2013 16h43

Objet : [Pecida de cotizacion] de Atlantic Avitaillement

Pièces jointes : DEVAA-040713-01

Buenas tardes Luis

Por favor encuentra adjunto los precios de las 30 ojeras de goma para FUJINON 25x150 MT y el plazo de entrega.

Quedando a su entera disponibilidad por toda pregunta o comentario.

Saludos,

--



Justine LE GOFF
Atlantic Avitaillement

atlantic
avitaillement

Site ✕ www.atlantic-avitaillement.com

Email ✕ contact@atlantic-avitaillement.com

Tél ✕ +33 (0)2 98 97 50 50

Annexe 3 : Exemple d'une commande client



ZI Kerdroniou – 36 rue Marcel Paul

F-29000 Quimper
 Tél. +33 (0)2 98 97 50 50
 Fax. +33 (0)2 98 60 58 93
contact@atlantic-avitaillement.com
<http://www.atlantic-avitaillement.com>

OFFRE DE PRIX

polyma@malagasy.com

PATRICE RALIJAONA

Piece N°	Date	Customer Number	Reference						
DEVAA-130726-01	26-07-13	POLYMA	V/MAIL du 22/07/2013						
ITEM	Designation	Qté	Un.	P.U. Brut	Rem.	P.U. Net	Total H.T.	T.V.A	
1	CHAINE CABLE GALVA G32 DE 20MM DIMENSIONS : 20X60X26 EN LONGUEUR DE 50M NORME NF 37405/EN24565	50	MT	24,10		24,10	1 205,00	E	
2	CHAINE LIEGE GALVA G32 DE 20MM DIMENSIONS : 20X70X30 EN LONGUEUR DE 50M	50	MT	22,70		22,70	1 135,00	E	
Délais : 2 semaines								0,00	
Total Brut H.T.	Frais divers	Base H.T.		% TVA	TVA + Taxes		Total		
2 340,00		2 340,00					2 340,00		

Annexe 4 : Support d'une fiche article

FICHE TECHNIQUE / DATA SHEET



NOM

Autres désignations :

Utilisation :

Photo

Description Français

Description Anglais

Tableau

CONTACT

*Notre Seule Ambition...Votre Satisfaction !
Our one ambition, your satisfaction!*

ATLANTIC AVITAILLEMENT

ZI Kerdroniou
36 Rue Marcel Paul
F-29000 Quimper

Web. <http://www.atlantic-avitaillement.com>

Tel. +33 (0) 298 975 050

Fax. +33 (0) 298 605 893

 akx-ps / remypenneg

 contact@atlantic-avitaillement.com

**COTTEN - VAREUSE
COURTE NYLPECHE /
SHORT SMOCK WITH
HOOD**



Vareuse imperméable avec un large soufflet facilitant l'habillage. Réglable par patte auto-agrippante. Large capuche avec élastique de serrage.

Tailles disponibles

S M L XL XXL

Couleurs disponibles

Jaune

For Offshore and Ocean sailing.

Large front gusset for easy donning with self grip adjustment. Elasticated hood. Fabric : Nylpêche. Colour : yellow. Sizes : S to XXL

Available sizes

S M L XL XXL

Available colours

Yellow

Plus d'infos sur le tissu :

Conçu et mis au point pour la Pêche Industrielle, ce tissu est adopté par une majorité de pêcheurs à travers le monde. Le soin apporté à l'enduction qui contient uniquement des plastifiants nobles explique l'excellente tenue de ce tissu aux variations de températures, ainsi qu'aux huiles et graisses. La technicité du Nylpêche assure une résistance et une étanchéité inégalées tout en conservant une grande souplesse. Composition : Support polyester 150 g/m². Enduction PVC double face riche en plastifiants nobles 335 g/m². Poids total 485 g/m².

Fabric description :

Very hard-wearing. The technical characteristics of the Nylpêche fabric provide completely waterproof garments unequalled for their strength and flexibility. PVC coating on two sides, easy to clean. Ideal for intensive and even "aggressive" uses. 485g/m².

CONTACT

Notre Seule Ambition...Votre Satisfaction !
Our one ambition, your satisfaction!

ATLANTIC AVITAILLEMENT

ZI Kerdroniou
36 Rue Marcel Paul
F-29000 Quimper

Web. <http://www.atlantic-avitaillement.com>

Tel. +33 (0) 298 975 050
Fax. +33 (0) 298 605 893

S akx-ps / remypenneg

@ contact@atlantic-avitaillement.com

Annexe 7 : Pipette ajoutée au produit Xbee

