

Responsable de développement clientèle

RNCP13745 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	M1707, D1406, M1705, M1701
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2015

Certificateur(s)

Société française d'étude et de formation (SFEF)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Ce «Responsable de développement clientèle» prend en charge, dans un environnement national ou international, tout ou partie de la commercialisation des produits et services de l'entreprise en assurant la stratégie de segmentation de la clientèle, la prospection, la négociation, le suivi et la finalisation de la démarche commerciale.

Ses activités sont:

- organiser, d'animer et d'encadrer une équipe,
- développer la stratégie commerciale de son service en fonction de la stratégie de l'entreprise et de son environnement,
- développer une politique de relation client en mettant en œuvre les techniques les plus récentes (CRM, cross-média, programmes de fidélisation online, événementiels et incentives...)
- analyser et de suivre ses résultats commerciaux, et d'adapter son action en fonction de l'évolution des objectifs
- faire une veille concurrentielle régulière, notamment par le biais d'études de marché, qu'il sait interpréter et commanditer en cas de besoin

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- constituer une équipe, l'organiser et la motiver, pour permettre à l'ensemble du service d'atteindre ses objectifs ;
- optimiser le développement des ventes en analysant (ou même en réalisant) les études de marché adéquates permettant de connaître le comportement de ses clients ;
- identifier son marché en pratiquant une veille concurrentielle régulière sur le marché français et international
- gérer la chaîne complète de la relation B to B en prospectant les distributeurs, en négociant le tarif des produits avec les fournisseurs et en développant des outils et moyens d'aide à la vente.
- élaborer, en collaboration avec son N+1, un plan marketing ou un plan de communication, de l'élaboration de la stratégie à la mise en œuvre pratique,
- maîtriser la conception et la réalisation des outils du marketing opérationnel et de la communication
- coordonner les impératifs commerciaux fixés par sa direction tout en gérant les contraintes techniques et financières liées à la gestion de clientèle
- construire, négocier et faire mettre en œuvre le plan de merchandising le plus adapté à son réseau de point de vente ; pour la vente par internet, fait réaliser un site en veillant à une ergonomie adaptée
- mettre en œuvre les outils et les programmes de fidélisation les plus pertinents par rapport à la segmentation de la clientèle

- établir et gérer son budget en collaboration avec sa direction, et en négociant les tarifs avec les différents prestataires,
- participer à la définition de la politique tarifaire des produits de son entreprise, en collaboration avec les différents services commerciaux et marketing,
- contrôler la fiabilité des comptes dans le respect de la législation et des normes en vigueur ;
- élaborer les tableaux de bord et indicateurs liés à ses actions et fait des recommandations stratégiques pour développer les ventes de son produit ou service.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur des services aux personnes et aux entreprises, dans les entreprises productrices de biens de consommation b to b ou b to c, dans le secteur commercial.. existant aussi bien en petite qu'en grosse structure ;la taille de l'entreprise a des incidences sur la fiche de poste, où le champ d'activités et de responsabilités sera plus ou moins limité.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

responsable commercial/chef des ventes/chef de secteur/responsable d'agence commerciale/responsable export; chef de produit/chargé d'études; responsable marketing/responsable de communication commerciale/consultant marketing et/ou communication

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 113 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	11 462
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- le président du jury
- 1 représentant d'organisation professionnelle
- 2 dirigeants d'entreprise
- 2 représentants de salariés
- le Directeur de l'école
- 4 professeurs permanents

COMPOSITION DU JURY — VAE

11 membres :

- _ 2 d'organisations professionnelles,
- _ 2 représentants de salariés,
- _ 4 professionnels représentant des secteurs de la formation,
- _ 2 employeurs,
- _ un président

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2015

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9670

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP25481

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/13745/>