

Management de la distribution et relation de service

RNCP16474 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Sigle	MASTER — Master
Code(s) NSF	312m
Code(s) ROME	D1509, D1506, D1504, D1503, D1502
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand 1

<http://www.u-clermont1.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du diplôme peut accéder à différents métiers de la distribution et de la relation de service.

Il exerce les activités suivantes :

- Réalisation du diagnostic marketing de l'entreprise, des circuits de distribution, des produits ou services concernés, réalisation d'études de marché
- Identification et analyse des comportements consommateurs sur lieu d'achat
- identification, analyse et élaboration des stratégies de distribution en contexte multicanal
- Élaboration d'outils d'aide à la décision
- identification des logistiques de fidélisation
- mise en place, suivi et contrôle des programmes de service client
- élaboration d'outils de communication et promotion des ventes
- recrutement de collaborateur
- formation des personnels collaborateurs
- préparation, gestion et suivi d'entretiens commerciaux avec clients ou prospects
- gestion d'un compte de résultat
- analyse et évaluation de l'efficacité des solutions proposées.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire du diplôme doit être capable de:

- Analyser un marché et une zone de chalandise afin de définir une stratégie marketing, une stratégie de distribution et de relation de service concurrentielles.
- Élaborer des outils d'aide à la décision
- Gérer un centre de projet
- Mener un entretien commercial
- Encadrer et animer des collaborateurs
- Développer des programmes de relation de service.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activités sont visés.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Directeur d'enseigne (moyennes, grandes et très grandes unités.
- Directeur de centre de profit
- Directeur commercial - vente
- Directeur programme client
- Responsable merchandising
- Responsable univers
- Responsable relation clientèle, etc

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 1 à 2 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 966 €
Familles professionnelles (FAP)	R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	12 045
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi N° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Accès à la spécialité "Logistique" par la commission VAP (décret de 1985) ou par le jury de VAE (loi de 2002)

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/16474/>