

Responsable d'agence commerciale de service

RNCP29302 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	312p
Code(s) ROME	D1406, C1401, C1207, M1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	19/07/2020

Certificateur(s)

DAUDE*ARGUEL/FLORENCE/ · SIRET : 35173431400039

EPICOM

<http://www.ecole-epicom.com>

Partenaires habilités

27 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 27 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS FORMA PROF APPRENT AUTO METIERS COMM	30587453900060	Former et organiser l'évaluation
AVENIR SUP	80337752200021	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION TEZENAS DU MONTCEL	77639528700043	Former et organiser l'évaluation
ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE DES TROIS FRONTIERES	84362775300018	Former et organiser l'évaluation
ECOLE SUPERIEURE DU LEMAN	49804032800011	Former et organiser l'évaluation
ESCA ANNECY	83874721000014	Former et organiser l'évaluation
ESCIN	53304640500031	Former et organiser l'évaluation
FORMASO	44904121900014	Former et organiser l'évaluation
FORMAVAR	41895538100045	Former et organiser l'évaluation
FORMAVAR	41895538100052	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 27 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp29302-responsable-d-agence-commerciale-de-service/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier de Responsable d'agence commerciale de service repose sur le management de service avec des compétences qui permettent d'évoluer dans les secteurs spécifiques de la banque-assurance, du tourisme, de l'achat-vente ou de l'immobilier. Il est chef d'équipe ou d'agence ayant de 1 à 5 collaborateurs sous ses ordres dans les domaines du service

- Manager l'équipe de l'agence : constituer et gérer son équipe et piloter l'action commerciale
- Piloter et suivre les actions marketing : établir un plan de communication et suivre et contrôler les actions de communication.
- Gérer l'agence : agencer l'unité commerciale, faire fonctionner l'agence au niveau humain et logistique, gérer comptablement et financièrement l'unité commerciale, représenter la hiérarchie, répondre aux demandes de sa direction, établir et/ou répartir les budgets et apporter la garantie de l'entreprise à tous les niveaux.
- Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence : représenter l'entreprise et gérer et négocier avec les grands comptes
- Appliquer l'ingénierie de service dans le métier spécifique de l'agence commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Organiser la planification de l'activité, la gestion administrative et le développement commercial d'une petite structure de service (de 1 à 5 collaborateurs) : agence de voyage, agence immobilière, agence bancaire, cabinet d'assurance, agence de service installée à l'étranger, centre de profit dans les services, etc.

Gérer cette structure dans ses différentes dimensions : techniques, humaines, commerciales, comptable, fournisseurs.

Organiser l'activité de la structure sur un secteur géographique dédié et suivant la politique mise en place dans un objectif de rentabilité économique.

Représenter la structure.

Gérer un portefeuille de clients et négocier avec les grands comptes.

Intervenir et développer sa structure dans les domaines du commerce (achat-vente à l'international), de la banque-assurance, de l'immobilier ou du tourisme.

Mettre en œuvre et réaliser, dans son secteur géographique et dans son domaine (type de marché, de produit, de clientèle), la politique commerciale définie par la direction ou avec elle.

Etre responsable de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour les différentes unités (réseaux commerciaux, agences...).

Animer, organiser, coordonner, gérer et contrôler l'activité et le suivi de la force de vente afin d'optimiser les résultats.

Répartir et gérer les budgets (structure, promotion, publicité).

Analyser les résultats et prendre les mesures correctives nécessaires.

Blocs de compétences

RNCP29302BC01 — Manager l'équipe commerciale de l'agence : constituer et gérer son équipe commerciale et administrative

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences certifiées au sein de ce bloc :

- recruter ses équipes
- garantir la gestion administrative au sein de l'agence commerciale
- installer la force de vente
- accueillir les stagiaires
- former et développer les compétences et le potentiel de l'équipe de l'agence commerciale
- gérer les conflits
- planifier les tâches de la force de vente
- organiser le suivi et contrôler l'activité de la force de vente

Modalités d'évaluation :

Evaluation ponctuelle en mise en situation professionnelle reconstituée :

Le candidat est confronté, lors d'un jeu de rôle, à une ou plusieurs situations professionnelles. Support de l'épreuve remis au candidat : situation(s) professionnelle(s) et problématique(s).

Oral.

Durée : 30 minutes de préparation + 30 minutes de passage.

En situation professionnelle réelle validée par le tuteur:

En milieu professionnel. 1 grille de notation à valider par le tuteur.

Mise en situation professionnelle reconstituée écrite : 2 études de cas à résoudre à l'écrit. Durée: 1 heure x2.

Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.

Intitulé du certificat délivré : manager l'équipe de l'agence : constituer et gérer son équipe commerciale et administrative.

RNCP29302BC02 — Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences certifiées au sein de ce bloc :

- valoriser l'image de l'entreprise et entretenir sa notoriété :
- assurer les relations publiques
- assurer la représentation de l'agence commerciale
- représenter l'agence lors des manifestations extérieures
- entretenir les relations avec les représentants locaux
- créer et/ou faire vivre l'agence sur les réseaux sociaux.

Modalités d'évaluation :

Evaluation en entreprise par le tuteur

Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.

Intitulé du certificat délivré : Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence.

RNCP29302BC03 — Diriger et accompagner la communication de l'agence

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences certifiées au sein de ce bloc :

- animer et développer la performance des commerciaux
- préparer une présentation
- définir les objectifs
- stimuler ses troupes
- s'exprimer en public
- organiser des réunions
- appliquer la crm
- s'immerger sur le terrain
- établir un plan de communication
- choisir les formes de communication adaptées
- établir les objectifs
- choisir les cibles
- choix des médias
- mesurer l'impact des campagnes

Modalités d'évaluation :

En situation

professionnelle réelle validée par le tuteur: 1 grille de notation à valider.

Questionnaire à Choix Multiples Ecrit. 1 heure 30 minutes

Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.

Intitulé du certificat délivré : Diriger et accompagner la communication de l'agence.

RNCP29302BC04 — Organiser l'agence commerciale dans le métier spécifique

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences certifiées au sein de ce bloc : quatre blocs différents suivant l'option choisie : immobilier, banque-assurance, tourisme ou achat-vente.

Organiser l'agence dans les métiers de l'immobilier :

- dans la transaction immobilière, ancien et neuf:
- développer le portefeuille transaction
- finaliser la vente immobilière
- assurer la légalité de la vente immobilière
- vendre les produits spécifiques : viager, contrat de maison individuel, la vefa, ventes en adjudication, le time-share, les commerces et bureau.
- dans la gestion immobilière, ancien et neuf:
- développer le portefeuille de gestion locative
- finaliser la location immobilière

- assurer la gestion immobilière
- assurer la légalité des actes de gestion
- vendre les produits spécifiques : marchand de liste.
- dans le syndic de copropriété :
- développer le portefeuille de copropriétés gérées
- assurer la gestion de la copropriété
- assurer la légalité des actes du syndic

Organiser l'agence dans les métiers de la banque-assurance :

- dans la banque:
- vendre les produits bancaires et traiter les opérations bancaires
- contrôler les moyens de paiement
- proposer et monter les dossiers de crédits
- traiter les difficultés de paiements
- sécuriser la légalité des transactions
- dans l'assurance:
- prévoir et gérer les risques
- proposer des assurances de personnes et de produits financiers
- proposer des assurances de biens et de responsabilité

Organiser l'agence dans les métiers du tourisme :

- négocier et élaborer les produits touristiques sur toutes destinations
- conseiller, vendre les produits touristiques
- maîtriser les transactions appliquées au tourisme

Organiser l'agence dans les métiers de l'achat-vente :

- mettre en oeuvre la démarche achat
- prospecter les marchés
- négocier les achats
- choisir un fournisseur
- vendre à l'international
- développer sa présence à l'international

Modalités d'évaluation :

Présentation durant d'un rapport d'expérience dans le domaine professionnel choisi.

Ce rapport devra amener une problématique du secteur et présenter sa réalisation sur la période en entreprise.

Le jury, composé

d'un professionnel du métier spécifique, d'un formateur et du tuteur de l'entreprise d'accueil,

se prononcera sur la pertinence de la problématique soulevée et sur les mesures mises en place pour la résoudre.

Forme : oral Durée 20 minutes

En situation

professionnelle réelle validée par le tuteur: 1 grille de notation à valider.

Mise en situation professionnelle reconstituée

Examineur : un formateur + un professionnel du métier spécifique formateur et du tuteur de l'entreprise d'accueil

Forme : oral.

Durée : 10 minutes de préparation +10 minutes de passage

Mise en situation professionnelle reconstituée écrite : 2 tests Ecrit

Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.

Intitulés du certificat délivré suivant le métier (option) choisi :

Organiser l'agence commerciale dans les métiers de l'immobilier.

ou

Organiser l'agence commerciale dans les métiers de la banque-assurance.

ou

Organiser l'agence commerciale dans les métiers du Tourisme.

ou

Organiser l'agence commerciale dans les métiers de l'Achat-Vente.

RNCP29302BC05 — Gérer l'agence commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences certifiées au sein de ce bloc :

- agencer l'unité commerciale
- superviser l'agence au niveau logistique
- gérer comptablement et financièrement l'unité commerciale
- appliquer la politique commerciale de l'entreprise
- gérer et négocier les grands comptes

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle reconstituée écrite : 1 test par semestre

Mise en situation professionnelle reconstituée : problématique présentée dans un cas concret à résoudre à l'écrit.

Résolution

d'un

cas d'entreprise lié à la gestion d'une agence commerciale.

Les candidats auront 2 heures pour réaliser

le dossier

Ce cas pratique repose sur des supports écrits et des annexes remis aux candidats.

Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.

Intitulé du certificat délivré : Gérer l'agence commerciale.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Entreprises de services dans les domaines de l'immobilier, la banque-assurance, le tourisme et l'achat-vente.

Structure de terrain de 1 à 5 collaborateurs en contact direct avec la clientèle : agence immobilière, syndic de copropriété, promoteurs-constructeurs, lotisseurs, agence de voyage, tour-operator, agence bancaire, cabinets d'assurance, mutuelle d'assurance, courtiers en assurance, centre de profit dans les services ou la vente de produits manufacturés au national et/ou à l'international.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Sous la responsabilité de sa Direction Commerciale ou de son employeur gère son équipe en appliquant et faisant appliquer la politique de l'entreprise. Il est sous les ordres d'un directeur régional ou un directeur commercial.

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)	3 012 €
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée) QEX01 — Managers en banque assurance · tension 2/5 (Faible) 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)	12 475

Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance QEX01 — Managers en banque assurance 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, Apprentissage, 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, VAE

Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.

Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président :

Un(e) président(e)

Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc)

Un jury salarié d'une entreprise de service

Un jury formateur d'EPICOM

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président. La parité homme – femme sera aussi favorisée

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Code apprentissage pour le titre : 26X31226

Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.

Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président :

Un(e) président(e)

Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc)

Un jury salarié d'une entreprise de service

Un jury formateur d'EPICOM

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président.

La parité homme – femme sera aussi favorisée

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 19/07/2020

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ecole-epicom.com>

Fiche officielle (France Compétences)

