

# Responsable commercial transport logistique

RNCP34188 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 6                   |
| Code(s) NSF             | 312t                       |
| Formacode(s)            | 34573, 34582, 34593        |
| Code(s) ROME            | D1402, D1407               |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement   | 10/09/2019                 |
| Date d'échéance         | 10/09/2024                 |

## Certificateur(s)

AFTRAL · SIRET : 30540504500017

## Partenaires habilités

103 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 103 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme       | SIRET          | Habilitation                     |
|-----------------|----------------|----------------------------------|
| AFT FC          | 30540504500637 | Former et organiser l'évaluation |
| AFT FC          | 30540504500660 | Former et organiser l'évaluation |
| AFT-FC          | 30540504500702 | Former et organiser l'évaluation |
| AFT-FC          | 30540504500744 | Former et organiser l'évaluation |
| AFT-FC          | 30540504500785 | Former et organiser l'évaluation |
| AFT-FC TOULOUSE | 30540504500421 | Former et organiser l'évaluation |
| AFT-IFTIM       | 30540504501635 | Former et organiser l'évaluation |
| AFTRAL          | 30540504500025 | Former et organiser l'évaluation |
| AFTRAL          | 30540504500041 | Former et organiser l'évaluation |
| AFTRAL          | 30540504500066 | Former et organiser l'évaluation |

Liste complète des 103 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34188-responsable-commercial-transport-logistique/partenaires>

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

#### Origine de la certification

Cette certification a été créée à la demande des entreprises lors de CRP de novembre 2013. En effet, plusieurs éléments conjoncturels ont amené les professionnels à s'interroger sur la fonction vente-achat au sein des entreprises Transport – Logistique et sur la nécessité de structurer celle-ci.

De nos jours, la vente est ainsi devenue un processus qui impacte une « chaîne d'acteurs ». La qualité, la direction transport-logistique, la direction informatique font partie des interlocuteurs internes qui permettent de vendre plus et

mieux car ils apportent de la valeur à la prestation, au service proposé par l'entreprise

Le management par le « combien » même s'il reste bien présent est de plus en plus associé à un management par le « comment ». Il ne s'agit plus seulement de rapporter du chiffre d'affaires mais encore de le faire sur les bonnes cibles, avec l'offre adéquate.

Le secteur économique du transport et de la logistique s'est développé en suivant la croissance des entreprises industrielles et commerciales. Le ralentissement de la croissance de ces dernières années a eu un impact important auprès des entreprises de transport et de logistique qui ont connu alors une réduction importante de leur carnet de commandes. Selon la taille des entreprises et leur organisation, la crise économique subie depuis 2008, a eu des conséquences à géométrie variable.

Ainsi dans les petites et moyennes entreprises, de nombreuses défaillances ont été constatées par les professionnels du secteur. La plupart d'entre elles n'avaient pas structuré leur activité commerciale et de très nombreuses entreprises n'avaient pas de démarche pour prospecter ou fidéliser leurs clients. En dépit d'une forte concurrence, la plupart d'entre elles ajustaient leurs tarifs pour faire face aux fluctuations du marché des transports et c'est souvent par le développement d'une activité logistique complémentaire qu'elles conservaient un volume suffisant d'activité pour perdurer.

Les grandes entreprises, avaient déjà travaillé sur leur organisation et développaient une véritable stratégie commerciale. Ces dernières offrent ainsi sur le marché des activités globales de gestion de flux incluant le transport, la logistique ainsi que la gestion des flux d'information en amont ou en aval d'une production, s'inscrivant alors dans une démarche de supply chain capable de gérer tous les flux de leurs clients et d'apporter ainsi un service global. Ces grandes entreprises ont pu ainsi gagner en productivité et sont allées jusqu'à l'industrialisation des flux par une massification de ceux-ci.

La fonction commerciale de ces grandes entreprises a également suivi cette démarche en s'organisant par spécialité. Des départements spécialisés ont ainsi vu le jour comme les Customers services qui sont des centres de relation client ou des téléopérateurs sont en charge d'entretenir un portefeuille de clients réguliers en les sollicitant régulièrement. Des départements appelés ADV (ou Administration des ventes) ont été créés pour centraliser le suivi des relations commerciales lorsque les prestations sont réalisées ou qu'elles nécessitent un suivi régulier. Des services litiges ont été parfois développés pour traiter les dysfonctionnements... Ainsi des grands pôles spécialisés dans la relation clients sont apparus. En complément de ceux-ci, les grandes entreprises ont maintenu une force commerciale assurant les visites en clientèle. Dans ces dernières, ce sont souvent des centres d'appels qui gèrent les rendez-vous pour maximiser le temps des commerciaux destinés à être sur le terrain. Les missions de ces derniers sont de fidéliser des clients irréguliers et de développer le portefeuille d'affaires en quantité et en qualité.

C'est dans ce contexte que les professionnels du transport et de la logistique ont souhaité la création d'une certification intitulée « Responsable Commercial Transport Logistique - RCTL », permettant la reconnaissance et la lisibilité du métier. Elle nécessite d'identifier précisément :

- Le processus de production d'un bien ou d'un service auquel contribue le Responsable Commercial Transport Logistique,
- Le ou les champs d'intervention du RCTL dans son environnement par rapport à une finalité globale,
- La finalité de son emploi,
- Le réseau des relations qui recense tous les interlocuteurs avec qui il est amené à collaborer,
- Le déroulement logique de ses actions,
- Les contextes des entreprises, de leurs choix d'organisation dans lesquels il exerce son activité,
- Les savoirs de base et les savoirs mobilisés dans l'exercice de l'activité.

#### Méthodologie de travail

La démarche de collecte des données permettant ce travail a été réalisée au moyen d'entretiens auprès des titulaires de la fonction. Afin de rester le plus exhaustif possible, il a été convenu avec les membres des différentes commissions que le champ de cette étude devait faire abstraction de la taille des entreprises, de leur localisation géographique, de leur organisation interne, de leur type de clients, de leur secteur d'activité.

Ainsi un échantillonnage rigoureux a été établi afin de respecter ces critères. L'étude a été menée par la Coordination Pédagogique des Ecoles AFTRAL auprès de 18 personnes (10 personnes identifiées comme « attaché commercial » et 8 personnes identifiées comme « responsable commercial »).

La collecte des informations a été effectuée par entretiens semi-directifs sur une période de mai à septembre 2014. Les données collectées auprès des professionnels en activité ont particulièrement mises en valeur :

- Leur parcours professionnel,
- La finalité de leur emploi,
- La description de leurs activités,

- Leurs connaissances, savoirs faire, qualités nécessaires à leur activité,
- Les exigences et performances de leur métier,
- Les évolutions de leur métier,
- Leurs relations professionnelles.

L'analyse des données ainsi collectées a été effectuée au moyen de la méthodologie ETED (Emploi Type Etudié dans sa Dynamique) du CEREQ (Centre d'études et de Recherche sur les Emplois et les Qualifications) avec les conclusions suivantes

Face à une concurrence accrue et des clients qui maîtrisent la fonction achat de prestations transport, dans les entreprises de transport de marchandises le métier se recentre sur les activités suivantes :

- Assurer la prospection commerciale,
- Développer le portefeuille client,
- Formuler des propositions commerciales,
- Fidéliser la clientèle,
- Analyser les ventes.

La « relation-client » proprement dite au sein de l'entreprise se professionnalise. Des fonctions support spécifiques sont mises en place telle que le « Customer service », le « marketing opérationnel », « le keys account département » ... qui ont en charge la gestion des dossiers, le suivi client, le traitement des réclamations, l'élaboration des cotations, la formulation des instructions transport pour le service exploitation...

Les exigences des clients en termes de gestion des informations (fiabilité, fluidité, réactivité, traçabilité) l'amènent à travailler dans l'immédiateté d'où la volonté des entreprises de mettre en œuvre un suivi et une gestion de l'activité optimisés grâce au logiciel CRM (Customer Reporting Management). Le partage de l'information est effectué en temps réel au sein de l'entreprise.

De plus, il est attendu des commerciaux qu'ils intègrent la technique transport dans la formulation d'une offre ou d'une réponse à un appel d'offres, ainsi que la technique commerciale au travers des prises de rendez-vous, des entretiens de vente.

Les parcours professionnels des personnes étant dans l'emploi des activités types visées par le projet de certification faisaient émerger en majorité un niveau de formation Bac+3 en majorité, avec des évolutions sur des postes de responsable des ventes, directeur commercial ou encore responsable du développement

Création de la certification

La synthèse des enquêtes métier et une proposition de formation a été présenté puis validé par le conseil d'administration AFTRAL en octobre 2014 pour une certification de niveau 6 (ex niveau II)

Responsable Commercial Transport Logistique, avec un démarrage en septembre 2015, articulée en deux blocs de compétences

- BC1 : Organiser l'action commerciale Transport-Logistique
- BC2 : Développer et gérer un portefeuille client Transport-Logistique

Cette proposition a été soumise et approuvée par les professionnels du secteur en CNO en décembre 2014 sur 2 sites ISTEELI pilotes pour une phase d'expérimentation de 3 ans.

#### ACTIVITÉS VISÉES

Les activités visées par la Certification RCTL sont les suivantes

:

1. Organiser l'action commerciale Transport-Logistique
2. Développer et gérer un portefeuille client Transport-Logistique

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences attestées sont les suivantes :

- CT1 : Concevoir son plan d'actions commerciales
- CT2 : Assurer la prospection commerciale
- CT3 : Vendre les prestations Transport-Logistique
- CT4 : Gérer un portefeuille clients transport et logistique

## Blocs de compétences

## **RNCP34188BC01 — Organiser l'action commerciale Transport – Logistique**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

CT1 : Concevoir son plan d'actions commerciales

CT2 : Assurer la prospection commerciale

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Mise en Situation Professionnelle par Constitution d'un Dossier technique (MSPCD)

A partir d'un scénario d'une entreprise fictive de transport terrestre ou de transit, des documents commerciaux (organisation de l'entreprise, tableau de bord d'activité commerciale, prévisions d'activités, objectifs commerciaux etc.) et des consignes qui leur sont proposés, le candidat traite différents dossiers et constitue un dossier technique avec les travaux demandés.

Entretien  
technique

Devant un jury composé de professionnels (minimum 2) titulaires de l'emploi type ou d'une fonction de niveau supérieur (par exemple : un attaché commercial, un commercial, un responsable commercial). Le candidat présente le ou les travaux du dossier technique réalisés. Le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Le jury peut prendre la posture d'un responsable commercial d'une entreprise fictive de transport terrestre ou de transit. Le jury applique une grille d'aide à l'évaluation rappelant les critères d'appréciation requis de chacune des compétences et procède à l'évaluation.

## **RNCP34188BC02 — Développer et gérer un portefeuille clients en transport et en logistique**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

CT3 : Vendre les prestations Transport-Logistique

CT4 : Gérer un portefeuille clients transport et logistique

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Mise en Situation Professionnelle par Constitution d'un Dossier technique (MSPCD)

A partir d'un scénario d'une entreprise fictive de transport terrestre ou de transit, des documents commerciaux (organisation de l'entreprise, tableau de bord d'activité commerciale, prévisions d'activités, objectifs commerciaux etc.) et des consignes qui leur sont proposés, le candidat traite différents dossiers et constitue un dossier technique avec les travaux demandés.

Entretien technique

Devant un jury composé de professionnels (minimum 2) titulaires de l'emploi type ou d'une fonction de niveau supérieur (par exemple : un attaché commercial, un commercial, un responsable commercial). Le candidat présente le ou les travaux du dossier technique réalisés. Le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Le jury peut prendre la posture d'un responsable achat transport ou logistique d'une entreprise fictive commerciale ou industrielle : prospect ou client. Le jury applique une grille d'aide à l'évaluation rappelant les critères d'appréciation requis de chacune des compétences et procède à l'évaluation.

## **Secteur d'activité et type d'emploi**

### **SECTEURS D'ACTIVITÉS**

Le « Responsable Commercial Transport Logistique » exerce son activité au sein de PME ou de grandes entreprises de transport et/ou commissionnaire de transport agréé en douane.

Cette activité s'inscrit dans le cadre très règlementé du transport et de la circulation des marchandises au niveau national et international.

### **TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES**

- Attaché commercial
- Technico-commercial
- Cadre commercial
- Attaché commercial senior
- Commercial

- Responsable commercial
- Commercial junior

#### RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

## Marché du travail

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

|                                            |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Modérée (3/5)<br>Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.                                                                                                 |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Manque de main-d'œuvre disponible                                                                                                                                                                      |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 3 080 €                                                                                                                                                                                                |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée)<br>R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)<br>R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 37 453                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 39 %                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 2 %                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | R2X80 — Attachés commerciaux<br>R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique<br>R4X91 — Technico-commerciaux                                                                       |

## Voies d'accès

#### MODALITÉS D'ACCÈS

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

#### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour l'accès par la voie de la formation

- Titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 6 (ex niveau III) ou,
- Titulaire d'un diplôme ou un titre de niveau 5 (ex niveau IV) et une (ou des) expériences professionnelles d'au moins trois ans dans le secteur d'activité professionnelle transport – logistique ou justifiant d'une expérience professionnelle lui permettant de suivre les enseignements proposés.

Pour l'accès par la voie de la formation, les candidats effectuent :

- Des tests de positionnement
- Un entretien avec le responsable pédagogique de la Certification, afin de permettre aux candidats de présenter leur projet professionnel.

Pour accéder à la Certification par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience,

- Au minimum, une année d'expérience professionnelle dans des fonctions de responsable commerciale dans une entreprise du secteur transport-logistique, dans des missions correspondantes à la Certification visée

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

Au minimum,

Deux professionnels de l'emploi type ou d'une fonction supérieure, un représentant employeur et un représentant employé (par exemple : attaché commercial, commercial, responsable commercial).

## Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

|                         |                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Prise en charge usuelle | 7 910 €                                                           |
| Selon la branche        | 7 000 € – 8 266 €                                                 |
| Prise en charge         | Branches concernées                                               |
| 7 910 €                 | Valeur par défaut · 209 branches                                  |
| 8 266 €                 | CPNEFP ICGV entreprises de la viande                              |
| 8 200 €                 | CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat |
| 7 500 €                 | CPNE des industries de santé (CPNEIS)                             |
| 7 000 €                 | CPNE Branche Caoutchouc                                           |

## Base légale

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Date de décision                    | 10/09/2019 |
| Durée de l'enregistrement           | 5 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement | 10/09/2024 |

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2018  | 11        | 0        | 82 %             | —            |
| 2017  | 14        | 0        | 100 %            | 93 %         |
| 2016  | 15        | 0        | 80 %             | 67 %         |

## Pour plus d'informations

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34188/>

## Entrées et sorties de formation

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Entrées en formation   | 1                 |
| Parcours menés à terme | 1                 |
| Taux d'achèvement      | 100 %             |
| Période                | 06/2024 – 06/2025 |

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

## Demande CPF — formations engagées

|                      |         |
|----------------------|---------|
| Dossiers CPF engagés | 1       |
| Montant total engagé | 3 608 € |

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| <b>Coût moyen par dossier</b>   | 3 608 € |
| <b>Durée moyenne</b>            | 21 h    |
| <b>Période</b>                  | 06/2024 |
| <b>Reste à charge titulaire</b> | 51 %    |
| <b>France compétences</b>       | 49 %    |

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.