

Management relations clients

RNCP34444 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	312t, 312n
Formacode(s)	34582, 34254, 32135, 34052, 34085
Code(s) ROME	E1103, D1402, M1402, M1401, E1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

CHAMBRE COMMERCE & INDUSTRIE PAU BEARN · SIRET : 18640002400060

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le diplômé de la certification est un middle-manager dans les fonctions de la vente et du marketing, y compris dans un contexte international.

Ce profil correspond aux besoins des entreprises d'intégrer des professionnels ayant des compétences transverses à l'ensemble des métiers de la relation clients. Si la demande du marché fait émerger des besoins particulièrement importants dans le domaine des services, tous les secteurs d'activités sont concernés par les compétences développées, au sein d'entreprises de toutes tailles.

Le diplômé de la formation est capable d'optimiser les résultats de l'entreprise en mettant en oeuvre sa politique commerciale et en accompagnant sa stratégie de développement.

L'objectif du programme est de certifier de futurs cadres opérationnels, autonomes, adaptables et capables de travailler au sein d'équipes multiculturelles, jusqu'à des missions de management.

ACTIVITÉS VISÉES

Le développeur commercial (ou Business Developer) certifié exerce des activités qui s'appuient sur les connaissances techniques enseignées et les comportements professionnels éprouvés lors des missions et stages en entreprise.

Il exerce en entreprise des fonctions opérationnelles et transverses

- :
- il réalise des études documentaires, des missions de veille économique et concurrentielle et des études marketing qualitatives et quantitatives afin d'analyser un marché et détecter de nouvelles opportunités de croissance au profit de l'entreprise;
 - il bâtit un plan d'actions marketing en utilisant les outils innovants les plus adaptés;
 - il met en oeuvre un plan d'actions commerciales et en mesure la rentabilité;
 - il argumente et vend en BtoC et BtoB;
 - il crée et/ou optimise les outils de Gestion de la Relation Clients;
 - il conduit des actions de développement - export en prenant en compte l'environnement géopolitique, climatique et sociétal;

- il construit des tableaux de bords financiers et budgétaires;
- il manage des ressources humaines et impulse des dynamiques afin de développer des relations commerciales;

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences fondamentales en Marketing

- Maîtriser les outils de veille économique et concurrentielle
- Mener des études quantitatives et qualitatives en utilisant les ressources ad-hoc
- Analyser un marché national ou international en prenant en compte l'environnement économique, législatif et sociétal
- Établir un diagnostic externe
- Analyser le plan marketing d'une entreprise et établir un diagnostic marketing interne.
- Élaborer un plan marketing adapté aux nouveaux marchés, y compris au niveau international, grâce à la connaissance des outils et pratiques innovants et les plus adaptés

Compétences Relations Clients

- Mettre en oeuvre les techniques de négociation dans un contexte BtoC ou BTOB
- Proposer et mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales cohérent
- Utiliser un outil CRM existant ou en initier un
- Utiliser le processus et les outils d'une G.R.C.

Compétences Transverses

- Analyser et élaborer bilan et un compte de résultats
- Calculer la rentabilité d'une action / projet grâce à la mise en oeuvre d'indicateurs de gestion
- Maîtriser les outils de gestion de projet
- S'exprimer et argumenter en Anglais et en Espagnol

Savoir-être associés

Etre adaptable, empathique, ouvert à la multiculturalité, travailler en équipe et avoir un esprit entrepreneurial

Blocs de compétences

RNCP34444BC01 — Détecter de nouvelles opportunités de croissance au profit d'une entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

- Maîtriser les outils de veille économique et concurrentielle
- Mener des études quantitatives et qualitatives en utilisant les ressources ad-hoc
- Analyser un marché national ou international en prenant en compte l'environnement économique, législatif et sociétal.

Établir un diagnostic externe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Dossier « Etude documentaire » au profit d'une entreprise commanditaire en 1ère année (3 ECTS) et PCEV (projet de création d'entreprise virtuelle) en 2ème année (6 ECTS)
- Dossier et présentation orale « Etudes de marchés quantitatives et qualitatives » au profit d'une entreprise commanditaire en 1ère année (3 ECTS) et PCEV (projet de création d'entreprise virtuelle) en 2ème année (6 ECTS)

Contrôles de connaissances, études de cas et examens des enseignements didactiques :

- introduction au Marketing, (3 ECTS)
- environnement économique, (3 ECTS)
- développement durable et RSE (3 ECTS)
- réglementation des marchés (3 ECTS)

RNCP34444BC02 — Bâtir un plan Marketing innovant en autonomie

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser le plan marketing d'une entreprise et établir un diagnostic marketing interne.
- Elaborer un plan marketing adapté aux nouveaux marchés, y compris au niveau international en utilisant les nouveaux outils et concepts.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Dossier et présentation orale du plan d'actions marketing au profit d'une entreprise commanditaire en 1ère année (

5 ECTS) et PCEV (projet de création d'entreprise virtuelle) en 2ème année
(5 ECTS)

- Contrôles de connaissances et examens des enseignements didactiques :
- Marketing Mix (10 ECTS)
- Analyse et stratégie marketing (5 ECTS)
- Web marketing et réseaux sociaux

(5 ECTS)

Total ECTS bloc de compétences : 30

RNCP34444BC03 — Mettre en œuvre toutes les actions permettant d'augmenter le C.A. de l'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

- Appliquer les techniques de négociation dans un contexte BtoC ou BTOB
- Proposer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales cohérent
- Utiliser un outil CRM existant ou en initier un
- Maîtriser le processus et les outils d'une G.R.C.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation (sketchs et simulations) en 1ère année
(5 ECTS)
- , 2ème (5 ECTS) et 3ème années (5 ECTS) dans des contextes de négociation BtoB, BtoC et d'achat.
- Dossier et présentation orale du plan d'actions commercial au profit d'une entreprise commanditaire en 1ère année
(5 ECTS) et PCEV (projet de création d'entreprise virtuelle) en 2ème année
(5 ECTS)
- Analyse d'outils de GRC existants dans les entreprises et préconisations
(5 ECTS)

Total ECTS du bloc de compétences : 30

RNCP34444BC04 — Analyser et bâtir des tableaux de bord commerciaux et financiers

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser et élaborer bilan et un compte de résultats
- Calculer la rentabilité d'une action / projet grâce à la mise en œuvre d'indicateurs de gestion

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu des connaissances (5 ECTS) et
Examen de l'enseignement de comptabilité (5 ECTS)
et de gestion commerciale
(5 ECTS)
- Contrôle continu des enseignements de contrôle de gestion (5 ECTS) et d'analyse financière (5 ECTS)
- Projet de création d'entreprise virtuelle
(bilan d'ouverture et compte de résultat des 3 premiers exercices)
(5 ECTS)

Total ECTS du bloc de compétences : 30

RNCP34444BC05 — Gérer un projet ou création d'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

- Maîtriser les outils de gestion de projet
- Mettre en œuvre des politiques de création de produits ou services d'un point de vue Marketing

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Projets Marketing (1ère année)
(5 ECTS)
- Séminaire créativité (2ème année)
(5 ECTS)
- Projets de création d'entreprises virtuelles
(5 ECTS)
- Projets de développement international (3ème année) (5 ECTS)
- Projets au profit des entreprises accueillant des alternants

(5 ECTS)

- Evaluation des savoir-être lors des travaux de groupe

(5 ECTS)

Total des ECTS du bloc de compétences : 30

RNCP34444BC06 — Exercer une activité internationale en France ou à l'étranger

LISTE DE COMPÉTENCES

- S'exprimer et argumenter en Anglais et en Espagnol de façon autonome
- Travailler au sein d'équipes multiculturelles et connaître la culture « professionnelle » de ses interlocuteurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôles continus et examens dans le cadre des enseignements d'Anglais et d'Espagnol

30 ECTS

- Validations des modules enseignés en Anglais (à Pau ou en universités partenaires anglophones) et en Espagnol (au sein d'universités partenaires hispanophones)
- validation dans blocs 1 à 5
- Travaux en équipes multiculturelles à Pau grâce à la mobilité entrante sur les semestres 4 et 5 du programme, en universités partenaires, ou lors des stages à l'étranger (semestres 4 et 6)
- Restitutions orales des expériences professionnelles à l'étranger et évaluation des entreprises d'accueil à l'étranger
- condition de passage en année supérieure en 1ère ou 2ème année - 30 ECTS pour stage de 3ème année à l'étranger

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

80 % des diplômés exercent leur activité dans le secteur tertiaire : distribution spécialisée, banques, immobilier, conseil, transports, tourisme

20 % des diplômés exercent leur activité dans le domaine de l'industrie agroalimentaire, de biens intermédiaires et de biens d'équipement

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le "Business Developer" est un métier qui privilégie la relation clients et que l'on peut retrouver sous les vocables de : développeur e-commerce, chargé d'études marketing, responsable zone export, négociateur BtoC ou BtoB, responsable communication, acheteur, chef de produit, community manager, créateur ou repreneur d'entreprises....

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 730 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)

Projets de recrutement (BMO 2026)	72 343
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R2X80 — Attachés commerciaux R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Président : Professeur des Universités habilité par le Rectorat

Professeurs enseignants et enseignants chercheurs de l'Ecole Supérieure de Commerce de PAU

Directeur de l'Ecole Supérieure de Commerce de PAU

Directeur du Programme Bac + 3 de l' ESC PAU

COMPOSITION DU JURY — VAE

Professeurs enseignants et enseignants chercheurs de l'Ecole Supérieure de Commerce de PAU

Professionnels, cadres ou dirigeants d'entreprises

Directeur de l'Ecole Supérieure de Commerce de PAU

Directeur du Programme Bac + 3 de l' ESC PAU

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	9 500 €
Selon la branche	6 000 € – 11 150 €
Prise en charge	Branches concernées
9 500 €	Valeur par défaut · 192 branches
11 150 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP Sports Loisirs, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés, CPNEFP dans la coopération agricole
8 500 €	CPNE Ports et Manutention, CPNE de l'immobilier
6 500 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
11 100 €	CPNEF de la Publicité
11 000 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
10 080 €	CPNE Travail Temporaire
10 000 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
9 900 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

8 735 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 702 €	CPNEFP Commerce à distance
7 604 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
7 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 076 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
7 000 €	CPNE Branche Caoutchouc
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31473

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38886

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34444/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 09/2025 à 09/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	1 245 €
Coût moyen par dossier	1 245 €
Durée moyenne	114 h
Période	09/2020

