

Management des Services

RNCP35791 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	336, 312p, 312
Formacode(s)	34566, 42032, 42754
Code(s) ROME	D1509, D1301, D1202, M1302, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	25/03/2022

Certificateur(s)

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

NEOMA BUSINESS SCHOOL · SIRET : 83429535400015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le diplômé du programme en management des services est soit un manager soit un entrepreneur des métiers de services spécialisé dans un des parcours ci-dessous :

- Le parcours « Distribution »
- Le parcours « Gastronomie »,
- Le parcours « Coiffure & beauté ».

ACTIVITÉS VISÉES

Le diplômé du programme en management des services est amené à exercer les activités de :

- Mise en œuvre l'activité marketing et/ou commerciale
- Conception et production d'offres de services innovantes et responsables
- Management des équipes et des opérations de services
- Gestion des ressources économiques et financières
- Développement d'une recommandation sur la base d'une démarche de recherche
- Développement de la connaissance de soi et du marché de l'emploi pour la fonction et le secteur d'activité visé.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Réaliser un benchmark concurrentiel d'un business unit
- Déterminer les objectifs prévisionnels et indicateurs d'un plan d'actions opérationnel
- Déployer la politique commerciale
- Choisir et utiliser les ressources numériques adaptées
- Collecter et analyser les données clients (parcours d'achat, composition de la clientèle, les attentes et tendances)
- Réaliser une veille permanente des tendances et enjeu de l'économie des services
- Mettre en œuvre et analyser la mesure de la qualité de la prestation
- Elaborer une proposition d'offre de service innovante et responsable
- Analyse de la prestation, évaluation de la qualité et élaboration de propositions
- Analyser l'impact écologique et sociétal d'une offre
- Organiser le travail en établissant un planning et en répartissant les activités
- Identifier les besoins en compétences, recruter et former les collaborateurs

- Animer une équipe
- Gérer les opérations de service (prévision, achats, stocks,)
- Analyser et élaborer un diagnostic de la situation économique et financière d'une organisation
- Superviser un système de pilotage des business unit
- Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources
- Définir une méthode adaptée afin de collecter des données réelles et de les interpréter
- Émettre des préconisations de développement
- Identifier et analyser ses valeurs professionnelles, ses centres d'intérêt, ses préférences, ses compétences, ses croyances, ses aptitudes pour faire ses propres choix
- Choisir les outils adaptés aux méthodes de recrutement
- Analyser les spécificités et évolutions des métiers et des secteurs visés, l'environnement économique et l'état du marché du travail

Blocs de compétences

RNCP35791BC01 — Mettre en œuvre l'activité marketing et/ou commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

C1. Réaliser un benchmark concurrentiel d'un business unit sur la base d'études de marché en analysant :

- Son environnement socio-économique, concurrentiel, juridique et technologique,
- Son positionnement concurrentiel,
- Sa présence sur les segments de marché,

Afin de proposer la politique commerciale adaptée.

C2. Déterminer les objectifs prévisionnels et indicateurs de manière à élaborer un plan d'actions opérationnel.

C3. Déployer la politique commerciale validée au niveau de la business unit en cohérence avec la stratégie globale de l'organisation en s'appuyant sur une analyse de l'environnement économique et concurrentiel de la business unit.

C4. Choisir et utiliser les ressources numériques adaptées aux objectifs marketing et commerciaux de la business unit.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas : « Analyse stratégique internationale »

Etude de cas : « Marketing stratégique des services (e-marketing et nouvelles formes de distribution) »

Etude de cas « E-commerce et nouveaux business models »

RNCP35791BC02 — Conception et production d'offres de services innovantes et responsables pour optimiser l'expérience client

LISTE DE COMPÉTENCES

C5. Collecter et

analyser les données clients (parcours d'achat, composition de la clientèle, les attentes et tendances) afin de remettre des propositions d'actions visant à améliorer vente et satisfaction clients .

C6. Réaliser une

veille permanente des tendances et enjeu de l'économie des services.

C7. Mettre en œuvre

et analyser la mesure de la qualité de la prestation.

C8. Elaborer une

proposition d'offre de service innovante et responsable en définissant le niveau de service associé, le prix et en prenant en compte les objectifs de marge à atteindre pour augmenter la satisfaction client.

C9. Analyse de la

prestation, évaluation de la qualité et élaboration de propositions.

C10. Analyser

l'impact écologique et sociétal d'une offre afin de la valoriser aux yeux du consommateur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rapport

écrit et soutenance individuelle : « Mémoire de fin d'études »
Rapport
écrit : « Analyse stratégique et marketing international »
Etudes de
cas : « Management des risques, des crises et de la sécurité »
Analyses
d'articles : « Recherche appliquée au comportement du
consommateur »
Étude de cas :
« Responsabilité sociétale de l'entreprise »

RNCP35791BC03 — Manager les équipes et les opérations de services

LISTE DE COMPÉTENCES

C11. Organiser le
travail en établissant un planning et en répartissant les activités afin de
garantir les opérations.

C12. Identifier les
besoins en compétences, recruter et former les collaborateurs.

C13. Animer une
équipe :

- Communiquer des
objectifs,
- Coordonner les
interactions entre les membres de l'équipe,
- Prévenir et
résoudre les conflits,
- Organiser un retour d'expérience suite à réalisation du service,
- Impliquer les
collaborateurs et l'équipe dans l'identification des points
d'amélioration et leur mise en œuvre.

C14. Gérer les
opérations de service (prévision, achats, stocks, ...) afin de garantir la
qualité de service

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation

orale : « Gestion opérationnelle d'une BU et pilotage de la
performance »

Étude de cas :

« Stratégie des Ressources Humaines »

Mise en

situation : « Animation d'équipe et posture managériale »

Étude de cas :

« Management des risques, des crises et de la sécurité »

RNCP35791BC04 — Gérer les ressources économiques et financières

LISTE DE COMPÉTENCES

C15. Analyser et élaborer un diagnostic de la situation économique et financière d'une organisation en analysant :

- Les documents
comptables et financiers (bilans, compte de résultats),
- L'impact des
décisions de gestion à l'aide d'outils
de gestion de manière à évaluer la rentabilité

C16. Superviser un

système de pilotage des business unit basé sur :

- Une analyse

budgétaire,

- Des indicateurs de performance du secteur d'activité préalablement définis,
 - Des outils de suivi et d'analyse des données financières,
- De manière à piloter l'activité en fonction des contraintes budgétaires

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rapport écrit : « Stratégie financière et Business plan »

RNCP35791BC05 — Développer une recommandation sur la base d'une démarche de recherche

LISTE DE COMPÉTENCES

C17. Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources afin d'en dégager une problématique.

C18. Définir une méthode adaptée afin de collecter des données réelles et de les interpréter.

C19. Émettre des préconisations de développement en les justifiant par des éléments d'analyse afin de permettre la prise de décision.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mémoire de fin d'études :

« Rapport écrit et soutenance individuelle »

RNCP35791BC06 — Développer sa connaissance de soi et du marché de l'emploi pour la fonction et le secteur d'activité visé.

LISTE DE COMPÉTENCES

C20. Identifier et analyser ses valeurs professionnelles, ses centres d'intérêt, ses préférences, ses compétences, ses croyances, ses aptitudes pour faire ses propres choix.

C21. Choisir les

outils adaptés aux méthodes de recrutement (CV, lettre de motivation, outils réseau, pitch, entretiens, « assessments ») afin de créer l'intérêt du recruteur.

C22. Analyser les

spécificités et évolutions des métiers et des secteurs visés, l'environnement économique et l'état du marché du travail afin de construire son projet professionnel personnel

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CV

Lettre de motivation

Profil LinkedIn Pitch

Simulation d'entretien

Présentation orale de son projet professionnel

Présentation orale de retour sur expérience des immersions professionnelles

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les diplômés sont embauchés par un grand nombre d'entreprises de secteurs suivants :

- Commerce / Distribution / E-commerce,
- La gastronomie / les métiers de bouche,
- La coiffure et la beauté.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Dans les trois secteurs d'activité visés, le titulaire de la certification occupe des fonctions suivantes autour de deux familles :

- manager de point de vente/restaurant/salon,
- manager de fonction support d'une entreprise - gestionnaire d'achat, chef de produit ou assistant marketing,

responsable fidélisation/relation client, responsable communication / évènementiel, responsable e-commerce.

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 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	1 980 €
Familles professionnelles (FAP)	R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée) T0X60 — Coiffeurs, esthéticiens · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	29 528
Jugés difficiles à recruter	50 %
Emplois saisonniers	20 %
Familles professionnelles (FAP)	L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration T0X60 — Coiffeurs, esthéticiens

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats doivent être titulaires d'une certification de niveau 4 ou d'une certification de niveau 5. L'inscription se fait après examen du dossier et entretien de motivation.

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

- Le président, ou le vice-président, enseignant-chercheur nommé par le Recteur d'Académie ou son représentant au titre du MESRI
- Le Directeur général de NEOMA Business School, ou son représentant,
- Le Directeur Général Adjoint en charge des programmes ou son représentant
- Le Directeur Général Adjoint en charge de la Faculté ou son représentant
- Le Directeur du Programme

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	7 702 €
Selon la branche	7 000 € – 7 815 €
Prise en charge	Branches concernées
7 702 €	Valeur par défaut · 208 branches
7 815 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 604 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
7 000 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 25/03/2022

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP36272

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://neoma-bs.fr/formations/bachelor-en-management-des-services/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35791/>