

Responsable du développement commercial

RNCP36610 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34554, 34085
Code(s) ROME	M1707, D1407, D1406
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/07/2022
Date d'échéance	01/07/2025

Certificateur(s)

ESGCV · SIRET : 75253547600325

Partenaires habilités

43 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 34 à former et organiser l'évaluation et 9 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE ACCOR	33862347300018	Former et organiser l'évaluation
ACCERTIF	91819995100016	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former
ALIGNER VIE PRO	91102989000017	Former et organiser l'évaluation
BEFORMA	85222156300038	Former
BENJAMIN GOMBEAUD	90900229700010	Former et organiser l'évaluation
BLOB	89849394500015	Former et organiser l'évaluation
CENTURY 21 FRANCE SA	33951069500028	Former et organiser l'évaluation
DIGITAL CAMPUS-ESARC-ESG SPORT LYON	75253547600440	Former et organiser l'évaluation
DIRECTT FORMATION	82535070500042	Former

Liste complète des 43 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36610-responsable-du-developpement-commercial/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable du développement commercial participe à la définition de la stratégie commerciale, et en pilote la mise en œuvre en déployant un plan d'action pour la zone de responsabilité qui lui a été confiée. Acteur clé de la performance commerciale, il exerce ses fonctions en collaboration étroite avec la direction marketing de l'entreprise, à laquelle il apporte le « retour d'expérience terrain » et la fine connaissance des prospects et clients, permettant ainsi d'ajuster et d'optimiser l'efficacité des actions marketing et commerciales.

Il est en charge du développement et de la fidélisation d'un portefeuille client. Il conduit personnellement les

négociations des ventes auprès des prospects et clients les plus stratégiques, et joue un rôle de manager de proximité auprès des forces de ventes.

Le secteur connaît d'importantes mutations qui se sont accélérées dans le contexte de pandémie mondiale. Parmi ces mutations figurent la transformation numérique qui impacte les entreprises dans leur organisation, leurs méthodes de travail, mais également leur développement commercial.

C'est donc afin de répondre à ces enjeux que le réseau d'écoles ESG propose la certification " Responsable du développement commercial-Niveau 6". Cette dernière tient compte des dernières évolutions du secteur, et couvre l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice du métier.

ACTIVITÉS VISÉES

Elaboration d'un plan de développement commercial, à partir de la stratégie commerciale globale de l'entreprise

Etude du marché, des clients et des concurrents

Contribution à la définition d'une stratégie marketing et commerciale

Conception et argumentation d'une proposition de plan d'actions commerciales

Déclinaison de la stratégie de développement du portefeuille client :

Conception et suivi des actions de prospections commerciales

Participation à la conception d'une action de communication

Négociation commerciale auprès d'un prospect/ ou client stratégique.

Développement de la relation client et fidélisation du portefeuille :

Pilotage de la politique de fidélisation à partir d'un diagnostic de l'existant

Résolution des litiges et traitement des réclamations des clients.

Encadrement et animation d'une équipe commerciale :

Management opérationnel d'une équipe commerciale

Pilotage de la performance d'une équipe commerciale à l'échelle individuelle et collective

Evaluation des résultats d'un plan d'actions commerciales dans une logique d'amélioration continue :

Evaluation des résultats du plan d'actions commerciales

Mise en place d'actions correctives et capitalisation du retour d'expérience

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser une veille commerciale

Contribuer à la définition des profils client type (buyer personas) en cohérence avec la segmentation en collaboration avec le service marketing

Contribuer à la définition de la stratégie marketing et commerciale d'une activité en collaboration avec la direction marketing

Concevoir un plan d'action commercial

Présenter et défendre une proposition de plan d'actions commerciales

Piloter le déploiement des actions de prospection commerciale

Participer à la conception d'une action de communication à destination d'une ou plusieurs cible client

Elaborer une approche de négociation commerciale pour un prospect/ ou client ou stratégique

Conduire une négociation commerciale avec un prospect/ ou client ou stratégique

Réaliser le diagnostic de la performance de la relation client pour un portefeuille donné en collaboration avec le service marketing de l'entreprise

Développer une politique de fidélisation d'un portefeuille client

Traiter les litiges et réclamations des clients

Manager l'équipe commerciale opérationnelle

Animer et motiver l'équipe commerciale

Organiser la coopération au sein du service et interservices en mettant en place des outils de travail collaboratif ainsi que les règles d'usage et les bonnes pratiques associées

Former l'équipe commerciale (sur l'offre de produits et service, les techniques de ventes, les outils et processus...)

Evaluer les actions commerciales mises en œuvre

Ajuster le plan d'actions commerciales

Blocs de compétences

RNCP36610BC01 — Elaborer un plan de développement commercial

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une veille commerciale en définissant les objectifs de la veille, en mobilisant des outils et méthodes de collecte et de traitement des informations, en analysant son marché, ses clients, et ses concurrents, afin d'anticiper les prochaines actions commerciales stratégiques.

Contribuer à la définition des profils client type (buyer personas) en cohérence avec la segmentation en collaboration avec le service marketing, en s'appuyant sur la collecte et l'analyse de données qualitatives (retours de l'équipe commerciale, réalisation d'interview...) ou quantitative (bases de données clients, sondage...) afin de commercialiser une offre de produits ou services adaptée au public cible.

Contribuer à la définition de la stratégie marketing et commerciale d'une activité en collaboration avec la direction marketing, en s'appuyant sur l'analyse du marché et du public cible pour établir les orientations stratégiques, en participant à la définition du mix marketing, et en fixant les objectifs marketing et commerciaux, afin de soutenir la stratégie globale de l'organisation.

Concevoir un plan d'action commercial en déterminant : les objectifs commerciaux à atteindre, les actions opérationnelles ainsi que leur planification, les moyens humains, matériels et financiers consacrés aux actions, et les indicateurs de suivi, afin de mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise.

Présenter et défendre une proposition de plan d'action commerciale ainsi que le budget associé en explicitant les choix au regard des cibles, du positionnement de l'offre et de la stratégie d'entreprise, de manière à obtenir la validation de la direction commerciale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet professionnel et/ ou projet de consulting

Pour plus d'informations sur les attendus des modalités et/ou les conditions de validations pour les personnes en situation de handicap, veuillez télécharger le référentiel de certification.

RNCP36610BC02 — Décliner la stratégie de développement du portefeuille client

LISTE DE COMPÉTENCES

Piloter le déploiement des actions de prospection commerciale en collaboration avec le service marketing en déterminant les cibles de prospection, le champ d'action, la méthodologie ainsi que les outils de recueil et de traitement des informations, en fixant des objectifs à atteindre, les délais associés, et les indicateurs de performance, et en élaborant les argumentaires de vente, afin de développer le portefeuille client.

Participer à la conception d'une action de communication à destination d'une ou plusieurs cible client, en collaboration avec le service marketing, le service communication ou des prestataires, en identifiant les objectifs, et en participant à la définition d'un message clé, ainsi que les canaux de diffusion, de manière à accroître la visibilité de l'offre et favoriser le développement des ventes.

Elaborer une approche de négociation commerciale pour un prospect/ ou client ou stratégique en définissant des objectifs de négociation, en collectant des renseignements sur le prospect/ ou client, en analysant les attentes et les besoins du prospect/ ou client par le biais d'entretiens exploratoires, et en créant un argumentaire personnalisé anticipant les scénarios probables, afin de préparer l'entrée en négociation.

Conduire une négociation commerciale avec un prospect/ ou client ou stratégique, en argumentant une proposition de produit ou service, et en formulant la proposition finale dans le respect des exigences légales, de la politique commerciale ainsi que des CGV, afin de conclure la vente.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situations professionnelles

Pour plus d'informations sur les attendus des modalités et/ou les conditions de validations pour les personnes en situation de handicap, veuillez télécharger le référentiel de certification.

RNCP36610BC03 — Développer la relation client et fidéliser le portefeuille

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser le diagnostic de la performance de la relation client pour un portefeuille donné en collaboration avec le service marketing de l'entreprise, en participant à la conception des outils de mesure de la satisfaction, en analysant les résultats des enquêtes de satisfaction client, et les retours terrain, et en exploitant les données de l'outil CRM, afin d'identifier les axes d'amélioration de l'expérience client.

Développer une politique de fidélisation d'un portefeuille client en collaboration avec le service marketing, en

analysant les habitudes de consommation, les besoins et attentes des clients, et en proposant un programme de fidélisation incluant des offres et avantages, afin de développer les ventes liées au portefeuille client existant. Traiter les litiges et réclamations des clients, en collectant les informations permettant d'identifier les causes du litige/ des réclamations, en instaurant un dialogue avec le client, et en proposant des solutions, afin de maintenir de bonnes relations commerciales et sauvegarder l'image de marque.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situations professionnelles

Pour plus d'informations sur les attendus des modalités et/ou les conditions de validations pour les personnes en situation de handicap, veuillez télécharger le référentiel de certification.

RNCP36610BC04 — Encadrer et animer une équipe commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Manager l'équipe commerciale opérationnelle, en communiquant sur les enjeux stratégiques pour l'entreprise, en distribuant les missions selon les compétences des membres de l'équipe, en définissant les objectifs, les méthodes et les modalités de mise en œuvre ainsi que les indicateurs de performance, et en suivant et contrôlant les résultats, afin de piloter la performance individuelle et collective.

Animer et motiver l'équipe commerciale, en adoptant les techniques de communication adaptées aux profils et besoins spécifiques des collaborateurs (diversités, PSH...), en mettant en place des challenges, et en valorisant les réussites individuelles et collectives, afin de maintenir l'engagement des collaborateurs.

Organiser la coopération au sein du service et interservices en mettant en place des outils de travail collaboratif ainsi que les règles d'usage et les bonnes pratiques associées afin de mettre en œuvre les conditions d'une communication efficace.

Former l'équipe commerciale (sur l'offre de produits et service, les techniques de ventes, les outils et processus...) en animant des sessions collectives ou des accompagnements individuels et en élaborant des supports de présentation, afin de développer les compétences et la performance des collaborateurs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratiques : Analyse réflexive

Mise en situation professionnelle

Pour plus d'informations sur les attendus des modalités et/ou les conditions de validations pour les personnes en situation de handicap, veuillez télécharger le référentiel de certification.

RNCP36610BC05 — Evaluer les résultats d'un plan d'actions commerciales dans une logique d'amélioration continue

LISTE DE COMPÉTENCES

Evaluer les actions commerciales mises en œuvre en analysant les résultats quantitatifs de l'activité (mesure du retour sur investissement), et les écarts entre les objectifs et les résultats, afin de veiller au respect des objectifs de vente dans sa zone de responsabilité.

Ajuster le plan d'actions commerciales en s'appuyant sur l'analyse des résultats quantitatifs et en proposant des actions correctives, afin d'améliorer la performance commerciale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet professionnel et/ ou projet de consulting

Pour plus d'informations sur les attendus des modalités et/ou les conditions de validations pour les personnes en situation de handicap, veuillez télécharger le référentiel de certification.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Responsable du développement commerciale peut évoluer dans tous les types de structures ainsi que dans de nombreux secteurs d'activité dès lors qu'un produit ou service est proposé.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les intitulés métiers du Responsable du développement commercial sont variés et peuvent différer selon les domaines et structures dans lesquels il évolue.

Business developer

Responsable commercial

Responsable grands comptes ou comptes clés
Responsable partenariat
Responsable clientèle
Responsable des ventes
Chef de vente
Chef de secteur/zone
Responsable de secteur
Chargé d'affaires
Conseiller commercial
Consultant commercial

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).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 975 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) 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) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	40 236
Jugés difficiles à recruter	38 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

En formation initiale (étudiants) avec effet cumulatif :

Etre titulaire d'une certification de niveau 5, d'un bac+2, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...), ou avoir validé 120 crédits ECTS,

En apprentissage ou contrat de professionnalisation :

Cursus en 3 ans : être titulaire d'une certification de niveau 4, du baccalauréat, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...)

Cursus en 2 ans : être titulaire d'une certification de niveau 4 + 60 ECTS, d'un bac+1/2, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...), ou

avoir validé 60 crédits ECTS

Cursus en 1 an être titulaire d'une certification de niveau 5, d'un bac+2, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...), ou avoir validé 120 crédits ECTS,

En formation professionnelle :

Et être titulaire d'une certification de niveau 5 d'un bac +2 ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...), ou avoir validé 120 crédits ECTS avec une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 24 mois
Ou être titulaire d'un Baccalauréat et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de 36 mois minimum.

Dérogations spécifiques : Si le candidat ne dispose pas de l'expérience professionnelle ou du diplôme requis, le candidat devra présenter un dossier démontrant sa capacité à valider la certification professionnelle (VAP, attestation employeur ou autres preuves d'une expérience professionnelle, personnelle ou associative permettant l'acquisition de compétences connexes...). Ce dispositif de valorisation des acquis se rapprocherait d'une VAE Mixte.

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

Le jury est composé de 4 membres dont 50% de professionnels externes exerçant dans le métier visé

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	7 663 €
Selon la branche	6 000 € – 7 663 €
Prise en charge	Branches concernées
7 663 €	Valeur par défaut · 201 branches
7 500 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS), CPNEFP des industries des tuiles et briques
7 000 €	CPNE Panneaux à Base de Bois, CPNE fabrication de l'ameublement, CPNE-FP de l'Esthétique
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP de la métallurgie
7 279 €	CPNEFP Mutualité
7 156 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 800 €	CPNE Banque

Base légale

Date de décision	01/07/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/07/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	718	1	92 %	—
2020	279	1	89 %	—
2019	215	0	96 %	79 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP18000

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP41114

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP18000, RNCP34184, RNCP35150, RNCP35754, RNCP36395

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.groupeesg.fr/>
<https://www.esgci.com/marketing-commerce>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36610/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1 703
Parcours menés à terme	1 318
Taux d'achèvement	77 %
Période	08/2022 – 04/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1 885
Montant total engagé	3 920 593 €
Coût moyen par dossier	2 080 €
Durée moyenne	114 h
Période	07/2022 – 07/2025
France compétences	92 %
Reste à charge titulaire	4 %
France Travail	2 %
Entreprise	1 %
OPCO	1 %
Régions	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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