

Gestion et Développement Commercial

RNCP39135 · RNCP · Modifications à valider par le ministère

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	310m, 312
Formacode(s)	32079, 32094, 32145, 34085, 34076
Code(s) ROME	M1701, M1205, M1704, M1707, M1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2027

Certificateur(s)

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

ASCENCIA PARIS LA DEFENSE · SIRET : 50123141900034

ASCENCIA SAINT QUENTIN EN YVELINES · SIRET : 50096054700015

ASCENCIA MARNE LA VALLEE · SIRET : 50081928900017

ASCENCIA EVRY · SIRET : 49478955500013

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le diplôme Gestion et Développement Commercial vise à certifier des professionnels qui assument aujourd'hui des missions d'adjoint de direction dans les PME, de responsable d'une unité, d'un service, d'un département. Ils combinent des compétences dans les domaines du déploiement de la stratégie d'entreprise, le pilotage et l'accompagnement de son organisation, de ses ressources aussi bien financières, commerciales qu'humaines mais aussi des risques et de la qualité des processus.

Avec la gestion de la relation client, le management d'équipe et la rentabilité financière, la gestion de l'entreprise au sens général du terme, est l'un des principaux piliers, nécessaires à toute entreprise. Une entreprise bien structurée dans ses fonctions opérationnelles et structurelles est une entreprise qui possède des ressources de différentes natures pour se développer, faire évoluer son organisation et s'adapter aux difficultés conjoncturelles.

La gestion d'une unité opérationnelle, d'un service, d'un département et le développement commercial de la structure sont les parties émergées au bon développement d'une entreprise et nécessitent une formation et des compétences adaptées aux enjeux du contexte économique actuel. Le management intermédiaire, lien entre les équipes et la Direction Générale de l'entreprise, a besoin de nouveaux diplômés compétents et qualifiés.

Les responsabilités et engagements attendus par les titrés en sortie de formation sont d'un bon niveau opérationnel et requièrent des capacités et compétences de niveau 6, à 360°, tel un « chef d'orchestre », bras droit de dirigeant.

Le titre Gestion et Développement Commercial est dédié aux personnes qui cherchent à contribuer à l'accroissement de l'activité des entreprises par des fonctions de gestion, de management des équipes ou de plusieurs unités opérationnelles. Le titulaire est garant du bon fonctionnement de l'unité qu'il encadre, tant sur l'aspect commercial que sur l'aspect budgétaire et administratif. Plus précisément, ce titre certifie des candidats en mesure de devenir des intermédiaires entre les collaborateurs et les managers de l'entreprise tel de futurs gestionnaires/coordonnateurs de centre de profit.

En prémices, la certification est orientée autour des activités socles qui permettent d'accompagner au mieux la relation clients pour l'entreprise - dans une posture de middle office - tant au niveau du renseignement et de l'accompagnement client dans son processus d'achat complet (négociation, commande, facturation, etc.) que sur les

actions d'attractivité, de fidélisation et de satisfaction.

ACTIVITÉS VISÉES

- Gestion de la relation client en face à face ou à distance
- Gestion des aspects administratifs et financiers d'un dossier client
- Accompagnement à la coordination de la data et des processus support
- Accompagnement au développement des activités support de la fonction commerciale
- Traduction opérationnelle des axes stratégiques de l'entreprise et participation au développement commercial
- Management opérationnel des Hommes, de l'organisation en responsabilité et des changements
- Option de spécialisation 1 : Management fonctionnel, pilotage et contrôle des moyens d'une unité, d'un département
- Option de spécialisation 2 : Développement de la stratégie commerciale et pilotage de la performance :

COMPÉTENCES ATTESTÉES

En fonction de la spécialisation choisie dans le cadre du bloc optionnel, les compétences attestées à l'issue du parcours complet de certification seront :

Option 1 : Management fonctionnel, pilotage et contrôle des moyens d'une unité, d'un département

- Gestion budgétaire du service, évaluation des ressources nécessaires et adaptation des moyens de fonctionnement
- Aide à la construction des éléments comptables et financiers
- Prévention des risques dans le cadre d'une démarche de protection des personnes et du patrimoine matériel et immatériel
- Management de la performance et accompagnement à l'amélioration continue du fonctionnement opérationnel de l'unité

Option 2 : Développement de la stratégie commerciale et pilotage de la performance

- Elaboration du plan d'action(s) commerciale(s) du service, de l'unité, du périmètre en responsabilité
- Déploiement du plan d'action(s) commerciale(s) selon les principes de la gestion de projets
- Développement de son portefeuille d'affaires / périmètre de ventes et fidélisation de la clientèle
- Suivi du plan de performance des activités commerciales

Détail des compétences attestées :

Compétences du tronc commun :

- Prendre en charge en face à face ou à distance un client / un prospect afin d'effectuer l'étude préalable de la demande, du besoin client
- Apporter des informations techniques à un client / un prospect sur un produit / un service pour l'aider et l'orienter dans son processus d'achat
- Etablir un questionnement efficace afin d'assurer une relance prospect ou pour adapter son argumentaire pour l'établissement d'un devis
- Elaborer une proposition de vente respectant les réglementations légales et la culture globale de l'entreprise
- Apporter une réponse technico-commerciale complète permettant d'optimiser la performance de la négociation sur le plan qualité – cout - délai
- Utiliser les techniques comportementales adaptées à l'aboutissement d'une vente en s'adaptant à un contexte défini et finaliser l'acte d'achat
- Développer la personnalisation de la relation client et de l'offre apportant une valeur concurrentielle à l'entreprise
- Assurer un rôle de soutien dans la prospection et les actions d'attractivité clients pour développement le portefeuille existant
- Porter assistance à un client en récoltant et recherchant les informations nécessaires afin de résoudre un problème rencontré
- Assurer le service après-vente, traiter les réclamations clients afin de gérer les mécontentements, d'éviter les contentieux, les litiges, les impayés
- Suivre des clients / prospects dans leur cycle de vie (évolution, panier moyen, fréquence) dans le but de maîtriser l'évolution du portefeuille clients
- Entretenir la relation client à distance en adaptant ses outils de communication
- Adapter sa posture et ses process à une clientèle à distance
- Capitaliser sur la gestion de la data client pour améliorer son positionnement et l'expérience client
- Etablir une dynamique e-relationnelle
- Intégrer ou vérifier l'enregistrement des commandes afin d'assurer le déclenchement du processus de production, de distribution

- Assurer le suivi des enregistrements de commandes pour préparer les livraisons, établir et contrôler un bon de livraison
- Participer au contrôle et à l'élaboration de la tarification
- Assurer l'assistanat export et l'interface avec les acteurs de la supply chain, les transports, les douanes, les ventes
- Enregistrer, traiter ou transmettre les retours et/ou réclamations clients, traiter les non-conformités ; réceptionner et suivre les retours produits
- Suivre les stocks sur un logiciel, progiciel
- Gérer la relation avec les fournisseurs en définissant les prestataires appropriés en fonction des exigences des clients
- Relancer les fournisseurs en cas de retard de livraison et répertorier les incidents logistiques
- Assurer le suivi administratif de documents de transport et/ou intervenir en tant que support pour l'export et/ou le suivi des transporteurs
- Etablir, contrôler la facturation (les avoirs, les escomptes, les en-cours clients, les reliquats) et gérer les éléments de paiements des commandes
- Planifier les paiements, relancer et mettre à jour les créances clients, gérer les dossiers d'affacturage et d'encaissement
- Accompanyer les procédures de relance, de recouvrement (balance âgée) en cas d'impayé (extraction des données, anomalies identifiées)
- Participer à la gestion des risques liés à la clientèle, veiller à la solvabilité des clients, procéder à l'analyse financière clients / prospects
- Participer à la veille budgétaire et financière afin d'accompagner le manager dans le contrôle de la rentabilité des activités
- Utiliser des tableurs, ERP, CRM, progiciel de gestion des stocks et intégrer des commandes sur un logiciel pour optimiser la réactivité de transmission des données
- Mettre à jour et qualifier les fichiers, bases de données clients / prospects (dans un CRM, ERP) dans le but d'améliorer la relation client et les actions sur le(s) portefeuille(s)
- Définir et schématiser les besoins en données des différents outils et services afin d'identifier des dysfonctionnements, confronter des informations et les codifier
- Gérer et améliorer les systèmes de circulation de l'information tant en interne qu'en externe
- Créer / améliorer les modes opératoires et les procédures clients, fournisseurs, prestataires pour une uniformisation des fonctionnements
- Partager les données et les bonnes pratiques avec les autres services internes et les partenaires extérieurs à des fins d'amélioration continue de la qualité
- Utiliser ou mettre en place des outils de travail collaboratif pour fluidifier les échanges et les interactions entre services
- Optimiser la Gestion Electronique des Documents en intégrant la gestion des processus de classement et d'archivage dans la démarche
- Suppléer un responsable dans les tâches de premier niveau pour accompagner le recrutement d'un nouveau collaborateur (rédaction de fiche de poste, d'annonce, etc.)
- Aider à la récupération, numérisation et gestion des documents d'entrée et sortie d'un collaborateur sous la supervision d'un responsable ou du service RH
- Accueillir, accompagner, transmettre des connaissances techniques à de nouveaux collaborateurs / stagiaires pour renforcer les équipes et garantir la bonne application des process
- Intervenir sur les plannings (tournées, interventions, RDV commerciaux, etc...) / les agendas partagés et les adapter en fonction des contraintes organisationnelles des acteurs dans le but d'optimiser la communication générale du(des) service(s)
- Proposer des améliorations dans les supports de communication, offline ou online, pour les différents acteurs interne ou externe
- Participer à des événements, des opérations de promotion, de fidélisation pour dynamiser les activités commerciales et soutenir la force de vente
- Assurer l'interface entre les commerciaux, les services, les clients, les prestataires en inscrivant sa démarche dans une chaîne de valeur avec les fonctions supports
- Identifier des indicateurs de suivi / de performance et (co)construire des tableaux de bord dans le but d'assurer des rapports d'activité
- Sélectionner et extraire des données d'un progiciel (CRM, ERP) et assurer le reporting des données clients en

combinant des technologies

- Entretenir les relations avec les fonctions supports des différents services afin de mettre à jour les données et les informations
- Participer à l'organisation de réunion en apportant des données quantitatives et qualitatives à tout ou partie des interlocuteurs de l'entreprise
- Administrer et participer à des études par téléphone, en unité, en ligne pour accompagner la recherche d'éléments constitutifs de la satisfaction ou insatisfaction client.
- Analyser des retours clients / enquêtes de satisfaction dans le but d'assurer une remontée d'information aux fonctions concernées.
- Suivre le taux de satisfaction client et proposer des évolutions des fonctionnalités liées aux programmes de fidélisation visant une meilleure expérience de marque
- Assurer une veille continue de l'environnement macro, micro, nano économique en identifiant les sources et ressources nécessaires afin d'adapter le positionnement de son entité aux interactions avec/entre les opérateurs du(des) marché(s)
- Consolider des données issues de la veille en utilisant des outils et matrices adaptés et dédiés à la cartographie de l'information afin d'établir le positionnement concurrentiel de l'organisation et les facteurs de valorisation, les opportunités et les menaces du marché et déterminer les facteurs clés de succès sur son périmètre
- Assurer une remontée d'information issue de la veille en actualisant la documentation professionnelle, réglementaire interne afin d'accompagner la réflexion sur les ajustements à mener en cohérence avec les évolutions du marché et partager la stratégie de l'entreprise auprès des parties prenantes de l'unité opérationnelle pour donner du sens à ses actions
- Appréhender l'organisation globale de l'entreprise, la valeur client à l'intérieur en actualisant régulièrement la cartographie des différents maillons de la chaîne de valeur de l'entreprise ainsi que des activités interconnectées pour proposer des améliorations éventuelles de la performance, y compris logistique
- Analyser l'ensemble des acteurs intervenants dans la balance équilibrée (satisfaction client et la rentabilité logistique) en identifiant les relations horizontales et verticales de l'unité opérationnelle et leurs caractéristiques afin préconiser des améliorations continues en matière de Supply Chain Management
- Aider à la compréhension de l'ensemble de ces éléments aux clients interne et externe en présentant de manière synthétique les valeurs clés de cette structuration pour valoriser la fonction support de son organisation sur son périmètre
- Cartographier le portefeuille d'activités en mobilisant des outils et matrices de diagnostic afin de se projeter sur les possibilités d'actions commerciales sur un ou des périmètre(s) définis, en cohérence avec la nécessaire transition écologique à opérer en réponse aux besoins sociétaux et en conformité avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (R.G.A.A.)
- Interpréter les données à disposition (en interne ou à l'externe) pour dresser les « personae clients » de son portefeuille d'activités, en intégrant les éventuelles spécificités liées aux consommateurs finaux en situation de handicap, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D.)
- En collaboration avec les services production et juridique, identifier les aménagements d'offres de produits et services envisageables dans l'univers concurrentiel de l'entreprise pour répondre aux attentes des acheteurs, en particulier concernant l'accessibilité de l'offre aux consommateurs finaux en situation de handicap
- A partir de la stratégie globale de l'entreprise et de sa politique RSE, traduire les enjeux directs impactant la(les) unité(s) opérationnelle(s) en responsabilité pour positionner son service par rapport à la stratégie définie et favoriser le management responsable
- Développer la culture de l'entreprise - définie par la direction - au sein de son Unité, sur son périmètre et porter le projet de l'entreprise en externe au travers d'événements, de partenariat pour améliorer la compréhension et la visibilité de l'UO sur son secteur économique
- Partager la politique générale de l'entreprise dans le domaine RSE avec les collaborateurs en donnant du sens aux actions de l'entité afin de créer un principe de réciprocité dans les activités de chacun
- Etablir un diagnostic humain de son équipe en appréhendant la diversité des profils la composant, incluant le personnel en situation de handicap, afin de déterminer les leviers d'accompagnement et d'encadrement personnalisés de chacun de ses collaborateurs
- Animer une équipe, en présentiel ou à distance, en dynamisant ses membres autour des objectifs individuels et collectifs, afin d'obtenir les résultats attendus et fidéliser ses collaborateurs et garantir une qualité de vie au travail pour chacun des membres
- Ajuster les objectifs individuels en intégrant à sa réflexion les diversités de parcours des collaborateurs et les

situations de handicap afin d'accompagner tous les membres du collectif à la réussite et l'adaptation des moyens le cas échéant

- Accompagner les membres de son équipe en cas de conflit interne (entre collaborateurs) ou externe (avec un client - fournisseur) afin de garantir une qualité de vie au travail pour chacun des membres
- Participer au processus de recrutement de nouveaux collaborateurs du service commercial en sélectionnant les bonnes compétences commerciales à mobiliser, en accueillant et intégrant les nouvelles recrues pour répondre aux besoins de renforcement de l'équipe de vente, en conformité avec le code du travail et dans le respect des principes de déontologie et de lutte contre les discriminations
- Animer différentes formes d'entretiens, de recrutement ou d'évaluation, afin de détecter de nouveaux potentiels, des besoins en compétences de son équipe et ajuster les ressources nécessaires en respectant les principes de l'égalité entre les femmes et les hommes
- En collaboration avec le service Ressources Humaines, contribuer à la professionnalisation de chacun des membres en proposant des actions de formation permettant l'accomplissement des activités confiées dans le but d'accompagner la montée ou le maintien en compétences de son équipe et, le cas échéant, animer des formations internes (individuelle ou collective) avec des outils et supports adaptés à tous les profils de collaborateurs
- Transmettre les décisions de la direction auprès des collaborateurs concernés en sélectionnant les circuits d'informations interne les plus adaptés pour garantir la qualité de communication au sein de son service
- Communiquer efficacement sur les résultats, évolution et enjeux de son activité en interne de façon ascendante et horizontale auprès des instances transverses afin d'assurer la représentativité de son équipe et valoriser les réussites collectives
- Organiser des moments d'échanges, selon les codes de la communication interpersonnelle et de groupe, avec les membres de son équipe en adaptant la temporalité, la durée, la forme et les moyens des rencontres afin de créer un climat favorable aux partages, à l'innovation et à la créativité, en mettant en œuvre des adaptations nécessaires aux collaborateurs en situation de handicap
- Proposer des améliorations continues du système de communication en s'appuyant sur les technologies de travail collaboratif et les principes du middle management pour faciliter la circulation des informations au sein de son entité
- A partir d'une veille continue et prospective, identifier les axes d'innovation et de transformation structurelle et organisationnelle à mettre en œuvre pour aligner l'UO aux besoins de la stratégie générale, du périmètre, du marché ou du besoin du client externe et interne à court, moyen et long terme afin d'anticiper pour anticiper les mutations et réfléchir à des orientations pérennes dans le temps
- S'appuyer sur les principes de l'intelligence collective pour définir une stratégie de changement, proposer des solutions permettant d'atteindre des objectifs fixés et anticiper la réticence aux changements en impliquant les parties prenantes
- Identifier les tâches à faible valeur ajoutée et/ou chronophages dans l'organisation du service en brainstormant avec son équipe pour repositionner les collaborateurs dans leur cœur de métier et limiter les risques impactant l'efficacité des actions et la démotivation des salariés

En fonction de la spécialisation choisie dans le cadre du bloc optionnel, les compétences attestées à l'issue du parcours complet de certification seront :

Option 1 : Management fonctionnel, pilotage et contrôle des moyens d'une unité, d'un département

- Animer le système de pilotage budgétaire via les outils de gestion internes afin d'analyser les écarts entre chaque centre de coût et les budgets prévisionnels établis en amont
- Proposer des solutions d'ajustement adaptées en tenant compte de l'incidence des décisions correctives, notamment sur le plan comptable, pour assurer de la rentabilité de l'unité opérationnelle
- Définir les budgets d'investissements nécessaires au bon fonctionnement de son UO en analysant régulièrement les besoins humains et matériels pour formuler des demandes de ressources en intégrant les principes de ROI dans sa réflexion
- Accompagner la construction des pièces comptables et financières en remontant les informations relatives aux charges de son entité afin de participer à l'évaluation des résultats de l'entreprise et de la qualité de la trésorerie globale
- Calculer la rentabilité et la rentabilité d'une ou plusieurs actions afin de pouvoir préconiser des évolutions potentielles de son UO sur son périmètre
- Identifier les éléments clés de la logistique, de la politique d'achats et d'approvisionnements en termes de mode, coûts, qualité, volume et délais pour compléter l'analyse financière
- Prévenir des risques et des aléas de dysfonctionnements en les détectant, analysant et hiérarchisant afin d'atteindre les objectifs fixés et permettre le développement de la stratégie

- Assurer la veille grâce à un tableau des risques et des conséquences pour proposer des modifications de procédures selon les changements imposés par l'activité
- Mettre en œuvre un système de management de sureté en vérifiant régulièrement les moyens et les niveaux de risques afin de préserver la santé et la sécurité au travail
- S'assurer de la bonne mise en pratique de la politique de gestion des risques pour les salariés en termes de QHSE afin de veiller à la sécurité des biens et des personnes sur son périmètre et contrôler les mesures de sécurité
- Elaborer des méthodes et outils d'amélioration du système de contrôle de la performance via des tableaux de bord, de suivi afin d'évaluer le niveau de performance de l'unité opérationnelle et mettre en œuvre les principes du facility management en créant un environnement de travail propice afin d'améliorer la performance de l'équipe
- Manager les objectifs et ratios de performance en utilisant la méthode SMART afin d'animer et suivre les indicateurs des performances individuelle et collective de manière efficiente et efficace
- Mettre à jour la cartographie des processus internes en réalisant régulièrement l'inventaire des activités pour permettre un fonctionnement opérationnel optimal de l'entité
- Superviser la conformité de l'UO en contrôlant l'utilisation de l'ensemble des procédures pour accompagner l'organisation vers une démarche qualité normée

Option 2 : Développement de la stratégie commerciale et pilotage de la performance

- Construire le plan d'action(s) commerciale(s) omnicanal, sous la forme d'une feuille de route, en réponse à l'analyse préalable d'opportunité, afin d'organiser une démarche structurée pour le pôle commercial
- Définir les objectifs globaux et intermédiaires du plan d'actions en utilisant une méthode de type SMART afin de confronter le projet d'action(s) commerciale(s) aux capacités de l'unité commerciale, tant matérielles, humaines que financières
- Collaborer avec le chef marketing / directeur commercial en interne (ou une prestataire externe) pour coconstruire le plan d'actions « marketing et communication » inhérent au projet et identifier le flux de « lead » nécessaire à la prospection digitale et à la promotion des ventes, dans le respect du Registre Général de la Protection des Données (R.G.P.D.) et du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (R.G.A.A.)
- Organiser le projet de déploiement du plan d'action(s) commerciale(s), selon les principes de la méthode agile, en prenant en compte les contraintes du projet, en répartissant les responsabilités de l'équipe, en qualifiant les objectifs et en anticipant les conséquences pour limiter les risques éventuels de difficulté ou d'échec
- Modéliser le cahier des charges à destination du Top management / des décideurs pour les informer, obtenir les validations et mobiliser l'ensemble des parties prenantes autour du projet du service commercial
- Présenter le projet auprès de la force de vente sous sa responsabilité en le contextualisant et en mettant en œuvre les techniques du management collaboratif afin de favoriser l'adhésion au projet et tirer le meilleur de chacun
- Contrôler régulièrement les objectifs intermédiaires de calendrier, budget, coût, délai, qualité du projet d'action(s) commerciale(s) en confrontant régulièrement le modèle initial à la réalité afin de respecter les contraintes financières, temporelles, budgétaires du projet global
- Construire un plan de développement de son propre portefeuille d'affaires / périmètre de ventes, mobilisant des techniques de prospection commerciale traditionnelles et digitales, afin de générer des opportunités d'affaires sur son portefeuille ou son périmètre en responsabilité
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation client en favorisant l'expérience client et la personnalisation de la relation commerciale pour conserver ses clients sur le long terme et rentabiliser ses actions de prospection et de recherche client
- Déployer des techniques de négociation en fonction de son environnement afin de conclure des ventes simples et complexes, avec des paramètres de négociations variables (typologie d'acheteur, contrat cadre, nouveau prospect, etc.)
- Construire le plan de suivi de performance des actions commerciales à l'aide d'indicateurs et ratios inhérents aux activités afin de contrôler l'atteinte des objectifs intermédiaires et globaux
- Effectuer le reporting des activités commerciales via des tableaux de bord et des outils de gestion de projet afin d'évaluer en temps réel l'avancée du projet de développement et des actions commerciales
- Analyser les résultats commerciaux obtenus, par le biais des outils de gestion de la relation, en utilisant les données issues du système d'information ou en collaboration avec les services financiers, afin de s'assurer de l'efficacité des actions commerciales menées
- Procéder aux ajustements nécessaires à la réalisation du plan d'action(s) commerciale(s) en apportant des correctifs concernant les moyens humains, financiers et matériels pour accompagner les équipes à l'atteinte des objectifs et la sécuriser

Blocs de compétences

RNCP39135BC01 — Gestion de la relation client en face à face ou à distance

LISTE DE COMPÉTENCES

- Prendre en charge en face à face ou à distance un client / un prospect afin d'effectuer l'étude préalable de la demande, du besoin client
- Apporter des informations techniques à un client / un prospect sur un produit / un service pour l'aider et l'orienter dans son processus d'achat
- Etablir un questionnement efficace afin d'assurer une relance prospect ou pour adapter son argumentaire pour l'établissement d'un devis
- Elaborer une proposition de vente respectant les réglementations légales et la culture globale de l'entreprise
- Apporter une réponse technico-commerciale complète permettant d'optimiser la performance de la négociation sur le plan qualité – cout - délai
- Utiliser les techniques comportementales adaptées à l'aboutissement d'une vente en s'adaptant à un contexte défini et finaliser l'acte d'achat
- Développer la personnalisation de la relation client et de l'offre apportant une valeur concurrentielle à l'entreprise
- Assurer un rôle de soutien dans la prospection et les actions d'attractivité clients pour développement le portefeuille existant
- Porter assistance à un client en récoltant et recherchant les informations nécessaires afin de résoudre un problème rencontré
- Assurer le service après-vente, traiter les réclamations clients afin de gérer les mécontentements, d'éviter les contentieux, les litiges, les impayés
- Suivre des clients / prospects dans leur cycle de vie (évolution, panier moyen, fréquence) dans le but de maîtriser l'évolution du portefeuille clients
- Entretenir la relation client à distance en adaptant ses outils de communication
- Adapter sa posture et ses process à une clientèle à distance
- Capitaliser sur la gestion de la data client pour améliorer son positionnement et l'expérience client
- Etablir une dynamique e-relationnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas réel ou fictif d'entreprise et (2) d'un rapport de compétences transversal aux blocs 5, 6 et 7 de parcours.

(1) Le candidat prendra connaissance d'une décision stratégique prise par la Direction d'une organisation, d'une Unité, d'un département ou d'un service et devra élaborer un plan d'action d'accompagnement et de déploiement de cette dernière en assurant une veille sur l'impact des différentes politiques transverses de la structure.

(2) Le candidat présentera un contexte de travail réel, ses missions effectuées, 1 fiche de compétences pour chacun des blocs 5, 6 et 7 développant tout ou partie du bloc ainsi qu'un projet de développement ou de pérennisation de l'organisation

RNCP39135BC02 — Gestion des aspects administratifs et financiers d'un dossier client

LISTE DE COMPÉTENCES

- Intégrer ou vérifier l'enregistrement des commandes afin d'assurer le déclenchement du processus de production, de distribution
- Assurer le suivi des enregistrements de commandes pour préparer les livraisons, établir et contrôler un bon de livraison
- Participer au contrôle et à l'élaboration de la tarification
- Assurer l'assistanat export et l'interface avec les acteurs de la supply chain, les transports, les douanes, les ventes
- Enregistrer, traiter ou transmettre les retours et/ou réclamations clients, traiter les non-conformités ; réceptionner et suivre les retours produits
- Suivre les stocks sur un logiciel, progiciel
- Gérer la relation avec les fournisseurs en définissant les prestataires appropriés en fonction des exigences des clients
- Relancer les fournisseurs en cas de retard de livraison et répertorier les incidents logistiques
- Assurer le suivi administratif de documents de transport et/ou intervenir en tant que support pour l'export et/ou le suivi des transporteurs

- Etablir, contrôler la facturation (les avoirs, les escomptes, les en-cours clients, les reliquats) et gérer les éléments de paiements des commandes
- Planifier les paiements, relancer et mettre à jour les créances clients, gérer les dossiers d'affacturage et d'encaissement
- Accompagner les procédures de relance, de recouvrement (balance âgée) en cas d'impayé (extraction des données, anomalies identifiées)
- Participer à la gestion des risques liés à la clientèle, veiller à la solvabilité des clients, procéder à l'analyse financière clients / prospects
- Participer à la veille budgétaire et financière afin d'accompagner le manager dans le contrôle de la rentabilité des activités

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) de mini-cas pratiques contextualisés et (2) d'un dossier de gestion des activités administrative et financière.

(1) Le candidat prendra connaissance d'une problématique fictive rencontrée dans chacune des activités du bloc et devra trouver les solutions adaptées à leurs résolutions.

(2) Le candidat présentera, dans un contexte de travail réel, des situations de gestion des activités administratives et financières vécues (une par activité du bloc au minimum dans un maximum de cinq) et formulera des critiques et des pistes d'amélioration.

RNCP39135BC03 — Accompagnement à la coordination de la data et des processus support

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser des tableurs, ERP, CRM, progiciel de gestion des stocks et intégrer des commandes sur un logiciel pour optimiser la réactivité de transmission des données
- Mettre à jour et qualifier les fichiers, bases de données clients / prospects (dans un CRM, ERP) dans le but d'améliorer la relation client et les actions sur le(s) portefeuille(s)
- Définir et schématiser les besoins en données des différents outils et services afin d'identifier des dysfonctionnements, confronter des informations et les codifier
- Gérer et améliorer les systèmes de circulation de l'information tant en interne qu'en externe
- Créer / améliorer les modes opératoires et les procédures clients, fournisseurs, prestataires pour une uniformisation des fonctionnements
- Partager les données et les bonnes pratiques avec les autres services internes et les partenaires extérieurs à des fins d'amélioration continue de la qualité
- Utiliser ou mettre en place des outils de travail collaboratif pour fluidifier les échanges et les interactions entre services
- Optimiser la Gestion Electronique des Documents en intégrant la gestion des processus de classement et d'archivage dans la démarche
- Suppléer un responsable dans les tâches de premier niveau pour accompagner le recrutement d'un nouveau collaborateur (rédaction de fiche de poste, d'annonce, etc.)
- Aider à la récupération, numérisation et gestion des documents d'entrée et sortie d'un collaborateur sous la supervision d'un responsable ou du service RH
- Accueillir, accompagner, transmettre des connaissances techniques à de nouveaux collaborateurs / stagiaires pour renforcer les équipes et garantir la bonne application des process

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas pratique contextualisé sur poste informatique et (2) d'un dossier d'analyse des activités de Gestion de la Data et des Process

(1) Le candidat prendra connaissance d'une (de) problématique(s) fictive(s) rencontrée(s) dans les procédures internes d'une entreprise créant des dysfonctionnements dans l'organisation et/ou de l'insatisfaction clients et devra proposer les solutions adaptées à la résolution du(des) problèmes.

(2) Le candidat présentera, dans un contexte de travail réel, des situations de gestion de la Data et des Process vécues (une par activité du bloc au minimum dans un maximum de cinq) et formulera des critiques et des pistes d'amélioration.

RNCP39135BC04 — Accompagnement au développement des activités support de la fonction commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Intervenir sur les plannings (tournées, interventions, RDV commerciaux, etc...) / les agendas partagés et les adapter en fonction des contraintes organisationnelles des acteurs dans le but d'optimiser la communication générale du(des) service(s)
- Proposer des améliorations dans les supports de communication, offline ou online, pour les différents acteurs interne ou externe
- Participer à des évènements, des opérations de promotion, de fidélisation pour dynamiser les activités commerciales et soutenir la force de vente
- Assurer l'interface entre les commerciaux, les services, les clients, les prestataires en inscrivant sa démarche dans une chaîne de valeur avec les fonctions supports
- Identifier des indicateurs de suivi / de performance et (co)construire des tableaux de bord dans le but d'assurer des rapports d'activité
- Sélectionner et extraire des données d'un progiciel (CRM, ERP) et assurer le reporting des données clients en combinant des technologies
- Entretenir les relations avec les fonctions supports des différents services afin de mettre à jour les données et les informations
- Participer à l'organisation de réunion en apportant des données quantitatives et qualitatives à tout ou partie des interlocuteurs de l'entreprise
- Administrer et participer à des études par téléphone, en unité, en ligne pour accompagner la recherche d'éléments constitutifs de la satisfaction ou insatisfaction client.
- Analyser des retours clients / enquêtes de satisfaction dans le but d'assurer une remontée d'information aux fonctions concernées.
- Suivre le taux de satisfaction client et proposer des évolutions des fonctionnalités liées aux programmes de fidélisation visant une meilleure expérience de marque

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un projet fictif et (2) d'un projet de pérennisation

(1) Le candidat travaillera sur un projet fictif de communication pour accompagner une entreprise dans l'amélioration de sa communication et le développement de sa visibilité, de sa notoriété.

(2) Le candidat présentera, dans un contexte de travail réel, une étude portant sur les activités commerciales de l'organisation, sur le processus d'évaluation de la satisfaction et formulera une critique structurée et proposera des pistes d'amélioration générale pour l'attractivité du service.

RNCP39135BC05 — Traduction opérationnelle des axes stratégiques de l'entreprise et participation au développement commercial

LISTE DE COMPÉTENCES

- Assurer une veille continue de l'environnement macro, micro, nano économique en identifiant les sources et ressources nécessaires afin d'adapter le positionnement de son entité aux interactions avec/entre les opérateurs du(des) marché(s)
- Consolider des données issues de la veille en utilisant des outils et matrices adaptés et dédiés à la cartographie de l'information afin d'établir le positionnement concurrentiel de l'organisation et les facteurs de valorisation, les opportunités et les menaces du marché et déterminer les facteurs clés de succès sur son périmètre
- Assurer une remontée d'information issue de la veille en actualisant la documentation professionnelle, réglementaire interne afin d'accompagner la réflexion sur les ajustements à mener en cohérence avec les évolutions du marché et partager la stratégie de l'entreprise auprès des parties prenantes de l'unité opérationnelle pour donner du sens à ses actions
- Appréhender l'organisation globale de l'entreprise, la valeur client à l'intérieur en actualisant régulièrement la cartographie des différents maillons de la chaîne de valeur de l'entreprise ainsi que des activités interconnectées pour proposer des améliorations éventuelles de la performance, y compris logistique
- Analyser l'ensemble des acteurs intervenants dans la balance équilibrée (satisfaction client et la rentabilité logistique) en identifiant les relations horizontales et verticales de l'unité opérationnelle et leurs caractéristiques afin de préconiser des améliorations continues en matière de Supply Chain Management
- Aider à la compréhension de l'ensemble de ces éléments aux clients interne et externe en présentant de manière

synthétique les valeurs clés de cette structuration pour valoriser la fonction support de son organisation sur son périmètre

- Cartographier le portefeuille d'activités en mobilisant des outils et matrices de diagnostic afin de se projeter sur les possibilités d'actions commerciales sur un ou des périmètre(s) définis, en cohérence avec la nécessaire transition écologique à opérer en réponse aux besoins sociétaux et en conformité avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (R.G.A.A.)
- Interpréter les données à disposition (en interne ou à l'externe) pour dresser les « personae clients » de son portefeuille d'activités, en intégrant les éventuelles spécificités liées aux consommateurs finaux en situation de handicap, dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (R.G.P.D.)
- En collaboration avec les services production et juridique, identifier les aménagements d'offres de produits et services envisageables dans l'univers concurrentiel de l'entreprise pour répondre aux attentes des acheteurs, en particulier concernant l'accessibilité de l'offre aux consommateurs finaux en situation de handicap
- A partir de la stratégie globale de l'entreprise et de sa politique RSE, traduire les enjeux directs impactant la(les) unité(s) opérationnelle(s) en responsabilité pour positionner son service par rapport à la stratégie définie et favoriser le management responsable
- Développer la culture de l'entreprise - définie par la direction - au sein de son Unité, sur son périmètre et porter le projet de l'entreprise en externe au travers d'évènements, de partenariat pour améliorer la compréhension et la visibilité de l'UO sur son secteur économique
- Partager la politique générale de l'entreprise dans le domaine RSE avec les collaborateurs en donnant du sens aux actions de l'entité afin de créer un principe de réciprocité dans les activités de chacun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas réel ou fictif d'entreprise et (2) d'un rapport de compétences transversal aux blocs 5, 6 et 7 de parcours.

(1) Le candidat prendra connaissance d'une décision stratégique prise par la Direction d'une organisation, d'une Unité, d'un département ou d'un service et devra élaborer un plan d'action d'accompagnement et de déploiement de cette dernière en assurant une veille sur l'impact des différentes politiques transverses de la structure.

(2) Le candidat présentera un contexte de travail réel, ses missions effectuées, 1 fiche de compétences pour chacun des blocs 5, 6 et 7 développant tout ou partie du bloc ainsi qu'un projet de développement ou de pérennisation de l'organisation

RNCP39135BC06 — Management opérationnel des Hommes, de l'organisation en responsabilité et des changements

LISTE DE COMPÉTENCES

- Etablir un diagnostic humain de son équipe en appréhendant la diversité des profils la composant, incluant le personnel en situation de handicap, afin de déterminer les leviers d'accompagnement et d'encadrement personnalisés de chacun de ses collaborateurs
- Animer une équipe, en présentiel ou à distance, en dynamisant ses membres autour des objectifs individuels et collectifs, afin d'obtenir les résultats attendus et fidéliser ses collaborateurs et garantir une qualité de vie au travail pour chacun des membres
- Ajuster les objectifs individuels en intégrant à sa réflexion les diversités de parcours des collaborateurs et les situations de handicap afin d'accompagner tous les membres du collectif à la réussite et l'adaptation des moyens le cas échéant
- Accompagner les membres de son équipe en cas de conflit interne (entre collaborateurs) ou externe (avec un client - fournisseur) afin de garantir une qualité de vie au travail pour chacun des membres
- Participer au processus de recrutement de nouveaux collaborateurs du service commercial en sélectionnant les bonnes compétences commerciales à mobiliser, en accueillant et intégrant les nouvelles recrues pour répondre aux besoins de renforcement de l'équipe de vente, en conformité avec le code du travail et dans le respect des principes de déontologie et de lutte contre les discriminations
- Animer différentes formes d'entretiens, de recrutement ou d'évaluation, afin de détecter de nouveaux potentiels, des besoins en compétences de son équipe et ajuster les ressources nécessaires en respectant les principes de l'égalité entre les femmes et les hommes
- En collaboration avec le service Ressources Humaines, contribuer à la professionnalisation de chacun des membres en proposant des actions de formation permettant l'accomplissement des activités confiées dans le but d'accompagner la montée ou le maintien en compétences de son équipe et, le cas échéant, animer des formations internes (individuelle ou collective) avec des outils et supports adaptés à tous les profils de collaborateurs

- Transmettre les décisions de la direction auprès des collaborateurs concernés en sélectionnant les circuits d'informations interne les plus adaptés pour garantir la qualité de communication au sein de son service
- Communiquer efficacement sur les résultats, évolution et enjeux de son activité en interne de façon ascendante et horizontale auprès des instances transverses afin d'assurer la représentativité de son équipe et valoriser les réussites collectives
- Organiser des moments d'échanges, selon les codes de la communication interpersonnelle et de groupe, avec les membres de son équipe en adaptant la temporalité, la durée, la forme et les moyens des rencontres afin de créer un climat favorable aux partages, à l'innovation et à la créativité, en mettant en œuvre des adaptations nécessaires aux collaborateurs en situation de handicap
- Proposer des améliorations continue du système de communication en s'appuyant sur les technologies de travail collaboratif et les principes du middle management pour faciliter la circulation des informations au sein de son entité
- A partir d'une veille continue et prospective, identifier les axes d'innovation et de transformation structurelle et organisationnelle à mettre en œuvre pour aligner l'UO aux besoins de la stratégie générale, du périmètre, du marché ou du besoin du client externe et interne à court, moyen et long terme afin d'anticiper pour anticiper les mutations et réfléchir à des orientations pérennes dans le temps
- S'appuyer sur les principes de l'intelligence collective pour définir une stratégie de changement, proposer des solutions permettant d'atteindre des objectifs fixés et anticiper la réticence aux changements en impliquant les parties prenantes
- Identifier les tâches à faible valeur ajoutée et/ou chronophages dans l'organisation du service en brainstormant avec son équipe pour repositionner les collaborateurs dans leur cœur de métier et limiter les risques impactant l'efficacité des actions et la démotivation des salariés

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas réel ou fictif d'entreprise et (2) d'un rapport de compétences transversal aux blocs 5, 6 et 7 de parcours.

(1) Le candidat prendra connaissance d'une décision de création ou de restructuration d'une Unité, d'un département, d'un service et devra accompagner le dirigeant, le responsable dans la conduite du changement et la coordination des moyens du projet.

(2) Le candidat présentera un contexte de travail réel, ses missions effectuées, 1 fiche de compétences pour chacun des blocs 5, 6 et 7 développant tout ou partie du bloc ainsi qu'un projet de développement ou de pérennisation de l'organisation

RNCP39135BC07 — Management fonctionnel, pilotage et contrôle des moyens d'une unité, d'un département

LISTE DE COMPÉTENCES

- Animer le système de pilotage budgétaire via les outils de gestion internes afin d'analyser les écarts entre chaque centre de coût et les budgets prévisionnels établis en amont
- Proposer des solutions d'ajustement adaptées en tenant compte de l'incidence des décisions correctives, notamment sur le plan comptable, pour assurer de la rentabilité de l'unité opérationnelle
- Définir les budgets d'investissements nécessaires au bon fonctionnement de son UO en analysant régulièrement les besoins humains et matériels pour formuler des demandes de ressources en intégrant les principes de ROI dans sa réflexion
- Accompagner la construction des pièces comptables et financières en remontant les informations relatives aux charges de son entité afin de participer à l'évaluation des résultats de l'entreprise et de la qualité de la trésorerie globale
- Calculer la profitabilité et la rentabilité d'une ou plusieurs actions afin de pouvoir préconiser des évolutions potentielles de son UO sur son périmètre
- Identifier les éléments clés de la logistique, de la politique d'achats et d'approvisionnements en termes de mode, coûts, qualité, volume et délais pour compléter l'analyse financière
- Prévenir des risques et des aléas de dysfonctionnements en les détectant, analysant et hiérarchisant afin d'atteindre les objectifs fixés et permettre le développement de la stratégie
- Assurer la veille grâce à un tableau des risques et des conséquences pour proposer des modifications de procédures selon les changements imposés par l'activité
- Mettre en œuvre un système de management de sûreté en vérifiant régulièrement les moyens et les niveaux de risques afin de préserver la santé et la sécurité au travail
- S'assurer de la bonne mise en pratique de la politique de gestion des risques pour les salariés en termes de QHSE

afin de veiller à la sécurité des biens et des personnes sur son périmètre et contrôler les mesures de sécurité

- Elaborer des méthodes et outils d'amélioration du système de contrôle de la performance via des tableaux de bord, de suivi afin d'évaluer le niveau de performance de l'unité opérationnelle et mettre en œuvre les principes du facility management en créant un environnement de travail propice afin d'améliorer la performance de l'équipe
- Manager les objectifs et ratios de performance en utilisant la méthode SMART afin d'animer et suivre les indicateurs des performances individuelle et collective de manière efficiente et efficace
- Mettre à jour la cartographie des processus internes en réalisant régulièrement l'inventaire des activités pour permettre un fonctionnement opérationnel optimal de l'entité
- Superviser la conformité de l'UO en contrôlant l'utilisation de l'ensemble des procédures pour accompagner l'organisation vers une démarche qualité normée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas problème, (2) d'un projet fictif de gestion d'entreprise et (3) d'un rapport de compétences transversal aux blocs 5, 6 et 7 de parcours.

(1) Le candidat prendra connaissance d'une décision de création ou de restructuration d'une Unité, d'un département, d'un service et devra accompagner le dirigeant, le responsable dans la coordination du projet.

(2) Le candidat travaillera sur l'élaboration d'un business plan financier dans le cadre d'une création ou reprise d'entreprise

(3) Le candidat présentera un contexte de travail réel, ses missions effectuées, 1 fiche de compétences pour chacun des blocs 5, 6 et 7 développant tout ou partie du bloc ainsi qu'un projet de développement ou de pérennisation de l'organisation

RNCP39135BC08 — Développement de la stratégie commerciale et pilotage de la performance

LISTE DE COMPÉTENCES

- Construire le plan d'action(s) commerciale(s) omnicanal, sous la forme d'une feuille de route, en réponse à l'analyse préalable d'opportunité, afin d'organiser une démarche structurée pour le pôle commercial
- Définir les objectifs globaux et intermédiaires du plan d'actions en utilisant une méthode de type SMART afin de confronter le projet d'action(s) commerciale(s) aux capacités de l'unité commerciale, tant matérielles, humaines que financières
- Collaborer avec le chef marketing / directeur commercial en interne (ou une prestataire externe) pour coconstruire le plan d'actions « marketing et communication » inhérent au projet et identifier le flux de « lead » nécessaire à la prospection digitale et à la promotion des ventes, dans le respect du Registre Général de la Protection des Données (R.G.P.D.) et du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (R.G.A.A.)
- Organiser le projet de déploiement du plan d'action(s) commerciale(s), selon les principes de la méthode agile, en prenant en compte les contraintes du projet, en répartissant les responsabilités de l'équipe, en qualifiant les objectifs et en anticipant les conséquences pour limiter les risques éventuels de difficulté ou d'échec
- Modéliser le cahier des charges à destination du Top management / des décideurs pour les informer, obtenir les validations et mobiliser l'ensemble des parties prenantes autour du projet du service commercial
- Présenter le projet auprès de la force de vente sous sa responsabilité en le contextualisant et en mettant en œuvre les techniques du management collaboratif afin de favoriser l'adhésion au projet et tirer le meilleur de chacun
- Contrôler régulièrement les objectifs intermédiaires de calendrier, budget, coût, délai, qualité du projet d'action(s) commerciale(s) en confrontant régulièrement le modèle initial à la réalité afin de respecter les contraintes financières, temporelles, budgétaires du projet global
- Construire un plan de développement de son propre portefeuille d'affaires / périmètre de ventes, mobilisant des techniques de prospection commerciale traditionnelles et digitales, afin de générer des opportunités d'affaires sur son portefeuille ou son périmètre en responsabilité
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation client en favorisant l'expérience client et la personnalisation de la relation commerciale pour conserver ses clients sur le long terme et rentabiliser ses actions de prospection et de recherche client
- Déployer des techniques de négociation en fonction de son environnement afin de conclure des ventes simples et complexes, avec des paramètres de négociations variables (typologie d'acheteur, contrat cadre, nouveau prospect, etc.)
- Construire le plan de suivi de performance des actions commerciales à l'aide d'indicateurs et ratios inhérents aux activités afin de contrôler l'atteinte des objectifs intermédiaires et globaux
- Effectuer le reporting des activités commerciales via des tableaux de bord et des outils de gestion de projet afin d'évaluer en temps réel l'avancée du projet de développement et des actions commerciales

- Analyser les résultats commerciaux obtenus, par le biais des outils de gestion de la relation, en utilisant les données issues du système d'information ou en collaboration avec les services financiers, afin de s'assurer de l'efficacité des actions commerciales menées
- Procéder aux ajustements nécessaires à la réalisation du plan d'action(s) commerciale(s) en apportant des correctifs concernant les moyens humains, financiers et matériels pour accompagner les équipes à l'atteinte des objectifs et la sécuriser

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas problème, (2) d'un projet fictif de gestion d'entreprise et (3) d'un rapport de compétences transversal aux blocs 5, 6 et 7 de parcours.

(1) Le candidat prendra connaissance d'une décision de création ou de restructuration d'une Unité, d'un département, d'un service et devra accompagner le dirigeant, le responsable dans la coordination du projet.

(2) Le candidat travaillera sur l'élaboration d'un business plan commercial et marketing dans le cadre d'une création ou reprise d'entreprise

(3) Le candidat présentera un contexte de travail réel, ses missions effectuées, 1 fiche de compétences pour chacun des blocs 5, 6 et 7 développant tout ou partie du bloc ainsi qu'un projet de développement ou de pérennisation de l'organisation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les activités visées peuvent s'exercer dans tous les secteurs d'activité (agro-alimentaire, informatique, bancaire, immobilier, commerce de gros, etc.) au sein d'entreprises commerciales, industrielles, de services mais également au sein de cabinets de conseil.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois accessibles avec peu d'expérience professionnelle à l'issue de la certification :

- Gestionnaire de la relation commerciale, de comptes clients, Business support
- Chargé de la gestion commerciale, de la clientèle, des actions commerciales,
- Chargé de l'administration des ventes, des activités administratives / comptables et financières

Les emplois accessibles avec une expérience professionnelle significative à l'issue de la certification (et en fonction de la spécialité optionnelle choisie) :

- Responsable d'unité opérationnelle, d'unité commerciale
- Adjoint de Direction (PME), Adjoint Chef de Service (Industrie ou Administration)
- Responsable commercial, business developer
- Auto entrepreneur, créateur / repreneur d'entreprise
- Chef de projet, chargé de missions transversales

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

N/A

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	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 720 €

Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L4X81 — Techniciens et agents de maîtrise des services financiers ou comptables · tension 5/5 (Très élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) 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)	53 605
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L2X61 — Agents administratifs L4X80 — Techniciens des services administratifs L4X81 — Techniciens et agents de maîtrise des services financiers ou comptables L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X68 — Employés des services commerciaux 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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour une admission en première année : être titulaire du Baccalauréat ou d'un titre niveau 4

Pour une admission en deuxième année : être titulaire du Baccalauréat et avoir validé 60 ECTS en formation post bac type universitaire (BUT, Licence, etc.)

Pour une admission en troisième année : être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 5 ou avoir validé 120 ECTS post bac en formation type universitaire (BUT, Licence, etc.) ou être titulaire d'un niveau 4 avec 3 ans d'expérience professionnelle dans les domaines de la gestion / finance, relation client et/ou développement commercial (soumis à avis de la commission pédagogique).

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

Jury nommé par le Directeur de Programme, dont la composition est la suivante :

- Président et vice-président (2 enseignants permanents dont 1 enseignants chercheurs au minimum désignés par le Directeur.trice académique)
- Directeur académique ou son représentant
- Directeur du programme
- Directeur de l'école
- 2 professionnels d'entreprise externe à l'organisation (dont 1 dans la spécialité visée)

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	9 000 €
--------------------------------	---------

Selon la branche

6 000 € – 9 500 €

Prise en charge	Branches concernées
9 000 €	Valeur par défaut · 146 branches
9 500 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNE Travail Temporaire, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNE des Télécoms
9 075 €	COPANIEF - Fabricant de sucres, CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Branche ITV, CPNE contrôle laitier, CPNE des exploitations frigorifiques
8 250 €	CPNE des MFR, CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE des Vins et Spiritueux, CPNE des centres de gestion agréés et habilités agricoles, CPNEFP Transformation Laitière
8 535 €	CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEFP Grands Magasins/ Magasins Populaires, CPNEFP Habillement succursaliste, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 500 €	CPNE des sociétés financières, CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
8 990 €	CPNEF branche retraite complémentaire et prévoyance, CPNEFP Mutualité
6 000 €	CPNE de la Plasturgie et des Composites, CPNEFP de la métallurgie
9 300 €	CPNE des agents généraux d'assurance
9 200 €	CPNE de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes
8 735 €	CPNEFP Commerce succursaliste de la Chaussure
8 694 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
8 583 €	CPNEFP Coopératives de consommateurs
8 280 €	CPNEFP Professions de la Photographie
8 057 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 013 €	CPNEFP des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
7 800 €	CPNE Banque
7 569 €	CPNEFP Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire
7 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 494 €	CPNEFP de l'industrie cimentière
7 374 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
7 200 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
6 800 €	CPNEFP Commerce à distance
6 600 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
6 162 €	CPNEFP Sports Loisirs

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2027

Date de dernière délivrance possible 31/08/2030

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39135/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	4
Organismes gestionnaires (CFA)	4
Organismes formateurs	4
Régions couvertes	1
Départements couverts	4
Organismes certifiés Qualiopi	4
Sessions	de 09/2024 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).