

Management des Services

RNCP41045 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	312, 312p
Formacode(s)	34566, 42754
Code(s) ROME	D1301, D1509, M1302, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2030

Certificateur(s)

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

NEOMA BUSINESS SCHOOL · SIRET : 83429535400015

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
NEOMA BUSINESS SCHOOL	83429535400015	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'ouverture du Bachelor en Management des Services avec une spécialisation au choix en distribution (ECAL) ou en gastronomie (École Fauchon) répond aux besoins croissants du marché en matière de gestion et d'innovation dans ces secteurs stratégiques.

La spécialisation en distribution vise des managers capables d'évoluer dans un environnement omnicanal, en intégrant les nouvelles tendances du commerce digital et durable. L'évolution des attentes des consommateurs et la transformation des modèles économiques nécessitent des compétences accrues en gestion des points de vente, marketing et supply chain.

La spécialisation en gastronomie vise les futurs cadres du secteur à gérer des établissements gastronomiques en alliant excellence culinaire et performance commerciale. L'essor du tourisme gastronomique et l'exigence croissante des clients imposent une certification adaptée aux enjeux de qualité, d'expérience client et de rentabilité.

Ce diplôme permet d'acquérir des compétences essentielles dans toutes les disciplines du management, tout en offrant une spécialisation pointue adaptée aux évolutions du marché. Il intègre également une forte dimension entrepreneuriale, préparant les étudiants à créer et développer leur propre entreprise ou à innover au sein d'organisations existantes. Grâce à l'alternance et aux partenariats professionnels, les diplômés bénéficient d'une insertion rapide et durable dans des postes à responsabilité.

ACTIVITÉS VISÉES

- Réalisation d'une étude de marché
- Analyse de besoin
- Identification des opportunités de développement
- Proposition de solutions innovantes

- Réalisation d'une veille
- Analyse du comportement du consommateur
- Compréhension du consommateur
- Définition des actions ciblées
- Cohésion d'équipe et implication des collaborateurs
- Animation de l'équipe
- Gestion des parcours professionnels et compétences
- Evaluation des compétences individuelles et collectives et proposer des actions d'accompagnement
- Maîtrise du vocabulaire spécifique relatif au secteur d'activité
- Utilisation d'une information claire et argumentée.
- Présentation orale et argumentation des conclusions et ses préconisations
- Réalisation d'un diagnostic financier
- Définition et mesure des indicateurs qualité
- Elaboration de budgets et de tableaux de bord de pilotage
- Mise en œuvre le système de pilotage responsable et durable
- Respect des normes et réglementations en vigueur
- Définition de la problématique et du périmètre d'étude
- Collecte des données
- Analyse des données
- Présentation et argumentation des conclusions de l'analyse et des préconisations émises
- Evaluation de ses compétences et aptitudes
- Identification de ses motivations
- Maîtrise des règles et outils de recrutement

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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.
- Déterminer les objectifs prévisionnels et indicateurs en s'appuyant sur les résultats d'études de marché de manière à élaborer un plan d'actions opérationnel intégrant la dimension digitale.
- Déployer la politique commerciale validée au niveau de la business unit en planifiant les actions marketing et en tenant compte des contraintes afin d'assurer la cohérence avec la stratégie globale de l'organisation.
- Choisir et utiliser l'ensemble des ressources et méthodes innovantes telles que le design thinking et SCRUM en s'appuyant sur leur potentiel créatif et en définissant la méthode adaptée afin d'optimiser l'efficacité des actions marketing et commerciales de la business unit.
- 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.
- Réaliser une veille permanente en utilisant des outils de surveillance spécialisés et des analyses sectorielles afin d'anticiper les tendances innovantes et enjeux responsables influant l'économie des services.
- Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources en comportement du consommateur afin de concevoir une offre de services permettant d'optimiser l'expérience client
- Organiser le travail en établissant un planning et en répartissant les activités afin de garantir les opérations.
- Animer une équipe en communiquant les objectifs, en coordonnant les interactions entre les membres de l'équipe, en prévenant les conflits afin d'optimiser la performance de l'équipe.
- Identifier les besoins en compétences, recruter et former les collaborateurs en s'appuyant sur des évaluations structurées et ciblées afin de renforcer les compétences nécessaires au développement de l'équipe en cohésion avec les objectifs de l'organisation.
- Impliquer les collaborateurs et l'équipe dans l'identification des points d'amélioration et leur mise en œuvre afin d'assurer la cohésion de l'équipe et la réussite collective.
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère afin de convaincre ses interlocuteurs.
- Développer une argumentation avec esprit critique en utilisant les différents registres d'expression écrite et orale de la langue française afin de fédérer autour d'un projet.
- Analyser et élaborer un diagnostic de la situation économique et financière d'une organisation en analysant les documents comptables et financiers et l'impact des décisions de gestion en utilisant les outils de gestion de manière

à évaluer la rentabilité.

- Superviser un système de pilotage des business unit en tenant compte des enjeux RSE se fondant sur une analyse budgétaire, des indicateurs de performance du secteur d'activité préalablement définis, des outils de suivi et d'analyse des données financières afin de piloter l'activité en fonction des contraintes budgétaires.
- Mettre en place une politique éthique d'achat et d'approvisionnement du département / magasin en sélectionnant, en contrôlant et en évaluant les fournisseurs afin de garantir la qualité et maîtriser les risques.
- Organiser la chaîne logistique du département / magasin en gérant les flux logistiques et les stocks afin d'assurer la mise à disposition des produits et d'optimiser les coûts.
- Mettre en œuvre des procédures hygiène sécurité et handicap, en maîtrisant les techniques et normes en vigueur afin de veiller à la qualité et à l'hygiène des produits et des installations et à leur accessibilité.
- Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources afin d'en dégager une problématique.
- Définir une méthode adaptée en mobilisant des outils de collecte et d'analyse afin de recueillir des données réelles et de les interpréter.
- Émettre des préconisations de développement en les justifiant par des éléments d'analyse afin de permettre la prise de décision.
- 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 (CV, lettre de motivation, outils réseau, pitch, entretiens, « assessments ») en évaluant leur pertinence par rapport aux exigences du poste afin de susciter l'intérêt du recruteur.
- 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.

Blocs de compétences

RNCP41045BC01 — Mettre en œuvre l'activité marketing et/ou commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Déterminer les objectifs prévisionnels et indicateurs en s'appuyant sur les résultats d'études de marché de manière à élaborer un plan d'actions opérationnel intégrant la dimension digitale.

Déployer la politique commerciale validée au niveau de la business unit en planifiant les actions marketing et en tenant compte des contraintes afin d'assurer la cohérence avec la stratégie globale de l'organisation.

Choisir et utiliser l'ensemble des ressources et méthodes innovantes telles que le design thinking et SCRUM en s'appuyant sur leur potentiel créatif et en définissant la méthode adaptée afin d'optimiser l'efficacité des actions marketing et commerciales de la business unit.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas Pratique

Dans le cadre de la création d'un produit et/ou d'un service, le candidat réalise un dossier dans lequel, après une étude de marché, il définit les actions à mener pour mettre en œuvre la stratégie qu'il aura élaborée.

Mise en situation

Dans le cadre de la création d'un site de e-commerce, le candidat doit :

- Définir les fondamentaux du business,
- Réaliser le design du site via la méthodologie de design thinking,
- Construire le site e commerce via la méthodologie scrum,
- Mettre en place des moyens de mesure de la performance du site e commerce

Promouvoir le site e commerce

RNCP41045BC02 — Concevoir et produire des offres de services innovantes et responsables

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Réaliser une veille permanente en utilisant des outils de surveillance spécialisés et des analyses sectorielles afin d'anticiper les tendances innovantes et enjeux responsables influant l'économie des services.

Réaliser une synthèse des connaissances en utilisant des ressources en comportement du consommateur afin de concevoir une offre de services permettant d'optimiser l'expérience client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas fil rouge sur une plateforme numérique. Chaque groupe présente à l'oral : support, poster et pitch :

- Formulation d'une problématique marketing des services pour la plateforme étudiée
- Résolution de la problématique par la gestion du business model et son adaptation à un environnement turbulent,
- Mise en œuvre opérationnelle grâce aux leviers du marketing digital

Chaque participant justifie sa contribution individuelle

RNCP41045BC03 — Manager les équipes

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Animer une équipe en communiquant les objectifs, en coordonnant les interactions entre les membres de l'équipe, en prévenant les conflits afin d'optimiser la performance de l'équipe.

Identifier les besoins en compétences, recruter et former les collaborateurs en s'appuyant sur des évaluations structurées et ciblées afin de renforcer les compétences nécessaires au développement de l'équipe en cohésion avec les objectifs de l'organisation.

Impliquer les collaborateurs et l'équipe dans l'identification des points d'amélioration et leur mise en œuvre afin d'assurer la cohésion de l'équipe et la réussite collective.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas - Ateliers de mise en situation sur un poste de direction.

Différentes situations managériales sont présentées, telles que :

- Gérer les compétences de son équipe
- Définir la politique de rémunération
- Choisir les leviers de motivation
- Intégrer les évolutions sociétales
- Recruter et former les collaborateurs

Des actions managériales adaptées sont proposées pour chacune de ces situations

RNCP41045BC04 — Communiquer clairement à l'écrit et à l'oral en fonction du public et du contexte

LISTE DE COMPÉTENCES

Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère afin de convaincre ses interlocuteurs.

Développer une argumentation avec esprit critique en utilisant les différents registres d'expression écrite et orale de la langue française afin de fédérer autour d'un projet

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation

Dans une langue étrangère, le candidat est mis en situation réelle d'un poste de direction. Il doit faire une synthèse écrite d'une réunion à la direction générale.

Mise en situation - Jeux de rôles

Les candidats prennent tour à tour un rôle différent et sont amenés à expérimenter la dynamique de la négociation

- Découverte des besoins des clients
- Méthodes de questionnement
- Réponses aux objections et conclusion

RNCP41045BC05 — Gérer les ressources économiques, financières et logistiques

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser et élaborer un diagnostic de la situation économique et financière d'une organisation en analysant les documents comptables et financiers et l'impact des décisions de gestion en utilisant les outils de gestion de manière à évaluer la rentabilité.

Superviser un système de pilotage des business unit en tenant compte des enjeux RSE se fondant sur une analyse budgétaire, des indicateurs de performance du secteur d'activité préalablement définis, des outils de suivi et d'analyse des données financières afin de piloter l'activité en fonction des contraintes budgétaires.

Mettre en place une politique éthique d'achat et d'approvisionnement du département / magasin en sélectionnant, en

contrôlant et en évaluant les fournisseurs afin de garantir la qualité et maîtriser les risques.

Organiser la chaîne logistique du département / magasin en gérant les flux logistiques et les stocks afin d'assurer la mise à disposition des produits et d'optimiser les coûts.

Mettre en œuvre des procédures hygiène sécurité et handicap, en maîtrisant les techniques et normes en vigueur afin de veiller à la qualité et à l'hygiène des produits et des installations et à leur accessibilité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation

Le candidat doit établir un diagnostic financier d'une entreprise en se basant sur les éléments comptables qui lui sont fournis.

Il remet un rapport écrit présentant son analyse et ses recommandations d'optimisation

Mise en situation - Rapport écrit et présentation orale :

Etude portant sur les pratiques RSE d'une entreprise.

- Etude approfondie des pratiques RSE
- Analyse critique des pratiques et de leurs impacts opérationnels et sociétaux
- Recommandations d'améliorations de ces pratiques

Dossier écrit individuel

Dans le cas d'une entreprise réelle ou fictive, le candidat doit définir et mettre en œuvre une politique Supply Chain ainsi qu'un système de pilotage, permettant d'assurer une gestion optimale des approvisionnements et des stocks

Dans le cadre d'un cas pratique, le candidat doit détecter des cas de non-conformité à la réglementation de son secteur d'activité

RNCP41045BC06 — Développer une recommandation sur la base d'une démarche de recherche

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Définir une méthode adaptée en mobilisant des outils de collecte et d'analyse afin de recueillir des données réelles et de les interpréter.

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

Production d'un document écrit permettant de répondre à une problématique réelle d'entreprise.

La réflexion repose sur une démarche théorique et empirique

RNCP41045BC07 — Développer sa connaissance de soi

LISTE DE COMPÉTENCES

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 (CV, lettre de motivation, outils réseau, pitch, entretiens, « assessments ») en évaluant leur pertinence par rapport aux exigences du poste afin de susciter l'intérêt du recruteur.

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

Présentations orales de retour sur expérience de stages et d'alternance

Speed recruiting en présence de professionnels du secteur

Présentation orale de son projet professionnel

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

familles :

- manager de point de vente/restaurant
- 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, etc.).

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)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 155 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	14 949
Jugés difficiles à recruter	34 %
Emplois saisonniers	27 %
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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
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.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Ce titre est accessible en VAE pour toute personne, quels que soient son âge ou son statut professionnel. Le dispositif est ouvert à toute expérience permettant l'acquisition de compétences directement liées à la certification visée (titre inscrit au RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles). Néanmoins, un minimum de 3 ans d'expérience est fortement recommandé (post diplôme hors stage et alternance). L'inscription se fait après examen du dossier et entretien de recevabilité.

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

- Le président, ou le vice-président, enseignant-chercheur nommé par le Recteur d'Académie ou son représentant au titre du MESR
- 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.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury de validation de la certification est composé du Président du jury et de 3 personnes ne prenant pas part à la formation des candidats et en respectant la parité homme/femme :

- Dont 1 membre dépendant de l'organisme (un enseignant)
- Dont 2 membres extérieurs à l'organisme, représentants du secteur professionnel.

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	31/08/2030
Date de dernière délivrance possible	31/08/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	23	0	83 %	—
2023	24	0	100 %	—
2022	38	0	100 %	80 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP36272

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41045/>

Où se former

Formations référencées	1
-------------------------------	---

Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	7 500 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	1
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	1
Régions couvertes	1
Départements couverts	1
Organismes certifiés Qualiopi	1
Sessions	de 09/2026 à 08/2029

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	2
Parcours menés à terme	2
Taux d'achèvement	100 %
Période	10/2025 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	26 380 €
Coût moyen par dossier	5 276 €
Durée moyenne	240 h
Période	09/2025 – 09/2026
France compétences	74 %
Entreprise	25 %
Reste à charge titulaire	2 %

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