

FORMATION DÉVELOPPER LA PERFORMANCE COMMERCIALE

en partenariat avec

IPAC[®]

RNCP38123

CERTIFIANTE

ÉLIGIBLE AU CPF



Formation Développer la performance commerciale

Obtenez le bloc de compétences n°2 « Développer et assurer le suivi de la performance commerciale » du titre de niveau 6 « Responsable du développement commercial » enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP38123, par décision de France Compétences du 18/10/2023

RNCP38123

CERTIFIANTE

2 MOIS



DURÉE

Durée estimée de la formation : 2 mois
- 60h



EXAMENS

Une épreuve écrite de 3 heures et un oral de 30 minutes



CERTIFICATION

Obtenez la certification du bloc de compétences n°2 de la certification « Responsable du développement commercial » (RNCP 38123)



PRÉREQUIS

Formation accessible avec un titre RNCP de niveau Bac+2. Dans certains cas, une Validation des Acquis Professionnels (VAP) simplifiée est possible.



ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne durant la formation.



DÉBOUCHÉS

Business Developer
Chargé(e) d'affaires
Chargé(e) de clientèle
Manager Commercial

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maximiser la performance commerciale grâce à **des compétences avancées en stratégie, prospection et optimisation des ventes.**

PROGRAMME DE FORMATION

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE PROSPECTION OMNISCANALE

10 heures

- ✓ **Créer les personas des publics cibles** : définition, enjeux des personas, collecte de données (réseaux sociaux, CRM, sites e-commerce), définir les cibles, comprendre son client, créer le portrait-type
- ✓ **Les règles relatives au RGPD** : définition, donnée personnelle, enjeux commerciaux, implications entreprises, sanctions :
- ✓ **Stratégies de conquête client online et/ou offline** : growth Marketing, funnel AARRR, acquisition inbound/outbound, publicité média, prospection physique, événements, téléphonique, site web, publicité digitale, email marketing, réseaux sociaux
- ✓ **La stratégie de prospection omniscanale** : omniscanal vs crosscanal, capter le client sur son canal privilégié, plan d'action commercial et marketing, boucles de viralité
- ✓ **Les stratégies de conquête client à mettre en place** : diagnostics interne/externe, matrice modèle d'affaires responsable, méthode des scénarios, Océan rouge vs Océan bleu, Business Model Canvas

CONCEVOIR UNE PROPOSITION COMMERCIALE PERSONNALISÉE

10 heures

- ✓ **Connaître et appliquer les mentions obligatoires ou interdites** : code du commerce et de la consommation (produits/services, prix, publicité, contrats), risques pour entreprises et consommateurs
- ✓ **Concevoir une proposition commerciale personnalisée** : objectifs, types de propositions, identifier besoins client, se différencier, styles de rédaction, éléments visuels, formats, template cahier des charges
- ✓ **Rédiger une proposition commerciale complète et convaincante** : arguments de vente, structuration claire, copywriting (AIDA, PAS), storytelling, vendre plus cher, 3 étapes du suivi
- ✓ **Rédiger les contrats commerciaux de partenariats** : définition, avantages/risques, types de partenariats, clauses, modèle de contrat

NÉGOCIER UNE OFFRE COMMERCIALE COMPLEXE

15 heures

- ✓ **Types et styles de négociation** : styles de négociation, technique BATNA, intérêts cachés, expressions faciales, méthode des 5 pourquoi, persuasion de Cialdini, 7 biais cognitifs, 10 compétences
- ✓ **Maîtriser la technique gagnant-gagnant** : équilibre de Nash, tactique d'engagement, argumentaire ADP, méthode Harvard

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ **Appliquer le code d'éthique et de déontologie** : types de codes éthiques, principes fondamentaux, dilemme éthique
- ✓ **Différentes techniques de négociation** : traitement des objections, enrichissement du vocabulaire, vouvoiement/tutoiement, briefier/débriefier collaborateurs, réunion d'équipe, animation vendeurs, démonstration chiffres
- ✓ **Mener une négociation de la préparation à la conclusion** : 3 phases, objectifs SMART, stratégie, arguments/contre-arguments, négociation client et partenaire, modèle pour aller au-delà du non, désamorcer conflits
- ✓ **Intégrer l'éthique et la RSE dans la négociation** : enjeux éthiques B2C et B2B, avantages compétitifs RSE, audits, certifications, clauses contractuelles

ASSURER LA SATISFACTION CLIENT

10 heures

- ✓ **Processus de mesure de la satisfaction client** : CSAT, Customer Effort Score, Net Promoter Score, feedback client
- ✓ **Améliorer en continu la satisfaction client** : méthodes d'amélioration continue, rôle du CSM, guide pratique enquête satisfaction, service après-vente, enjeux relation client SAV, 6 astuces, outils de gestion
- ✓ **Favoriser le traitement efficace des litiges client** : types de litiges, conséquences, processus de traitement, créance certaine, négociation en situation de litige avec méthode DESC
- ✓ **Préserver la satisfaction client dans le cas d'un litige** : impact contentieux, charte éthique, Code de la consommation, médiation, conciliation, répondre aux réclamations
- ✓ **Compétences fondamentales et méthode DESC** :

PILOTER LA PERFORMANCE COMMERCIALE

15 heures

- ✓ **Mettre en place les indicateurs de la performance commerciale** : KPI pertinents, améliorer la performance
- ✓ **Conception d'un tableau de bord de suivi de l'activité commerciale** : étapes de conception, critères SMART, structure, Excel tableau de bord interactif, outils numériques, fonctionnalités, tableau de bord personnalisé
- ✓ **Analyse des résultats et prise de décisions** : types d'écarts, ROI, méthodes d'évaluation des actions correctives, communication des résultats
- ✓ **Rédiger un reporting commercial en français et en anglais** : style PAC (positif, actif, concis), structure, listes, mots de liaison
- ✓ **Mettre en place des actions correctives et communiquer les résultats** : identifier, évaluer, planifier les actions, définir responsabilités, coûts/bénéfices, suivi régulier, identifier destinataires communication

VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

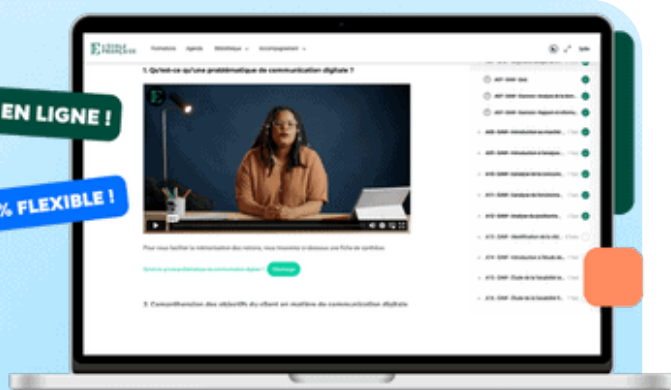
LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !

100% EN LIGNE !

100% FLEXIBLE !



L'ACCOMPAGNEMENT



Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine.
- **Évolution des compétences** : notions clés et explications détaillées.
- **Boost de motivation** : écoute et encouragement pour surmonter les moments de doute et de challenge.
- **Orientation carrière** : conseils pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels.
- **Retours continus** : retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage.



SES MISSIONS :

Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND

LES EXAMENS



Grâce à notre plateforme d'examen à distance en e-surveillance, vous passez votre évaluation ou partie de votre évaluation en toute sérénité, où que vous soyez. Sécurisée et simple d'utilisation, elle garantit le bon déroulement de votre examen tout en respectant les exigences officielles.

NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

1er acteur de l'enseignement supérieur privé, l'IPAC c'est :

- Près de 40 ans d'expérience
- 6 campus et 3 750 étudiants formés par an
- L'appartenance à Eduservices, un puissant réseau d'écoles
- Un objectif : former aux métiers transversaux de bac à bac+5



LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

Bloc 2 : Développer et assurer le suivi de la performance commerciale

Durée : une épreuve écrite de 3 heures et un oral de 30 minutes

Forme : mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle ET mise en situation professionnelle reconstituée orale individuelle sous forme d'un jeu de rôles (entretien avec un jury)

- ✓ Pour la **MSP** : sur la base d'une étude de cas présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive
- ✓ Pour le **jeu de rôle** : sur la base d'informations décrivant un contexte et une situation de négociation commerciale complexe, le/la candidat(e) joue le rôle d'un(e) responsable de développement commercial devant un jury de professionnel(le)s du métier visé par la certification jouant le rôle de clients BtoB ou BtoC potentiels ou actuels.

LA FLEXIBILITÉ

MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam et micro
- Connexion internet stable

E-SURVEILLANCE

- Depuis chez vous
- Accessible 24h/24 et 7j/7

NOS OFFRES

	LIGHT	BASE	PREMIUM
CONTENUS PÉDAGOGIQUES			
Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios	✓	✓	✓
Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables	✓	✓	✓
Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation	✓	✓	✓
Accès illimité aux contenus à vie*	✓	✓	✓
ACCOMPAGNEMENT EXPERT			
Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur	✓	✓	✓
Séances privées de mentorat avec un expert de votre filière	2 séances	6 séances	Illimitées*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓	✓
COACHING EMPLOYABILITÉ			
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓	✓
DURÉE			
Durée d'accès à l'accompagnement coaching & mentorat	5 mois	7 mois	9 mois
* Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis			
TARIFS			
	1699 € Soit 188,78€ par mois pendant 9 mois	1999 € Soit 222,11€ par mois pendant 9 mois	2399 € Soit 266,56€ par mois pendant 9 mois

LES AVIS DE NOS APPRENANTS

” — Tia



Les mentors sont agréables à l'écoute et répondent a nos questions, si on a un soucis on peut être mis en relation avec quelqu'un. Et la formation est incroyable !

” — Arcuri



Formation complète et intéressante

” — Abdelaïde K



Je suis heureux de faire ma formation à l'école française. Il y a un suivi avec les coachs qui suivaient mon évolution et ils me donnaient des bons conseils et grâce à ça j'ai pu évoluer et me motiver. Je vous encourage tous de commencer vos cours avec l'école française.

LES POINTS CLÉS



ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé

Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Mentorat illimité

Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

Service client prioritaire

Un problème ? Une question ? Un besoin ? Obtenez une réponse dans les plus brefs délais par mail ou par téléphone.



COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie

Accédez en illimité à vos contenus de formation ainsi qu'à l'ensemble de leurs mises à jour.

Préparation aux examens

Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre certification dans les meilleures conditions.

Approche pratique

Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles.



EXPERTISE

Conférences spécialisées

Accédez à des conférences spécialisées pour approfondir vos connaissances tout au long de votre formation.

Masterclass interactives

Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation par :

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



LE SECTEUR

LES ENJEUX ACTUELS

Face à l'évolution constante des marchés et des comportements d'achat, les enjeux du commerce intègrent la maîtrise des tendances actuelles et la capacité à instaurer une relation client de confiance. Ces éléments sont déterminants pour construire une stratégie commerciale efficace et pérenne.

Évolution des attentes clients

L'ère moderne voit les consommateurs devenir de plus en plus exigeants en matière de personnalisation et de réactivité des marques. Ils recherchent des expériences d'achat sur-mesure et des interactions plus humaines, même en ligne.

Opportunité : se différencier en offrant des expériences client exceptionnelles, renforçant ainsi la fidélité et augmentant la valeur à vie du client.

Automatisation et nouvelles technologies

La transformation digitale entraîne une intégration croissante des technologies d'automatisation dans le commerce. Ces outils promettent d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts et d'offrir des expériences client plus fluides.

Opportunité : ces innovations technologiques permettent d'optimiser les processus, mais aussi de devancer la concurrence en offrant des services novateurs.

Durabilité et responsabilité sociale

De plus en plus, les consommateurs tiennent compte des impacts environnementaux et sociaux de leurs achats. La durabilité est devenue un critère de choix majeur et les entreprises sont tenues de faire preuve de responsabilité éthique.

Opportunité : les marques qui intègrent des pratiques durables et responsables dans leurs stratégies commerciales ont l'occasion de capter un marché croissant de consommateurs conscients et engagés, renforçant ainsi leur image et leur positionnement.

LES GRANDES LIGNES

Responsabilités diverses : étude de marché, gestion de portefeuilles, négociation commerciale, suivi des ventes, stratégies de vente

Cadre professionnel : entreprises de toutes tailles, boutiques, plateformes e-commerce

Compétences requises : connaissance des marchés, techniques de vente, suivi clientèle et fidélisation, analyse de données, capacités relationnelles

Perspectives de carrière : responsable commercial, manager de ventes, directeur des opérations commerciales



LES MÉTIERS

Business Developer

2600-3800€ BRUT/MOIS

Explorer de nouveaux marchés, tisser des partenariats, créer des opportunités : le business developer est l'avant-garde de la croissance. Un chasseur de potentiel qui façonne l'avenir de l'entreprise.

Chargé(e) d'affaires

2500-3500€ BRUT/MOIS

Prospecter, négocier, livrer : le chargé d'affaires développe son portefeuille clients en gérant des projets complexes de bout en bout. Un métier exigeant, qui mêle expertise technique et sens commercial.

Chargé(e) de clientèle

1900-3000€ BRUT/MOIS

Interlocuteur privilégié des clients, le chargé de clientèle gère, conseille et développe un portefeuille clients pour le compte de son entreprise. Un métier transversal, présent dans presque tous les secteurs d'activité.

Manager Commercial

4000-5800€ BRUT/MOIS

Fixer les objectifs, accompagner les commerciaux et analyser les performances. Le manager commercial traduit la stratégie en actions concrètes sur le terrain et propulse son équipe vers l'excellence.

Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

Florence Tersiguel :

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Alexandre Tirman :

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse :

support@lecolefrancaise.fr. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

support@lecolefrancaise.fr.



ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION



Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

1) Certificateur et certification

Certificateur : PIGIER

Titre certifié : Bloc de compétences n°2 de la certification Pigier « Responsable du développement commercial » (RNCP 38123)

2) Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle

Dès que le stagiaire termine sa formation, il pourra passer ses examens écrits du bloc de compétence via la plateforme Macertification.org accessible depuis la plateforme cours.

Tous les tarifs d'examens liés au titre sont inclus dans le prix de la formation. Concernant les oraux, le certificateur prendra directement contact avec l'apprenant.

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à toutes les épreuves de la certification professionnelle.

3) Modalités d'évaluation lors des épreuves

Vous retrouverez le détail des épreuves ainsi que leur durée dans la section dédiée aux examens.

4- Document délivré après le passage de la certification professionnelle

Le parchemin de réussite à la certification sera envoyé de manière dématérialisée sous 15 jours après le jury annuel.

Celui-ci est valable à vie.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéo, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéo et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.





lecolefrancaise.fr



01 76 41 13 15

