

Formation Manager commercial

en partenariat avec

IPAC[®]

RNCP 38123

CERTIFIANTE

ELIGIBLE AU CPF



Formation Manager commercial

Obtenez le bloc de compétences n°3 « Animer le projet de développement commercial et assurer le suivi de l'expérience client » 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

RNCP 38123

CERTIFIANTE

5 à 9 mois



DURÉE

Durée estimée de l'action de formation : 60 heures en e-learning à distance



PRÉREQUIS

Formation accessible à tous sans prérequis



CERTIFICATION

Obtenez la certification du bloc de compétences n°3 de la certification « Responsable du développement commercial » (RNCP 38123)



EXAMENS

Une épreuve écrite de 3 heures et un oral de 45 minutes.



ÉVALUATION

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



DÉBOUCHÉS

Directeur commercial
Manager Commercial
Closing Manager
Responsable de magasin

OBJECTIF DE LA FORMATION

Développer la **performance commerciale** grâce à l'**optimisation du portefeuille client**, l'**augmentation de la satisfaction client**, la **gestion des litiges** et le **pilotage des indicateurs** de suivi. Améliorer **ses compétences managériales**, assurer le **développement des compétences** et les **recrutements**.

PROGRAMME DE FORMATION

ANALYSER LA STRUCTURE DU PORTEFEUILLE CLIENT

10 heures

- ✔ **Comprendre la composition du portefeuille client** : Qu'est-ce qu'un portefeuille client ? Pourquoi développer son portefeuille client ? Comment constituer son portefeuille client ?
- ✔ **Analyser le portefeuille client** : Les bénéfices de la segmentation La durée de vie d'un client La notion de ROI chez un client La segmentation par recommandation client La segmentation par les personae L'analyse par la loi Pareto (chiffre d'affaires) L'analyse par la méthode ABC (marge dégagée) L'analyse par la méthode RFM (panier moyen) L'analyse par la matrice McKinsey (approche multicritère)
- ✔ **Connaître les indicateurs de la performance commerciale** : Les indicateurs quantitatifs de performance commerciale Réussir son tableau de bord Les différents taux de performance
- ✔ **Mettre en place les outils d'analyse du portefeuille client** : Définition et rôle d'un CRM Les fonctionnalités clés d'un CRM Piloter la force de vente avec Salesforce Gérer le pipeline de vente avec Hubspot Automatiser la force de vente avec Zoho
- ✔ **Exploiter les données issues d'un site e-commerce** : Les données d'un site e-commerce Le triptyque fondamental : utilisateur – produit – commande Données quantitatives VS données qualitatives Exploiter une heatmap avec Hotjar
- ✔ **Synthétiser les indicateurs pertinents de la performance commerciale** : Tableaux de bord commerciaux (pipeline des ventes, prospection, prévision) Étude de cas : Analyser le portefeuille client chez Allumons Noël

DIAGNOSTIQUER LES BESOINS EN COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

10 heures

- ✔ **Les différents statuts de la fonction commerciale** : La fonction commerciale en entreprise Vers une digitalisation des métiers Les missions de l'équipe commerciale Zoom sur 3 fonctions commerciales dans l'entreprise
- ✔ **Analyser les compétences commerciales nécessaires** : Composer une équipe commerciale en adéquation avec le contexte interne Définir les besoins en compétences de l'équipe Les soft-skills et mad skills 8 compétences clés techniques et transverses du bon commercial Le processus d'onboarding
- ✔ **Gérer les besoins en compétences de l'équipe commerciale** : Créer un référentiel de compétences clés Auditer l'équipe et mener des entretiens Le plan de développement des compétences La formation professionnelle : un processus continu Cadre juridique et financier du plan de développement des compétences Les outils RH La méthode des OKR
- ✔ **Recruter en co-construction avec le service RH** : Le rôle du manager dans le processus de recrutement Recruter en interne ou en externe ? Diagnostic des besoins Sourcing et sélection des candidats La discrimination à l'embauche La place de la RSE dans les pratiques de recrutement

PROGRAMME DE FORMATION

STRUCTURER ET OPTIMISER LA FORCE COMMERCIALE

5 heures

- ✔ **Structurer la force commerciale** : Manager la force de vente Différentes logiques de structuration interne Favoriser le collectif Le management stratégique transversal
- ✔ **Du stratégique à l'opérationnel** : Optimisation de la force de vente Le rôle décisif du manager opérationnel Redéfinir le leadership à l'ère de l'IA 3 dimensions de la fonction managériale Management adapté et situationnel

OPTIMISER LES PROCESSUS DE TRAVAIL

10 heures

- ✔ **Informatique et bureautique** : Installation Microsoft Office 365 Matériel informatique et environnement Naviguer sur internet et courrier électronique Traitement de données
- ✔ **Conduire un projet** : Pourquoi et comment déléguer ? Outils : Gantt, PERT, FAST, méthode APTE, Scrum, matrice RACI, PRINCE 2
- ✔ **Piloter son projet avec Trello** : Découverte de l'interface Travailler en mode collaboratif Créer des checklists
- ✔ **Structurer sa prise de parole** : Le PTOME Structures classiques (Aristote, Simon Sinek, Voyage du Héros) Storytelling Logos, Pathos, Ethos
- ✔ **Communiquer à l'oral** : Les différents types de réunions Techniques d'animation Adapter son message Gérer les personnalités
- ✔ **Communiquer à l'écrit en français** : Rédaction d'un objet Construire des phrases et des paragraphes P.A.C : positif, actif, concis

MANAGEMENT D'ÉQUIPE ET ANIMATION COMMERCIALE

15 heures

- ✔ **Les risques de facteurs psychosociaux et situations de handicap** : Comprendre les RPS et leurs causes Lutter contre les RPS Identifier et gérer les situations de handicap
- ✔ **Améliorer sa communication managériale et les rituels managériaux** : Les dix règles de communication Le briefing et le débriefing Gérer ses émotions au travail Faire preuve d'assertivité Favoriser la cohésion d'équipe
- ✔ **Accompagner les mutations de l'entreprise** : Développer les compétences de son équipe La technique de feedback Manager coach et postures
- ✔ **Manager à distance** : Le mindset du management à distance Déléguer à distance Bâtir son tableau de bord à distance
- ✔ **L'animation commerciale de la force de vente** : Outils managériaux Les différentes techniques

PROGRAMME DE FORMATION

d'animation Adapter l'animation en fonction des profils Suivi de la performance commerciale

COMPORTEMENTS CLIENTS ET RELATION CLIENT

10 heures

- ✔ **Comprendre le parcours multicanal des clients** : Parcours d'achat, parcours client et expérience client Différences entre multicanal, cross-canal et omnicanal Identifier les parcours d'achat
- ✔ **Identifier les points de contacts avec l'entreprise ou la marque** : L'état des lieux des différents points de contact Les 5 étapes du parcours client Identifier les points de contact critiques Évaluer la qualité de l'expérience client
- ✔ **Comprendre les motivations et les comportements des clients** : Attentes et besoins des clients Utiliser la méthode BFD Utiliser la carte d'empathie
- ✔ **Mettre en place un programme d'ambassadorat** : L'ambassadeur de marque et son rôle Identifier les ambassadeurs potentiels Définir et évaluer un programme d'ambassadorat Former les ambassadeurs Étude de cas : Développer un réseau de partenaires commerciaux chez Nike

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.

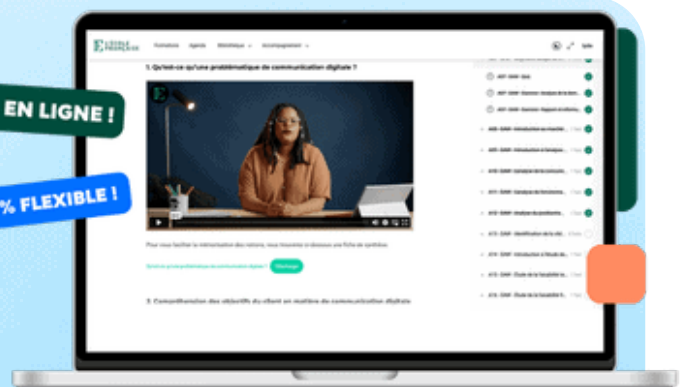
LA PLATEFORME DE FORMATION

- 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** : Vous partage des conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine
- **Évolution des compétences** : Revient sur les notions clés et donne des explications détaillées
- **Boost de motivation** : Écoute et encourage pour surmonter les moments de doute et de challenge
- **Orientation carrière** : Informe et conseille pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels
- **Retours continus** : Vous fait des 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 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 3 : Animer le projet de développement commercial et assurer le suivi de l'expérience client

Durée : Une épreuve écrite de 3 heures et un oral de 45 minutes.

Déroulement : L'examen oral comporte 35 minutes de présentation, puis 10 minutes d'échange avec les membres du jury. Une mise en situation professionnelle écrite (étude de cas) complète les examens.

LA FLEXIBILITÉ

E-SURVEILLANCE

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

MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam et micro
- Connexion internet stable

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	Illimité*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓	✓
COACHING EMPLOYABILITÉ			
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓	✓
DURÉE			
Durée de formation et 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

Christophe A —



Très bonne formation, claire et complète. Je recommande sincèrement

Le projet

Après avoir brillamment réussi son oral de management avec L'École Française, Christophe a décroché un poste de Business Developer Commercial au sein d'une entreprise en plein développement. Engagé en CDD pour accompagner la création du poste, il est chargé de déployer la stratégie commerciale et de développer le chiffre d'affaires de la société. Une évolution vers un CDI est déjà envisagée, signe de la confiance que lui accorde son employeur.

” — Sandra T —



Une prise en charge claire et bien accompagnée, des modules interactifs et très détaillés, des explications démontrées par photos et vidéos, on peut s'organiser facilement selon le temps que nous avons, un suivi régulier des étapes, et une aide précieuse avec des professionnels pour nous accompagner lors du grand projet...lancez vous!!

” — Roland L —



J'ai beaucoup appris de la formation.

” — Marie G —



*Enseignement clair et qualitatifs
Vidéos et support cours simples d'utilisation.*

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



COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie
Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie

Préparation aux examens
Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

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



EXPERTISE

Conférence spécialisées
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans 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, mise en place de 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 : postes de responsable commercial, manager de ventes ou directeur des opérations commerciales



LES MÉTIERS

Directeur commercial

4000-9000€ NET/MOIS

Êtes-vous un as de la stratégie et de la négociation ? Découvrez pourquoi le directeur commercial est essentiel pour développer la performance commerciale des entreprises !

Manager Commercial

3000-5500€ NET/MOIS

Vous avez un esprit stratégique et aimez relever des défis ? Découvrez comment le poste de Manager commercial est au cœur de la croissance et de la réussite des entreprises !

Closing Manager

2500-4000€ NET/MOIS

Avez-vous l'œil pour les détails et un sens aigu de l'organisation ? Découvrez comment le métier de Closing Manager est crucial dans la gestion des transactions financières.

Responsable de magasin

3000-5000€ NET/MOIS

Vous avez un don pour le leadership et la gestion d'équipe ? Découvrez comment le poste de responsable de magasin est indispensable pour la réussite d'un point de vente.

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 la plateforme 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 : IPAC

Titre certifié : Bloc de compétences n°3 de la certification IPAC « 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 du bloc de compétences 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, une tablette et/ou un smartphone. 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 vidéos, 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 vidéos 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.



E L'ÉCOLE
FRANÇAISE



lecolefrancaise.fr

