

BACHELOR COMMERCE EN ALTERNANCE

en partenariat avec

IPAC

RNCP38123

CERTIFIANTE

APPRENTISSAGE



DÉCOUVREZ LE STATUT D'APPRENTI



Chez L'École Française, nous proposons uniquement le contrat d'apprentissage. Pour vous aider à y voir plus clair, voici les spécificités de ce contrat largement plébiscité.

FORMEZ-VOUS GRÂCE AUX AVANTAGES DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE

- **Un salaire garanti** : Apprenez tout en étant rémunéré selon votre âge et votre année d'études.
- **Une expérience en entreprise** : Un plus sur le CV, avec une immersion dans le monde du travail.
- **Des études financées** : Aucun frais de formation, c'est l'entreprise qui prend en charge les coûts.
- **Un tremplin vers l'emploi** : 70% des apprentis trouvent un emploi dans les 6 mois après leur formation.



LE PLUS DE L'ÉCOLE FRANÇAISE ?

Le format 100% en ligne pour accéder aux meilleurs formateurs partout en France. Rejoignez une entreprise proche de chez vous et préparez un diplôme reconnu et valorisé sur le marché du travail !

LA RÉMUNÉRATION

	1ÈRE ANNÉE	2ÈME ANNÉE	3ÈME ANNÉE
-18 ANS	27% du SMIC	39% du SMIC	55% du SMIC
18 À 20 ANS	43% du SMIC	51% du SMIC	67% du SMIC
21 À 25 ANS	53% du SMIC*	61% du SMIC*	78% du SMIC*
+26 ANS	100% du SMIC*	100% du SMIC*	100% du SMIC*

INFOS PRATIQUES

- Accessible de 16 à 29 ans révolus*
- Compatible avec tous types d'entreprises
- Orienté vers l'obtention d'un diplôme
- Du CAP aux études supérieures

*En pourcentage du SMIC ou du salaire minimum conventionnel (SMC)

REJOINDRE L'ÉCOLE FRANÇAISE



De la candidature à la signature du contrat, nous vous guidons à chaque étape pour vous permettre de trouver l'entreprise qui correspond à votre projet professionnel.

1 ÉTUDE DE VOTRE PROJET

Prenez rendez-vous dès maintenant avec l'un de nos chargés d'admission. Cette rencontre sera l'occasion d'échanger sur vos aspirations professionnelles, vos questions sur l'alternance, et de découvrir comment notre école peut s'aligner sur vos objectifs de carrière.

2

LE DOSSIER D'ADMISSION

Prêt à franchir le cap et à rejoindre notre programme d'alternance ? Le processus commence par le remplissage de votre dossier d'admission.

Ce dossier est une étape clé de votre parcours vers une formation enrichissante et adaptée à vos ambitions professionnelles.

3

LE COACHING PERSONNALISÉ

Que ce soit pour peaufiner votre CV, rédiger une lettre de motivation percutante ou vous préparer pour les entretiens, notre coaching personnalisé est une ressource inestimable. Nous vous fournissons des conseils sur mesure pour que votre candidature se distingue.

LA RECHERCHE DE VOTRE ENTREPRISE

4

Trouver une entreprise d'accueil est une étape clé, et L'École Française vous accompagne à chaque étape. Grâce à notre réseau d'entreprises partenaires, nos conseils personnalisés et nos ateliers dédiés, nous vous aidons à optimiser votre candidature et à décrocher rapidement un contrat d'alternance.

5

LE DÉBUT DE VOTRE ALTERNANCE

Félicitations, vous êtes sur le point de commencer votre alternance ! Cette étape marque le début d'une expérience passionnante et transformatrice, où vous allez mettre en pratique vos connaissances théoriques dans un environnement professionnel réel.

PRÉPARER SON DOSSIER D'ADMISSION



Vous souhaitez débiter votre formation dans les meilleurs délais ? Préparez dès aujourd'hui votre dossier d'admission. Nos conseillers pourront ainsi traiter votre candidature dans les plus brefs délais.

Les informations à renseigner

- Votre profil
- Votre projet
- Vos expériences
- Votre personnalité

Les documents à fournir

- Photocopie des relevés de notes et des diplômes
- Une lettre de motivation (à destination de l'école)
- CV avec photo d'identité
- Photocopie de votre pièce d'identité recto/verso

L'ÉCOLE FRANÇAISE

DOSSIER DE CANDIDATURE APPRENTISSAGE

ÉTAT CIVIL DU CANDIDAT

COGNOM : _____ NOM : _____ NOM DE MARIAGE : _____ PRÉNOM : _____

DATE DE NAISSANCE : _____ LIEU DE NAISSANCE : _____
Ville, CP, Pays

NATIONALITÉ : _____ TITRE DE SEJOUR : _____

AUTORISATION DE TRAVAILLER EN FRANCE : OUI ☐ NON ☐

TEL. FIXE : _____ TEL. PORTABLE : _____ E-MAIL : _____

ADRESSE : _____

CODE POSTAL : _____ VILLE : _____ MOTILITÉ GÉOGRAPHIQUE : _____

NUMÉRO DE SÉCURITÉ SOCIAL : _____ CODE INE : _____

RECONNAISSANCE EN QUALITÉ DE TRAVAILLEUR HANDICAPÉ : OUI ☐ NON ☐

INSCRIPTION SUR LA LISTE DES SPORTIFS, ENTRAÎNEURS, ARBITRES ET Juges SPORTIFS DE HAUT NIVEAU : OUI ☐ NON ☐

DEMANDE DE CONCOURS : OUI ☐ NON ☐ EN COURS ☐ POSSESSION D'UN VÉHICULE : OUI ☐ NON ☐

SITUATION ACTUELLE ? ENCHÔT ☐ SALAIRE ☐ BÉNÉVOLEUR D'EMPLOI ☐ AUTRES (PRÉCISER) : _____

DIPLOMES OBTENUS : _____ SPÉCIALISATION : _____

NOS FORMATIONS EN APPRENTISSAGE

Veuillez indiquer votre choix en cochant la case correspondante

TITRE - COMPTABLE D'ENTREPRISE ☐

TITRE - SECRÉTAIRE MÉDICALE ☐

BACHELORS - MARKETING ET COMMUNICATION ☐

BACHELORS - MARKETING DIGITAL ☐

QUAND SEREZ-VOUS DISPONIBLE POUR DÉBUTER LA FORMATION CHOISIE ? _____

CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

Ne pas inscrire dans ce cadre, ce cadre est réservé à l'administration.

VALIDATION DES PRÉ-REQUIS : OUI ☐ NON ☐ ENTRETIEN INDIVIDUEL AVEC : _____

DÉCISION

ADRES ☐ NON ADRES ☐ DATE : _____

1

2

Bachelor Commerce en alternance

Obtenez le 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

12 MOIS



DURÉE

Durée estimée de la formation : 450 heures en e-learning à distance



RYTHME

Ce diplôme repose sur des temps d'école à distance et des temps d'accueil en entreprise. Rythme flexible à définir.



CERTIFICATION

Obtenez le bachelor IPAC « Responsable du développement commercial » (RNCP 38123)



PRÉREQUIS

Avoir entre 16 et 29 ans à la date de la signature du contrat*.

Accessible à partir de Bac+2



ÉVALUATION

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Maîtriser les **techniques de pilotage de la performance** dans un environnement commercial omnicanal.
- ✓ Développer une **expertise en stratégie commerciale** pour concevoir des plans efficaces.
- ✓ Acquérir des compétences en **gestion de la relation client** pour fidéliser et satisfaire la clientèle.

*Pour les plus de 29 ans, seuls les apprenants avec une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ou sportifs de haut niveau

PROGRAMME DE FORMATION

Élaborer la stratégie commerciale

100 heures

Définir la veille stratégique

- ✓ L'entreprise et son marché
- ✓ La concurrence et les types de clients
- ✓ Qu'est-ce que la veille stratégique ?
- ✓ À retenir : mettre en place une veille stratégique
- ✓ Les domaines de la veille stratégique
- ✓ 4 outils d'une veille stratégique
- ✓ Les 7 étapes de sa mise en œuvre
- ✓ Les enjeux de la veille stratégique
- ✓ Comprendre ce qu'est la veille

Mettre en place une veille stratégique

- ✓ Les sources d'information
- ✓ Les outils de la veille stratégique
- ✓ Définir la veille
- ✓ La veille stratégique comme aide à la décision
- ✓ Les terrains d'action de la veille stratégique

Analyser le marché et l'environnement concurrentiel

- ✓ Éléments clés : Analyser le marché et l'environnement concurrentiel de l'entreprise
- ✓ Quels sont les enjeux RSE de l'entreprise ?
- ✓ Qu'est-ce que le benchmarking ?
- ✓ Les 6 étapes à suivre pour faire un benchmark
- ✓ L'utilité et les pièges du benchmarking

Utiliser la matrice PESTEL

- ✓ La matrice PESTEL
- ✓ Mettre en œuvre la matrice PESTEL
- ✓ Fiche pratique de la matrice PESTEL
- ✓ Éléments clés : Fiche modèle PESTEL

Utiliser la méthode PORTER

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ La méthode de PORTER
- ✓ Déployer les 5 forces de PORTER
- ✓ Les 5 forces concurrentielles de PORTER : qu'est-ce que c'est ?
- ✓ Modèle de PORTER et analyse concurrentielle
- ✓ Découvrir les outils analytiques Océan bleu

Utiliser l'analyse SWOT

- ✓ L'analyse SWOT
- ✓ Maîtriser l'analyse SWOT
- ✓ Fiche pratique SWOT
- ✓ Analyse SWOT d'IKEA

Définir le diagnostic commercial interne de l'entreprise

- ✓ Pourquoi réaliser un diagnostic commercial interne ?
- ✓ Le diagnostic commercial interne
- ✓ Présentation générale des 3 méthodologies de diagnostic commercial interne
- ✓ Comment faire un diagnostic interne ?

Mettre en pratique les méthodes d'analyse interne

- ✓ Comprendre la stratégie d'externalisation
- ✓ Dynamiser son équipe en la connectant à ses besoins

Comprendre la stratégie par les ressources et évaluer la chaîne de valeur

- ✓ Comprendre la stratégie par les ressources
- ✓ Chaîne de valeur et avantage compétitif
- ✓ Évaluer la chaîne de valeur
- ✓ Comprendre la stratégie d'externalisation
- ✓ Dynamiser son équipe en la connectant à ses besoins

Utiliser le SWOT comme méthode d'analyse interne

- ✓ Utiliser la matrice SWOT
- ✓ Fiche pratique : réaliser une analyse SWOT
- ✓ Deux exemples de diagnostic interne : Coca Cola et United Benetton

Utiliser le modèle VRIO

- ✓ Comprendre le modèle VRIO : pour être distinctif et inimitable

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Fiche pratique: Modèle VRIO, Diagnostic stratégie interne
- ✓ Étude de cas : Diagnostic commercial interne de la société Jean Bertrand

Concepts et terminologie autour du développement commercial physique et digital

- ✓ Éléments clés : Déterminer la stratégie de développement commercial
- ✓ Présentation générale du développement commercial physique et digital
- ✓ Les outils physiques et digitaux du phygital et leur intérêt
- ✓ Phygital, le guide complet : définition, exemples et bonnes pratiques
- ✓ Boutique Amazon Go, sans caisse ni file d'attente / NETYSCOM
- ✓ Les distributeurs face au commerce connecté
- ✓ Vers une expérience en magasin 100% influencée par le digital ?
- ✓ Nouveau concept de magasins : SEPHORA FLASH
- ✓ Seconde main et mode éthique vs fast-fashion : vous avez rendez-vous avec les magasins Oxfam
- ✓ Témoignage sur la stratégie de développement commercial de Decathlon

Stratégie de développement commercial

- ✓ Éléments clés : élaborer une stratégie de développement commercial
- ✓ Les 4 stades de développement du marché
- ✓ Qu'est-ce qu'une stratégie de coût ?
- ✓ Qu'est-ce qu'une stratégie de différenciation ?

L'alliance stratégique

- ✓ Alliances stratégiques : coopérer... pour se faire concurrence
- ✓ Se développer par croissance externe
- ✓ Échec et succès des alliances entre entreprises
- ✓ Étude de cas : Alliance stratégique entre Apple et MasterCard pour le service Apple Pay

Concevoir un plan d'action commercial

- ✓ Éléments clés : concevoir un plan d'action commercial
- ✓ Présentation de l'organisation du module « Concevoir un plan d'action commercial »
- ✓ Comment faire un plan d'action commercial ?
- ✓ Mettre en place un plan d'action
- ✓ Savoir identifier les parties prenantes et les cibles visées

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Fiche pratique : Bâtir un plan d'action commercial
- ✓ Ne confondez pas efficience et efficacité

Optimiser le processus commercial

- ✓ Optimiser le processus commercial
- ✓ Présentation du processus commercial
- ✓ Les types de processus et leurs approches cartographiques
- ✓ Cartographier les processus
- ✓ Gérer les processus ou les flux de valeur

S'approprier le CRM pour améliorer le processus commercial

- ✓ Éléments clés : optimiser le processus commercial
- ✓ Comment rendre le processus commercial plus efficace ?
- ✓ Trouver les informations à l'aide d'un CRM
- ✓ Découvrir les CRM
- ✓ Créer un ordinogramme dans Excel

Les objectifs SMART et la boîte à outils du manager

- ✓ Le pilotage des performances
- ✓ Les objectifs SMART
- ✓ La boîte à outils du manager

Élaborer le budget prévisionnel

- ✓ Qu'est-ce qu'un budget prévisionnel ?
- ✓ Éléments clés : élaborer le budget prévisionnel du plan d'action commercial
- ✓ Les 6 étapes à suivre pour élaborer un budget prévisionnel
- ✓ À quoi sert un compte de résultat prévisionnel ?
- ✓ Gérer les budgets
- ✓ Établir un budget

Maîtriser les contraintes et les risques liés à la mise en œuvre d'un PAC

- ✓ Éléments clés : Les contraintes du plan d'action commercial
- ✓ Les contraintes du plan d'action commercial
- ✓ Analyser les risques et préparer des plans d'action
- ✓ Comprendre les méthodes d'identification des risques
- ✓ Étude de cas : Plan d'action commercial hôtel de LA PLAGES en Baie de Somme

PROGRAMME DE FORMATION

Planification d'un projet et calendrier de travail

- ✓ MS Project : Paramètres de planification d'un projet et calendrier de travail
- ✓ Tutoriel Asana : débiter facilement et améliorer votre travail en équipe
- ✓ Comment utiliser Trello pour gérer vos projets ?

Initiation à la RSE

- ✓ Définir la RSE
- ✓ Les idées reçues
- ✓ Le langage commun de la RSE au sein de l'entreprise
- ✓ Analyser son poste de travail et le rôle de l'entreprise

Principaux indicateurs de rentabilité

- ✓ Éléments clés : connaître les principaux indicateurs de rentabilité d'une activité commerciale
- ✓ Les principaux indicateurs de rentabilité d'une activité commerciale
- ✓ Le seuil de rentabilité : les charges variables et fixes, le tableau d'analyse différentielle
- ✓ Savoir calculer le seuil de rentabilité et le point mort d'un projet commercial
- ✓ Mesurer la rentabilité
- ✓ Calculer un seuil de rentabilité sur Excel
- ✓ Étude de cas : calcul du seuil de rentabilité d'un PAC

Le pilotage commercial

- ✓ L'animation d'une force de vente objectivée
- ✓ Le volume d'actions commerciales établies en conquête et fidélisation
- ✓ L'efficacité commerciale
- ✓ Le suivi de la performance commerciale
- ✓ Quels indicateurs de performance commerciale choisir pour piloter les ventes ?
- ✓ La mesure quantitative
- ✓ La mesure qualitative
- ✓ Identifier les écarts entre l'attendu et le réalisé
- ✓ Mesurer les écarts entre les objectifs et la performance
- ✓ Mise en place d'actions correctrices
- ✓ Mener un entretien managérial : les 5 étapes clés
- ✓ Les mesures prises par le manager en cas d'échec
- ✓ Mener des entretiens situationnels : exemple d'entretien de recadrage
- ✓ Le stress des commerciaux : un risque majeur

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Les manifestations du stress et les réponses à apporter

Développer la performance commerciale

110 heures

Créer les personas des publics cibles de l'activité commerciale

- ✓ Qu'est-ce que le persona d'un public cible ?
- ✓ Éléments clés : les enjeux des personas pour l'activité commerciale
- ✓ La collecte de données des publics cibles
- ✓ La collecte des données des publics cibles via les réseaux sociaux
- ✓ La collecte des données des publics cibles via les CRM
- ✓ La collecte des données des publics cibles sur les sites web e-commerce
- ✓ Définir les cibles et les personas
- ✓ Comprendre son client
- ✓ Des personas pour des cibles aux activités différentes
- ✓ Création du portrait-type d'un client

Les règles relatives au RGPD

- ✓ Qu'est-ce que le RGPD ?
- ✓ Donnée personnelle et son traitement
- ✓ Enjeux du RGPD dans le domaine commercial
- ✓ Implications du RGPD pour les entreprises
- ✓ Sanctions en cas de non-conformité des entreprises

Stratégies de conquête client online et/ou offline

- ✓ Le Growth Marketing
- ✓ Le funnel AARRR : une approche client vue par le growth marketing
- ✓ Focus sur le pirate funnel : la recommandation
- ✓ Pirate funnel AARRR
- ✓ Acquisition client : inbound VS outbound marketing
- ✓ Les enjeux de l'acquisition offline
- ✓ La publicité média
- ✓ La prospection physique
- ✓ Les événements professionnels
- ✓ La prospection téléphonique
- ✓ Les enjeux de l'acquisition online
- ✓ Le site web

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ La publicité digitale
- ✓ L'email marketing
- ✓ Les réseaux sociaux

Appliquer le code d'éthique et de déontologie de l'entreprise

- ✓ Types de codes éthiques et de déontologie
- ✓ Les principes fondamentaux de l'éthique et de la déontologie dans la relation commerciale
- ✓ Le dilemme éthique

Les stratégies de conquête client à mettre en place

- ✓ Définir les stratégies de conquête client à mettre en place
- ✓ Rappel sur les diagnostics interne et externe de l'entreprise
- ✓ Tutoriel de la matrice du modèle d'affaires responsable
- ✓ Estimer les impacts des forces externes sur l'interface avec les clients
- ✓ La méthode des scénarios
- ✓ Stratégie Océan rouge VS Océan bleu
- ✓ Le diagnostic interne et la stratégie de l'Océan bleu
- ✓ Exemple de stratégie Océan bleu : le Cirque du Soleil
- ✓ Business Model Canvas

La stratégie de prospection omnicanale

- ✓ Mettre en place une stratégie de prospection omnicanale
- ✓ Présentation du contexte : la stratégie de prospection omnicanale
- ✓ Différence entre la prospection omnicanale et l'approche crosscanale
- ✓ Capter le client sur son canal privilégié
- ✓ Les bonnes pratiques de la prospection
- ✓ Utiliser le format de prospection grâce au persona cible
- ✓ L'approche growth marketing : coordonner les équipes marketing et commerciales
- ✓ Élaborer un plan d'action commercial et marketing
- ✓ Activer des leviers de croissance avec les boucles de viralité
- ✓ Étude de cas : Les bonnes pratiques de prospection digitale

Concevoir une proposition commerciale personnalisée

- ✓ Les objectifs de la proposition commerciale
- ✓ Les différents types de propositions commerciales
- ✓ Identifier les besoins du client pour personnaliser sa proposition commerciale

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Se différencier de la concurrence avec une proposition commerciale personnalisée
- ✓ Les différents types de propositions commerciales
- ✓ Les différents styles de rédaction
- ✓ Les éléments visuels dans la proposition commerciale
- ✓ Les différents formats de la proposition commerciale à remettre au client
- ✓ Éléments clés : template de cahier des charges pour la proposition commerciale

Connaître et savoir appliquer les mentions obligatoires ou interdites selon l'activité et le contexte

- ✓ 1 mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, les produits et services
- ✓ 2 mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, les prix
- ✓ 3 mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, la publicité
- ✓ 4 mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, les contrats
- ✓ Les risques pour les entreprises et les consommateurs en cas de non-respect des mentions obligatoires
- ✓ Les risques pour les entreprises et les consommateurs en cas de non-respect des mentions interdites

Rédiger les contrats commerciaux de partenariats

- ✓ Rédiger les contrats commerciaux de partenariats
- ✓ Qu'est-ce qu'un contrat de partenariat commercial ?
- ✓ Les intérêts du partenariat commercial : avantages et risques
- ✓ Différents types de partenariats commerciaux
- ✓ Clauses du contrat de partenariat commercial
- ✓ Modèle de contrat de partenariat commercial

Rédiger une proposition commerciale complète et convaincante

- ✓ Les éléments clés d'une proposition commerciale complète
- ✓ Les arguments de vente pour convaincre
- ✓ Structurer sa proposition commerciale pour la rendre claire et facile à lire
- ✓ Rendre sa proposition commerciale percutante grâce au copywriting
- ✓ Les frameworks AIDA et PAS en copywriting »
- ✓ Susciter l'émotion grâce au storytelling
- ✓ Différents types de propositions commerciales
- ✓ Comment vendre plus cher son produit ou ses services ?

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ 3 étapes du suivi de la proposition commerciale

Types et styles de négociation

- ✓ La négociation de partenariat et diplomatique
- ✓ Éléments clés : les styles de négociation
- ✓ Déterminez votre style de négociation
- ✓ Technique BATNA : sortir gagnant
- ✓ Identifier les intérêts cachés en négociation
- ✓ Expressions faciales et des silences
- ✓ 5. La méthode des « 5 pourquoi » pour améliorer la prise de décision
- ✓ Persuasion de Cialdini dans la négociation
- ✓ 7 biais cognitifs à exploiter en négociation
- ✓ 10 compétences de négociation essentielles

Mener une négociation de la préparation à la conclusion

- ✓ La négociation en 3 phases
- ✓ Enjeux de la préparation de la négociation
- ✓ Les objectifs SMART
- ✓ Préparer une négociation
- ✓ Identifier les besoins et intérêts des parties
- ✓ Identifier les objectifs réalisables
- ✓ Élaborer une stratégie de négociation
- ✓ Préparer les arguments et contre-arguments
- ✓ Négociation commerciale avec un client
- ✓ Négociation commerciale avec un partenaire
- ✓ Utiliser un modèle pour aller au de-là du non
- ✓ Désamorcer les conflits
- ✓ L'importance de conclure l'accord
- ✓ Techniques pour conclure un accord

Maîtriser la technique de négociation gagnant-gagnant

- ✓ Sortir de la négociation, marchandage
- ✓ Rechercher l'intérêt commun avec l'équilibre de Nash
- ✓ La tactique de l'engagement en négociation
- ✓ L'argumentaire structuré ADP pour trouver un terrain d'entente
- ✓ La méthode Harvard alias la négociation raisonnée
- ✓ Appliquer la négociation gagnant-gagnant sur le terrain

PROGRAMME DE FORMATION

Argumenter lors de la négociation

- ✓ Le traitement des objections et négociation
- ✓ Négocier
- ✓ Enrichir son vocabulaire
- ✓ Vouvoiement ou tutoiement ?
- ✓ Vérifier et répondre
- ✓ Les fausses barbes
- ✓ Briefer ses collaborateurs : leur communiquer vos attentes
- ✓ Débriefer
- ✓ La réunion d'équipe
- ✓ Animer et suivre le quotidien des vendeurs
- ✓ Analyse d'une démonstration d'un traitement de l'objection à deux
- ✓ La démonstration par les chiffres pour renforcer un argumentaire
- ✓ Le suivi client

Intégrer l'éthique et la RSE dans la négociation commerciale

- ✓ Qu'est-ce que l'éthique dans la négociation commerciale ?
- ✓ Définition de la RSE
- ✓ Les enjeux éthiques de la relation commerciale
- ✓ Les enjeux éthiques de la relation commerciale
- ✓ La RSE dans les négociations B2C et B2B
- ✓ Les avantages compétitifs liés à l'intégration de l'éthique et de la RSE
- ✓ Les risques liés à l'absence d'éthique et de RSE dans la négociation commerciale
- ✓ Les audits RSE et les certifications
- ✓ Intégrer la RSE dans les clauses contractuelles
- ✓ Les méthodes de négociation éthique
- ✓ Limites de l'application de l'éthique et de la RSE
- ✓ Étude de cas : Intégrer de l'éthique et de la RSE dans la négociation commerciale

Processus de mesure de la satisfaction client

- ✓ Qu'est-ce que la satisfaction client ?
- ✓ Pourquoi mesurer la satisfaction client ?
- ✓ Mesurer la satisfaction client avec le CSAT
- ✓ Tirer parti de l'indicateur Customer Effort Score
- ✓ Exploiter le Net Promoter Score

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Favoriser l'engagement client
- ✓ Le feedback client pour convaincre et fidéliser

Améliorer en continu la satisfaction client

- ✓ Analyse de la satisfaction client
- ✓ Les méthodes d'amélioration continue
- ✓ Le métier de CSM : écouter les clients pour répondre à leurs besoins
- ✓ Développer la satisfaction client
- ✓ Exemple d'une enquête de satisfaction client
- ✓ Guide pratique pour réaliser son étude de satisfaction pas à pas
- ✓ Se démenier pour des clients mécontents
- ✓ Le service après-vente
- ✓ Les enjeux de la relation client dans le service après-vente
- ✓ 6 astuces pour booster l'efficacité du SAV
- ✓ Les outils de gestion du SAV

Mettre en place les indicateurs de la performance commercial

- ✓ Les enjeux de la performance commerciale
- ✓ Connaître les objectifs et les attentes
- ✓ Les indicateurs de performance
- ✓ Sélectionner les KPI pertinents
- ✓ Bien utiliser les KPI
- ✓ Améliorer la performance commerciale

Favoriser le traitement efficace des litiges client

- ✓ La gestion d'un litige client
- ✓ Adopter des règles de comportement
- ✓ Les types de litige client
- ✓ Les conséquences des litiges client
- ✓ Créer des processus de traitement des litiges
- ✓ Gestion des litiges : rendre la créance certaine
- ✓ Identifier le niveau de complexité d'une réclamation ou d'un litige
- ✓ Négocier en situation de litige ou de réclamation avec la méthode DESC
- ✓ Les bonnes pratiques pour limiter les litiges

Préserver la satisfaction client dans le cas d'un litige

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ La satisfaction client en cas de litige
- ✓ L'impact des contentieux sur les performances de l'entreprise
- ✓ La charte éthique
- ✓ Le cadre réglementaire des litiges : le Code de la consommation
- ✓ Le Code de la consommation
- ✓ La médiation pour préserver une relation amiable et durable
- ✓ Droits des affaires : la médiation, un outil rationnel de résolution des conflits plébiscité par les entreprises (BFM Business)
- ✓ La conciliation pour trancher un différend à l'amiable
- ✓ Répondre à des réclamations clients
- ✓ Étude de cas : Analyser la satisfaction client

Compétences fondamentales et méthode DESC

- ✓ Les compétences fondamentales du manager
- ✓ La méthode d'affirmation du manager : le DESC

Conception d'un tableau de bord de suivi de l'activité commerciale

- ✓ Les usages du tableau de bord du pilotage de la performance commerciale
- ✓ Étapes de conception d'un tableau de bord
- ✓ Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?
- ✓ Identifier les objectifs et les destinataires du tableau de bord
- ✓ Utiliser les critères SMART pour définir les KPI
- ✓ La structure du tableau de bord
- ✓ Excel : créer un tableau de bord interactif
- ✓ Concevoir la structure du tableau de bord
- ✓ Outils numériques pour la conception et la présentation du tableau de bord
- ✓ Outil de pilotage de votre entreprise
- ✓ Utiliser les fonctionnalités d'un tableau de bord
- ✓ Concevoir un tableau de bord personnalisé

Collecte et traitement des données commerciales

- ✓ Comprendre les sources de données
- ✓ Outils et techniques
- ✓ Connaître les avantages et les limites de chaque source de données
- ✓ Définir un processus simple et fiable de collecte des données
- ✓ Utiliser les outils numériques de l'entreprise pour collecter les données
- ✓ Connaître les différentes techniques de traitement des données

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Utiliser les logiciels appropriés pour traiter les données
- ✓ Collecter et traiter des données pour alimenter le tableau de bord
- ✓ IA + Data + Micro-learning = performance commerciale

Analyse des résultats et prise de décisions

- ✓ Analyser les écarts
- ✓ Définition de l'analyse des résultats et son importance dans la prise de décision
- ✓ Différentes étapes de l'analyse des résultats
- ✓ Différentes sources d'information pour analyser la performance commerciale
- ✓ Le ROI : définition, calcul et méthode
- ✓ Les différents types d'écarts
- ✓ Comprendre les écarts pour identifier les actions correctives
- ✓ Les méthodes et outils pour évaluer l'efficacité des actions correctives
- ✓ La communication des résultats
- ✓ Méthodologies pour bien communiquer

Rédiger un reporting commercial en français et en anglais

- ✓ Soigner l'objet, la ponctuation et les abréviations
- ✓ Structurer avec des listes et des mots de liaison
- ✓ Adopter un style P.A.C. (positif, actif, concis)
- ✓ Relire avant d'envoyer + éviter les fautes à l'oral
- ✓ Structuration et rédaction efficace du reporting en anglais et en français

Mettre en place des actions correctives et communiquer les résultats

- ✓ Identifier les actions correctives
- ✓ Évaluer la faisabilité des actions
- ✓ Identifier les actions les plus impactantes
- ✓ Identifier les risques
- ✓ Évaluer l'impact prévisionnel de chaque action corrective
- ✓ Planifier les étapes de mise en œuvre de chaque action
- ✓ Définir les responsabilités de chaque acteur impliqué
- ✓ Coûts et bénéfices de chaque action corrective
- ✓ Mettre en place un suivi régulier des résultats
- ✓ Efficacité réelle de chaque action corrective
- ✓ Identifier les nouvelles actions à mettre en place
- ✓ Identifier les destinataires de la communication pour les résultats
- ✓ Définir le format et le contenu de la communication

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Évaluer l'impact de la communication des résultats
- ✓ Étude de cas : Piloter la performance commerciale

Manager commercial

110 heures

Comprendre la composition du portefeuille client

- ✓ Qu'est-ce qu'un portefeuille client ?
- ✓ Pourquoi développer son portefeuille client ?
- ✓ Comment constituer son portefeuille client ?

Connaître les indicateurs de la performance commerciale

- ✓ Les indicateurs de la performance commerciale
- ✓ Les indicateurs quantitatifs de performance commerciale
- ✓ Réussir son tableau de bord
- ✓ Les différents taux de la performance commerciale

Analyser le portefeuille client

- ✓ Les bénéfices de la segmentation du portefeuille client
- ✓ La durée de vie d'un client
- ✓ La notion de ROI chez un client
- ✓ La segmentation par recommandation client
- ✓ La segmentation par les personas
- ✓ L'analyse par la loi Pareto : une analyse par chiffre d'affaires
- ✓ L'analyse par la méthode ABC : une analyse par la marge dégagée
- ✓ L'analyse par la méthode RFM : une analyse du panier moyen
- ✓ L'analyse par la matrice McKinsey : une approche multicritère

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 le CRM Salesforce
- ✓ Gérer le pipeline de vente avec le CRM Hubspot
- ✓ Tuto : comment bien configurer votre Pipeline commercial avec Hubspot ?
- ✓ Automatiser la force de vente avec la solution open source Zoho

Exploiter les données issues d'un site e-commerce

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Les données d'un site de e-commerce
- ✓ Le triptyque fondamental en e-commerce : utilisateur – produit – commande
- ✓ Données quantitatives VS données qualitatives
- ✓ Exploiter les données issues du site e-commerce
- ✓ Exploiter une heatmap avec la solution Hotjar

Synthétiser les indicateurs pertinents de la performance commerciale

- ✓ Les tableaux de bord commerciaux
- ✓ Qu'est-ce qu'un tableau de bord commercial ?
- ✓ Quels indicateurs clés utiliser dans un tableau de bord commercial ?
- ✓ Créer un tableau de bord commercial efficace
- ✓ Le tableau de bord du pipeline des ventes
- ✓ Le tableau de bord de prospection
- ✓ Le tableau de bord de prévision des ventes
- ✓ Étude de cas : Analyser le portefeuille client chez Allumons Noël

Les différents statuts de la fonction commerciale

- ✓ La fonction commerciale en entreprise
- ✓ Qu'est-ce qu'un commercial ?
- ✓ Vers une digitalisation des métiers de la fonction commerciale
- ✓ Les missions de l'équipe commerciale en entreprise
- ✓ Zoom sur 3 fonctions commerciales dans l'entreprise

Analyser les compétences commerciales nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise

- ✓ Composer une équipe commerciale en adéquation avec le contexte interne
- ✓ Qu'est-ce qu'une compétence ?
- ✓ Définir les besoins en compétences de l'équipe
- ✓ Comment définir les compétences techniques ?
- ✓ Définition des soft-skills
- ✓ Des soft skills aux mad skills en entreprise
- ✓ Mad skills : ces compétences ignorées et pourtant essentielles en entreprise
- ✓ 8 compétences clés techniques et transverses du bon commercial
- ✓ Le processus d'onboarding indispensable pour rendre un commercial opérationnel

Gérer les besoins en compétences de l'équipe commerciale

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Créer un référentiel de compétences clés pour l'équipe
- ✓ Auditer l'équipe et mener des entretiens pour identifier les axes de progression
- ✓ Management de la force de vente, faut-il des spécialistes ou des généralistes ?
- ✓ 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 de gestion et de suivi des compétences
- ✓ Présentation de la méthode des OKR
- ✓ Découvrir un véritable enjeu pour l'entreprise

Recruter en coconstruction avec le service RH

- ✓ Le rôle du manager dans le processus de recrutement
- ✓ Le manager comme pilote des talents et des compétences
- ✓ Recruter en interne ou en externe ?
- ✓ Qu'est-ce que la mobilité interne en entreprise ?
- ✓ Diagnostic des besoins
- ✓ Sourcing des candidats
- ✓ Sélection des candidats
- ✓ Le closing candidat
- ✓ Le recrutement collaboratif pour anticiper les besoins de l'entreprise
- ✓ Le recrutement collaboratif pour développer la marque employeur

Les incontournables du recrutement

- ✓ Les moments de synergie entre RH et managers
- ✓ La conduite de l'entretien de recrutement par le manager
- ✓ Connaître le cadre légal du recrutement
- ✓ La discrimination à l'embauche, qu'est-ce que c'est ?
- ✓ La place de la RSE dans les pratiques de recrutement du manager
- ✓ Favoriser l'inclusion dans les pratiques de recrutement

Structurer la force commerciale

- ✓ Manager la force de vente
- ✓ Structurer la force commerciale : quels enjeux ?
- ✓ Différentes logiques de structuration interne
- ✓ Organiser et structurer en cohérence avec le projet commercial
- ✓ Favoriser le collectif
- ✓ Conférence TEDx « Manager en confiance »

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ 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
- ✓ Missions du manager de la force de vente
- ✓ 3 dimensions de la fonction managériale
- ✓ Management opérationnel transversal
- ✓ Management adapté et situationnel

Conduire un projet

- ✓ Pourquoi et comment déléguer ?
- ✓ L'outil de planification Gantt
- ✓ L'outil de planification PERT
- ✓ Le diagramme FAST
- ✓ La méthode APTE
- ✓ La méthode Scrum
- ✓ La matrice RACI
- ✓ La méthode PRINCE 2

Informatique et bureautique

- ✓ Installation logiciel Microsoft Office 365
- ✓ Matériel informatique et environnement
- ✓ Naviguer sur internet et courrier électronique
- ✓ Traitement de données
- ✓ Dossiers, fichiers et raccourcis clavier
- ✓ Logiciels, fonctionnalités et traitement de texte
- ✓ PowerPoint et Google Slides

Piloter son projet avec Trello

- ✓ Pourquoi se servir de Trello ?
- ✓ Se créer un compte Trello
- ✓ Découverte de l'interface de Trello
- ✓ Le contenu du projet
- ✓ Travailler en mode collaboratif : inviter des membres et créer des équipes

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ L'organisation des tableaux
- ✓ Appréhender les listes
- ✓ L'organisation des cartes
- ✓ Créer des checklists
- ✓ Découvrir les « Power up »

Structure sa prise de parole

- ✓ Avant de structurer ses idées : le PTOME
- ✓ Les structures classiques : structure d'Aristote dans « La Rhétorique » / conviction longue / conviction longue / conviction courte / Start with why de Simon Sinek
- ✓ Les structures classiques : conclure
- ✓ La structure du voyage du Héros
- ✓ Le storytelling
- ✓ Analyse de discours : Steve Jobs
- ✓ La structure du média training
- ✓ Comment répondre à des questions gênantes ?
- ✓ La structure en entonnoir ou de la pyramide inversée
- ✓ La structure chronologique
- ✓ La structure du pitch
- ✓ Logos : raisonnement et logique
- ✓ Pathos : jouer sur les sentiments pour susciter l'adhésion
- ✓ Ethos : la crédibilité de l'orateur

Communiquer à l'oral

- ✓ Les différents types de réunions
- ✓ Commencer une réunion
- ✓ Exemple d'introduction de réunion
- ✓ Technique d'animation de réunion d'information
- ✓ Technique d'animation de réunion de prise de décision
- ✓ Technique d'animation de réunion de travail
- ✓ Adapter son message à son interlocuteur
- ✓ Gérer les personnalités en réunion
- ✓ Donner un feedback en réunion
- ✓ Le Design Thinking dans la communication orale

PROGRAMME DE FORMATION

Communiquer à l'écrit en français

- ✓ Rédaction d'un objet
- ✓ L'emploi des majuscules et des abréviations
- ✓ Les énumérations et les mots de liaison
- ✓ Les énumérations (listes à puces)
- ✓ Les mots de liaison
- ✓ Construire des phrases et des paragraphes
- ✓ Choisir ses mots (longueur et compréhension)
- ✓ Ponctuation et forme interrogative
- ✓ Gagnant-gagnant
- ✓ P.A.C : positif, actif, concis
- ✓ Les 10 points d'attention avant de cliquer sur « envoyer »

Améliorer sa communication managériale et les rituels managériaux

- ✓ Les dix règles de communication
- ✓ Les gestes à privilégier et leurs impacts
- ✓ L'intérêt des rituels managériaux
- ✓ Le briefing + préparation du brief
- ✓ Le débriefing
- ✓ Paraître calme si vous êtes stressé !
- ✓ Gérer ses émotions au travail
- ✓ Faire preuve d'assertivité
- ✓ 6 astuces pour être assertif(ve) en toute circonstance
- ✓ Savoir dire non
- ✓ Sachez quand dire non... et comment dire oui
- ✓ Adopter une communication efficace
- ✓ Développer de bonnes relations au travail
- ✓ Favoriser la cohésion d'équipe

Mettre en place un programme d'ambassadorat

- ✓ L'ambassadeur de marque et son rôle
- ✓ Identifier les ambassadeurs potentiels et évaluer leur pertinence
- ✓ Définir et évaluer un programme d'ambassadorat
- ✓ Former les ambassadeurs
- ✓ Mise en place du programme selon les différents canaux
- ✓ Organiser des événements et des rencontres ambassadeur

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Animer des groupes de discussions chez les ambassadeurs
- ✓ Partager du contenu utile aux ambassadeurs
- ✓ Évaluer les performances des ambassadeurs
- ✓ Recueillir les feedbacks des ambassadeurs
- ✓ Étude de cas : Développer un réseau de partenaires commerciaux chez Nike

Comprendre les motivations et les comportements des clients

- ✓ Attentes et besoins des clients
- ✓ Analyser les données sur les clients
- ✓ Analyser les données clients
- ✓ Utiliser la méthode BFD pour trouver les moteurs des clients
- ✓ Utiliser la carte d'empathie
- ✓ Comprendre les clients pour prendre des décisions commerciales

Comprendre le parcours multicanal des clients

- ✓ Le parcours multicanal
- ✓ Aborder l'environnement multicanal
- ✓ Parcours d'achat, parcours client et expérience client
- ✓ Optimiser le parcours d'achat
- ✓ Définir l'étendue du parcours client
- ✓ Définir les séquences du parcours client
- ✓ Différences entre multicanal, cross-canal et omnicanal
- ✓ Définir son parcours client multicanal
- ✓ Les enjeux du parcours multicanal
- ✓ Identifier les parcours d'achat

Identifier les points de contact avec l'entreprise ou la marque

- ✓ L'état des lieux des différents points de contact
- ✓ Identifier les points de contact
- ✓ Les 5 étapes du parcours client
- ✓ Identifier les différents canaux de contact
- ✓ Comprendre les comportements des clients lorsqu'ils interagissent avec la marque
- ✓ Le rôle des points de contact dans la vente
- ✓ Identifier les points de contact critiques
- ✓ Évaluer la qualité de l'expérience client

Les risques de facteurs psychosociaux et situations de handicap

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Comprendre les risques psychosociaux et leurs causes
- ✓ Lutter contre le développement des risques psychosociaux
- ✓ Identifier et gérer les situations de handicap

Accompagner les mutations de l'entreprise

- ✓ Développer les compétences de son équipe
- ✓ Établir un diagnostic
- ✓ Rédiger un plan d'action
- ✓ Le stage de formation
- ✓ Déroulé d'une action de formation minute
- ✓ Déroulement d'une action de formation de coaching
- ✓ Le technique de feedback
- ✓ Manager coach et postures

Manager à distance

- ✓ Le mindset du management à distance
- ✓ Déléguer à distance
- ✓ Gérer la démotivation à distance
- ✓ Bâtir son tableau de bord à distance
- ✓ Former à distance
- ✓ L'intégration à distance

L'animation commerciale de la force de vente

- ✓ Outils managériaux : le management de la force de vente en pratique
- ✓ Les différentes techniques d'animation
- ✓ La mise en place d'une action commerciale mobilisatrice
- ✓ Adapter l'animation en fonction des profils
- ✓ Réussir une animation de la force de vente
- ✓ A chaque profil son levier de motivation
- ✓ Identification des leviers personnels de motivation et exploitation
- ✓ Le suivi de la performance commerciale
- ✓ Quels indicateurs de performance choisir ?
- ✓ La mesure quantitative
- ✓ La mesure qualitative
- ✓ Mener des entretiens situationnels
- ✓ Le stress des commerciaux : un risque majeur

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Les manifestations du stress et les réponses

Applications professionnelles

130 heures

- ✓ Stratégie marketing et communication
- ✓ Vente
- ✓ Anglais (débutant et intermédiaire)
- ✓ Français

RECRUTER UN APPRENTI



L'alternance permet aux entreprises de former un collaborateur qualifié tout en bénéficiant d'un cadre avantageux. Vous participez à son développement professionnel tout en renforçant votre équipe avec un talent en devenir.

UN ACCOMPAGNEMENT COMPLET

L'École Française vous accompagne à chaque étape pour simplifier l'intégration de votre apprenti et assurer une collaboration efficace.

- **Gestion des démarches administratives** : Aide à la rédaction des contrats, suivi des inscriptions et conseils sur les aides financières disponibles.
- **Suivi pédagogique** : Un interlocuteur dédié pour assurer le bon déroulement de l'alternance et la progression de l'apprenti.
- **Un rythme d'alternance flexible** : Nous accompagnons chaque entreprise pour définir un calendrier de formation sur-mesure, aligné avec ses besoins et enjeux opérationnels.

TYPES DE CONTRAT

Contrat d'apprentissage uniquement

RYTHME

Format flexible qui permet de définir le rythme selon vos besoins

LES AIDES FINANCIÈRES DISPONIBLES

- **Aide à l'embauche** : jusqu'à 5 000 € pour les entreprises de moins de 250 salariés, et 2 000 € pour les plus grandes, versée sur la première année du contrat.
- **Aide pour les apprentis en situation de handicap** : 6 000 €, cumulable avec les autres aides.
- **Exonération de charges sociales** : réduction des cotisations selon la taille de l'entreprise et la rémunération de l'apprenti.
- **Prise en charge des frais de formation** par l'OPCO de l'entreprise.

LES MÉTIERS ADAPTÉ À L'ALTERNANCE

- **Business Developer**
- **Chargé(e) d'affaires**
- **Chargé(e) de clientèle**
- **Directeur commercial**



L'EXPÉRIENCE DE FORMATION



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.



SAYNÈTES 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.

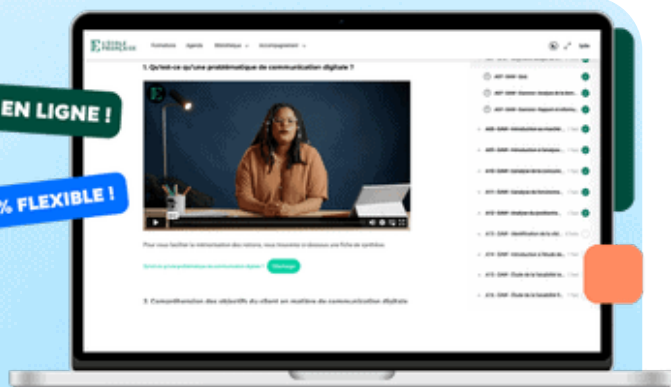
LA PLATEFORME DE FORMATION

- 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.

PRÉPARATION AUX EXAMENS

Nous avons pensé chaque étape du programme avec des jurys pour que vous puissiez comprendre, appliquer et réussir, quelle que soit la modalité d'évaluation.

- Examens blancs et entraînements réguliers en conditions réelles.
- Présentation et préparation aux examens grâce à des masterclass.
- Guide de préparation pour l'oral.

LES ÉPREUVES DU BACHELOR COMMERCE

Bloc 1 : Contribuer à l'élaboration de la stratégie de développement commercial

- ✓ Durée : Une épreuve écrite de 3 heures
- ✓ Forme : mise en situation professionnelle écrite à réaliser sur la plateforme macertification.org
- ✓ Déroulement : sur la base d'une étude de cas présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive

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

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
- ✓ Forme : Écrit + Oral + Mise en situation professionnelle écrite (étude de cas)

LES EXAMENS

- ✓ Déroulement : l'examen lié à ce bloc correspond à un dossier professionnel. Cet examen se compose d'un dossier écrit et d'une soutenance orale
- ✓ L'examen écrit est un dossier de mise en œuvre d'un projet de développement commercial
- ✓ L'examen oral comporte 35 minutes de présentation, puis 10 minutes d'échange avec les membres du jury
- ✓ Une mise en situation professionnelle écrite complète les examens

LES AVIS DE NOS APPRENANTS

ELON — ★★★★★

”

Je suis actuellement étudiant à l'École Française, où je prépare un BTS en alternance. C'est une école très sérieuse, avec un excellent suivi des élèves. Nous sommes accompagnés du début à la fin, et les cours sont parfaitement organisés et détaillés. Tout est mis en place pour que nous soyons dans les meilleures conditions afin de réussir notre diplôme. C'est la meilleure école à distance, offrant un accompagnement de grande qualité.



” — AUDREY — ★★★★★

Je suis en alternance dans cette école à distance depuis début octobre et tout est super pour les apprenants. Je suis suivie par Léane, toutes les 3 semaines on a un rdv téléphonique pour faire un point sur ma formation et elle est très réactive aux messages si on en a besoin entre deux rdv.

Le format des cours est très bien entre vidéo et fiche synthèse. Je n'ai aucune difficultés à valider mes modules grâce à ça.

En plus, avant de commencer mon contrat d'alternance le responsable relations entreprises m'a appelé pour me rappeler mes droits en tant qu'alternante pour que rien ne soit oublié de la part de l'employeur et moi-même.

Je conseille fortement, mon entreprise et moi-même sommes ravis du suivi effectué et de la disponibilité des coachs et des mentors.

GARANCE — ★★★★★

”

Mon alternance à l'École Française a été une expérience professionnelle et humaine extrêmement enrichissante. J'ai eu la chance de suivre les cours et de travailler en entreprise au sein de cette institution, ce qui a grandement enrichi ma formation.

LES DÉBOUCHÉS

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.

Directeur commercial

5500-7500€ BRUT/MOIS

LE SECTEUR EN BREF

Le Bachelor Commerce est une formation polyvalente qui ouvre la voie à de nombreuses opportunités professionnelles, que ce soit pour une **insertion immédiate sur le marché du travail** ou une poursuite d'études.

Les perspectives de recrutement dans le secteur du commerce s'annoncent **prometteuses** pour 2025, avec une hausse des embauches, en particulier au sein des PME.

Concernant la rémunération, votre formation en alternance vous permet de **percevoir un salaire tout au long de votre parcours**.

À l'issue du Bachelor, le salaire dépend de la taille de l'entreprise et de la localisation.

Toutefois, vous pourrez prétendre à un salaire annuel brut compris **entre 25 000€ et 35 000€**.

Modalités

Modalités d'assistance de l'apprenti(e) 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 l'apprenti(e) 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, l'apprenti(e) est accompagné(e) 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. L'apprenti(e) 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 apprenti(e)s 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 aux apprenti(e)s, 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 professionnelle

Certificateur : IPAC

Titre certifié : «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 différents examens écrits via la plateforme Macertification.org accessible depuis la plateforme cours. Pour les épreuves orales, l'apprenant sera directement contacté par l'organisme qui gèrera cette épreuve. Tous les tarifs d'examens liés à la certification professionnelle sont inclus dans le prix de la formation. 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

La certification est composée de 3 blocs de compétences. Chaque bloc comporte une épreuve écrite et/ou orale indépendante les unes des autres. Vous retrouverez le détail des épreuves par bloc de compétences ainsi que leur durée à la page 21.

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. De plus, une attestation provisoire de compétence par bloc sera établie sous 3 mois après le dépôt de chaque examen. Elle sera disponible sur l'espace apprenant si la note obtenue le permet.

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 :

Notre référent handicap est l'interlocuteur dédié à toute personne en situation de handicap. Il est en charge d'écouter vos besoins spécifiques et d'apporter des solutions adaptées à votre situation. Il coordonne les différentes équipes, qu'elles soient commerciales, pédagogiques ou d'accompagnement, pour garantir la fluidité de votre parcours de formation et votre transition vers l'emploi.

Il est à votre disposition :
par téléphone au : 01 76 39 07 92
par email à : referent.handicap@lecolefrancaise.fr

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

