

FORMATION

Manager commercial

OBJECTIFS

- Identifier les besoins en compétences de l'unité commerciale
- Déployer les techniques d'animation managériales adaptées
- Sécuriser l'atteinte des objectifs en évaluant de manière continue les performances individuelles de son équipe
- Organiser le travail de son équipe en mode projet afin de gagner en efficacité et productivité
- Piloter le budget prévisionnel de fonctionnement et d'investissement
- Construire une cartographe des risques pour pérenniser l'unité commerciale
- Utiliser un outil de reporting pour rendre compte périodiquement des résultats

PUBLIC

Tout Public

PRÉ-REQUIS

Niveau Bac+2 validé ou 3 à 5 ans d'expériences significatives en entreprise, dans le secteur tertiaire

DURÉE

La durée moyenne de l'action de formation est estimée à **60 heures**, dont

- **60 heures** en e-learning à distance

TYPE

Formation à distance

PÉRIODE DE REALISATION

Les formations ont été conçues pour être réalisées en 16 semaines. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage. *

ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne en cours de formation.

SANCTION

Bloc 3 Manager la force de vente et l'unité commerciale de la certification Responsable du développement de l'unité commerciale (RNCP35754).

Inscription aux épreuves de la certification directement depuis votre espace apprenant de l'École Française.

() vous disposez néanmoins de 4 mois pour réaliser votre action de formation*

PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

SÉQUENCES À DISTANCE

CONTENU	Durée moyenne estimée (h)
<p>Management et réglementation Présentation de la formation et des formateurs La fonction commerciale : panorama des profils commerciaux Les métiers commerciaux et le processus de recrutement Les Risques Psychosociaux Anticiper l'activité et identifier les besoins de compétences Entretien de recrutement et intégration d'un collaborateur</p>	11 h
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les besoins en compétences de l'unité commerciale ▪ Déployer les techniques d'animation managériales adaptées 	
<p>Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ QCM ▪ La réalisation de divers exercices d'application* 	2 h 30
<p>Animation managériale La posture efficace du manager Animer et motiver une équipe Les entretiens clés du manager commercial Gestion du stress et posture de manager coach Constitution et animation de son équipe commerciale Compétences fondamentales et méthode DESC Gestion des conflits et indicateurs de performance Plan d'action commercial et accompagnement terrain</p>	18 h
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Déployer les techniques d'animation managériales adaptées ▪ Sécuriser l'atteinte des objectifs en évaluant de manière continue les performances individuelles de son équipe 	
<p>Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ QCM ▪ La réalisation de divers exercices d'application* 	3 h 30
<p>Gestion, suivi et pilotage de projet Organiser le référentiel de valeurs commun Déléguer et planifier Les outils collaboratifs Partie 1 Les outils collaboratifs - Partie 2 Tableau de bord et analyse de la rentabilité Processus budgétaire et analyse de l'environnement</p>	10 h

Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser le travail de son équipe en mode projet afin de gagner en efficacité et productivité ▪ Piloter le budget prévisionnel de fonctionnement et d'investissement 	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ QCM ▪ La réalisation de divers exercices d'application* 	2 h 30
Gestion des risques et pilotage de la performance Les risques de l'unité commerciale La communication de crise Gérer l'insatisfaction client Minimiser les risques sur la trésorerie de l'unité commerciale Les objectifs SMART et la boîte à outil du manager Tunnels de vente et CRM La remontée d'informations Conclusion et conseils Présentation des examens de la certification La certification Responsable du développement de l'unité commerciale - Bloc 3 Témoignages d'experts	10 h
Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Construire une cartographe des risques pour pérenniser l'unité commerciale ▪ Utiliser un outil de reporting pour rendre compte périodiquement des résultats 	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ QCM ▪ La réalisation de divers exercices d'application* 	2 h 30
TOTAL estimé à distance	60 h

**ce temps correspond à un travail personnel du Stagiaire réalisé en dehors du LMS.*

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du Stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url suivant : <https://cours.lecolefrancaise.fr/>

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le Stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **l'ÉCOLE FRANÇAISE**, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le Stagiaire prendront la forme de tests, quiz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

A l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une attestation de formation de la part de l'Ecole Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.

Conception pédagogique de la formation

Les compétences et qualifications des formateurs :

Le parcours de formation de l'Ecole Française a été conçu par des professionnels du secteur (*), à savoir :

- Jérôme : après avoir évolué au sein d'unités commerciales pendant plus de 15 ans, Jérôme décide de partager ses connaissances auprès d'étudiants et fonde en parallèle un cabinet de conseil spécialisé dans l'accompagnement commercial. Ses passions : la vente et la menuiserie.
- Aurélien : assistant commercial, chef de secteur, puis chef des ventes régional, voici le parcours d'Aurélien. Depuis maintenant 3 ans, il s'est également formé à la méthode DISC et au coaching. Cela lui a permis de renforcer son accompagnement lors de ses missions auprès d'équipes commerciales et d'apprenants.

(* Afin de respecter les données à caractère personnel et la vie privée des formateurs et formatrices ayant conçu le parcours de formation, l'ÉCOLE FRANÇAISE conserve leurs noms de famille confidentiels.

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 Gilbert-Tersiguel : Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de l'Ecole Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Sibel Yener : Maîtrise Commerce international, IAE Perpignan, Directrice des consultants pédagogiques de L'Ecole Française, assistée d'une équipe de conseillers et experts métiers dédiés par parcours de formation.

Tony Grave Marditsas : Maîtrise Management International, Aix-Marseille Université, Responsable des mentors dédiés aux parcours de formation au sein de l'Ecole Française.

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 conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire (Cf ci-dessous).

Les professionnels experts sont diplômés respectivement : DUT Gestion des Entreprises et des Administrations, Certifié profils comportementaux Arc-en-Ciel DISC, BTS Action Commerciale, Diplôme de Manager Opérationnel – Commercial et Management, Master 2 MBA Manager du Développement Commercial.

Ils disposent des qualités suivantes :

- ✓ Pédagogie
- ✓ Management
- ✓ Ecoute active
- ✓ Vente

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 de maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : support@lecolefrancaise.fr

Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de l'Ecole Française. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne
2. Les exercices d'évaluation : quiz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles

La possibilité de conserver ou télécharger les contenus pédagogiques dépend de la formule tarifaire dont voici les caractéristiques :

- **Formule BASE à 1 590 € :**
 - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
 - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
 - ouverture le samedi et jours fériés 10 h à 18h
 - mentorat avec un professionnel-expert : 6 rdv privés maximum jusqu'à 1 an après la date d'entrée en formation
 - supports avancés téléchargeables
 - vidéos accessibles pendant 1 an à l'issue de la formation
 - contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité,

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 quizz en ligne nécessaire 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 quizz 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.

Nos équipes sont à votre disposition pour plus de renseignements.

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'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation.

Modalités de sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une composante de la certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences ciblées.

L'inscription au passage de cette composante de la certification doit être effectuée par le Stagiaire, auprès du certificateur déclaré dans le programme, ainsi que sur la plateforme MonCompteFormation, et dans les conditions rappelées ci-après.

1/ Certificateur et certification

- **Certificateur** : IPAC
- **Certification** : Responsable du développement de l'unité commerciale (fiche RNCP35754). Bloc de compétences concerné : Bloc 3 « manager la force de vente de l'unité commerciale ».

2/ Modalités d'inscription aux épreuves de la composante de la certification

Dès que le Stagiaire termine sa formation, il pourra :

- Se créer un compte sur **Macertification.org** afin d'accéder à l'épreuve de certification.
- S'inscrire à l'oral de validation via un calendrier mis à disposition de l'apprenant.

Depuis son espace apprenant, il pourra directement se créer un compte et s'inscrire à une session d'examen.

Le **tarif de passage de la composante de la certification est inclus** dans le prix de la formation.

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire aux épreuves conduisant à cette composante de la certification.

3/ Modalités d'évaluation lors des épreuves

La certification est composée d'une seule épreuve, laquelle comporte 2 étapes que voici :

- Etape 1 : **étude de cas d'une durée de 3h, notée sur 50 points**. Le sujet sera accessible depuis Macertification.org et la copie sera à charger sur cette même plateforme.
- Etape 2 : **oral de 15 minutes devant un jury**. Les membres du jury posent une série de questions en lien avec le travail rendu. L'examen se déroule 100% à distance. Le lien pour participer à l'examen sera communiqué lors de l'inscription.

4/ Document délivré après le passage de la composante de la certification

Le candidat obtient un **certificat de compétences** en format dématérialisé. Ce certificat est valable 5 ans.