

MANAGER COMMERCIAL

en partenariat avec



RNCP 38123

CERTIFIANTE

ÉLIGIBLE AU CPF



MANAGER COMMERCIAL

Préparez le bloc de compétences n°3 “Animer le projet de développement commercial et assurer le suivi de l'expérience client” de la certification IPAC «Responsable du développement commercial» (RNCP 38123)

RNCP 38123

FORMATION CERTIFIANTE

1 À 4 MOIS

DURÉE

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

PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaires

CERTIFICATION

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

DÉBOUCHÉS

- Manager commercial
- Responsable commercial
- Animateur des ventes

ÉVALUATION

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

EXAMENS

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



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer et animer un réseau de partenaires commerciaux
- Analyser la structure du portefeuille client et la satisfaction
- Optimiser le parcours omnicanal du client
- Manager la force de vente
- Diagnostiquer les besoins en compétences de l'équipe commerciale
- Communiquer à l'écrit et à l'oral en français et en anglais avec l'équipe commerciale

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 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 personae
- 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

EXPLOITER LES DONNÉES ISSUES D'UN SITE E-COMMERCE

- 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

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

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

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

DIAGNOSTIQUER LES BESOINS EN COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

10 HEURES

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

GÉRER LES BESOINS EN COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

- 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

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

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
- Étude de cas

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

STRUCTURER ET OPTIMISER LA FORCE COMMERCIALE

5 HEURES

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
- 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

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

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

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

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
- L'organisation des tableaux
- Appréhender les listes
- L'organisation des cartes
- Créer des checklist
- Découvrir les "Power up"

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 d'envoyer

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

LES RISQUES DE FACTEURS PSYCHOSOCIAUX ET SITUATIONS DE HANDICAP

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

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

ACCOMPAGNER LES MUTATIONS DE L'ENTREPRISE

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

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

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
- Les manifestations du stress et les réponses

COMPORTEMENTS CLIENTS ET RELATION CLIENT

10 HEURES

IDENTIFIER LES POINTS DE CONTACTS 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

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

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
- 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

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.



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.

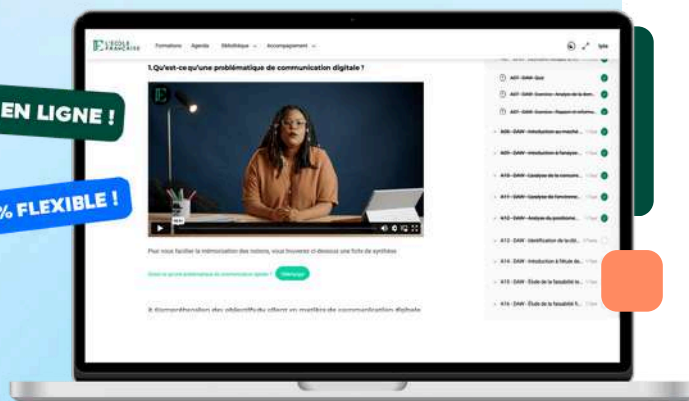
LA PLATEFORME DE FORMATION

- 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



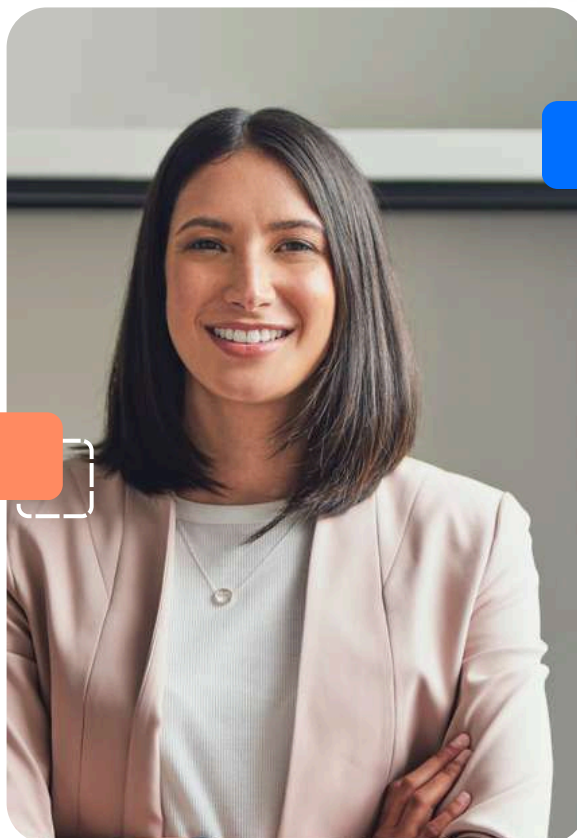
Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

VOTRE MENTOR RÉFÉRENT : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

Le mentorat, ce sont des **rendez-vous individuels personnalisés** avec un professionnel du secteur.

À chaque séance, votre mentor met son expérience au service de votre réussite pour :

- **Vous aider à surmonter vos blocages** grâce à un accompagnement adapté, qu'il s'agisse de clarifier une notion, retravailler un exercice ou adopter la bonne méthode pour progresser.
- **Vous préparer aux examens** afin de maximiser vos chances de réussite.
- **Vous aider à vous professionnaliser** et adopter les bons réflexes du métier.
- **Partager des conseils concrets** issus de son vécu et de la réalité du terrain.



DÉCOUVREZ L'UNE DE VOS MENTORS

CORALIE

Ecoute active et accompagnement personnalisé ! « L'équilibre délicat du mentorat n'est pas de les créer à votre propre image, mais de leur donner l'occasion de se créer. » Steven Spielberg A l'écoute et attentionnée ! Mon objectif : faire progresser les apprenants en m'adaptant à leurs besoins !

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.

LES ÉPREUVES DE VOTRE FORMATION

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** : Oral + Mise en situation professionnelle écrite (étude de cas)
- **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 complète les examens.

LA FLEXIBILITÉ

E-SURVEILLANCE

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

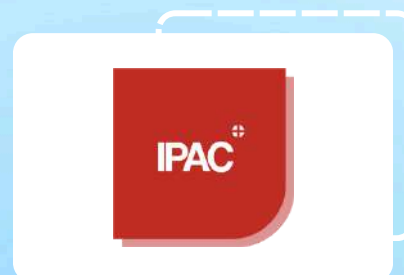
MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam
- Connexion internet stable

NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

- Près de **40 ans d'expérience** dans la formation
- 6 campus et **3 750 étudiants formés** chaque année
- L'appartenance à **Eduservices**, un réseau puissant d'écoles

Avec IPAC, bénéficiez **d'une certification spécialisée et reconnue** pour vous lancer dans une carrière réussie en ressources humaines !



NOS OFFRES

	LIGHT	BASE	PREMIUM
Accès exclusif au forum de formation réservé aux apprenants	✓	✓	✓
Support disponible par mail pour vous accompagner	✓	✓	✓
Masterclass interactives animées en direct	✓	✓	✓
Fiches synthèse et supports de cours PDF téléchargeables	✓	✓	✓
Quiz, exercices et cas pratiques concrets	✓	✓	✓
Cours vidéos engageants avec des formateurs experts	✓	✓	✓
Accès à nos modules de coaching carrière	✓	✓	✓
Accès illimité aux contenus et leurs mises à jour à vie	✗ limité à 1 an	✗ limité à 3 ans	✓
Coaching personnalisé jusqu'à la certification	✓	✓	✓
Séances privées illimitées* de mentorat avec un expert	5 séances	10 séances	✓
*à raison de 1 séance/jour pendant 1 an			
TARIFS	1699€ soit 212,37€ pendant 8 mois TTC éligible à la prise en charge	1999€ soit 249,88€ pendant 8 mois TTC éligible à la prise en charge	2399€ soit 299,87€ pendant 8 mois TTC éligible à la prise en charge

LES POINTS CLÉS



ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé

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

Mentorat illimité

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

Service client prioritaire

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



COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie

Accédez 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



ÉCHANGES

Communauté d'apprenants

Rejoignez notre forum apprenant pour échanger avec les autres apprenants et profitez d'actualités sur votre formation.



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.

→ 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

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

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

COMMERCIAL TERRAIN

RÉMUNÉRATION : 1 700-2 700€ NET/MOIS

Développe le portefeuille clients d'une zone géographique en menant des actions de prospection, de négociation et de vente sur le terrain, en contact direct avec les clients.

CHARGÉ DE CLIENTÈLE

RÉMUNÉRATION : 1 900-3 000€ NET/MOIS

Assure le suivi et la fidélisation d'un portefeuille clients, en répondant à leurs besoins, en proposant des solutions adaptées et en garantissant leur satisfaction sur le long terme.

CONSEILLER COMMERCIAL

RÉMUNÉRATION : 1 500-2 800€ NET/MOIS

Accueille, conseille et vend des produits ou services, en identifiant les besoins du client et en apportant des réponses personnalisées pour conclure la vente.

ANIMATEUR DES VENTES

RÉMUNÉRATION : 1 700-3 500€ NET/MOIS

Dynamise les points de vente ou les réseaux de distribution en mettant en place des actions commerciales, en formant les équipes et en valorisant les produits pour stimuler les ventes.

LES CHIFFRES DU RECRUTEMENT

+70 000 PROJETS DE RECRUTEMENT

Le secteur du commerce est un secteur porteur avec +70 000 offres disponibles sur le site de France Travail couvrant l'ensemble de la France.

RÉMUNÉRATION

La rémunération dans le secteur du commerce est extrêmement variable puisqu'elle repose principalement sur les performances des commerciaux.

VOUS SOUHAITEZ UN DIPLÔME COMPLET ?

Obtenez le diplôme complet grâce à notre bachelor commerce. Vous obtiendrez les compétences nécessaires pour élaborer et piloter une stratégie commerciale. Nos conseillers vous accompagnent pour trouver la formation idéale.

BACHELOR COMMERCE

- Prérequis : Bac+2
- Durée : 9 à 12 mois
- Niveau obtenu : Bac +3



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 professionnelle

- **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 par bloc de compétences ainsi que leur durée à la page 9.

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.



L'ÉCOLE FRANÇAISE



lecolefrancaise.fr

