

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 13745**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

Responsable de développement clientèle

Nouvel intitulé : Responsable de développement de clientèle

**AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION**

**QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION**

Société française d'étude et de formation (SFEF) | Directeur

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

312 Commerce, vente

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Ce «Responsable de développement clientèle» prend en charge, dans un environnement national ou international, tout ou partie de la commercialisation des produits et services de l'entreprise en assurant la stratégie de segmentation de la clientèle, la prospection, la négociation, le suivi et la finalisation de la démarche commerciale.

Ses activités sont :

- organiser, d'animer et d'encadrer une équipe,
- développer la stratégie commerciale de son service en fonction de la stratégie de l'entreprise et de son environnement,
- développer une politique de relation client en mettant en œuvre les techniques les plus récentes (CRM, cross-média, programmes de fidélisation online, évènementiels et incentives...)
- analyser et de suivre ses résultats commerciaux, et d'adapter son action en fonction de l'évolution des objectifs
- faire une veille concurrentielle régulière, notamment par le biais d'études de marché, qu'il sait interpréter et commanditer en cas de besoin

Le titulaire de la certification est capable de :

- constituer une équipe, l'organiser et la motiver, pour permettre à l'ensemble du service d'atteindre ses objectifs ;
- optimiser le développement des ventes en analysant (ou même en réalisant) les études de marché adéquates permettant de connaître le comportement de ses clients ;
- identifier son marché en pratiquant une veille concurrentielle régulière sur le marché français et international
- gérer la chaîne complète de la relation B to B en prospectant les distributeurs, en négociant le tarif des produits avec les fournisseurs et en développant des outils et moyens d'aide à la vente.
- élaborer, en collaboration avec son N+1, un plan marketing ou un plan de communication, de l'élaboration de la stratégie à la mise en œuvre pratique,
- maîtriser la conception et la réalisation des outils du marketing opérationnel et de la communication
- coordonner les impératifs commerciaux fixés par sa direction tout en gérant les contraintes techniques et financières liées à la gestion de clientèle
- construire, négocier et faire mettre en œuvre le plan de merchandising le plus adapté à son réseau de point de vente ; pour la vente par internet, fait réaliser un site en veillant à une ergonomie adaptée
- mettre en œuvre les outils et les programmes de fidélisation les plus pertinents par rapport à la segmentation de la clientèle
- établir et gérer son budget en collaboration avec sa direction, et en négociant les tarifs avec les différents prestataires,
- participer à la définition de la politique tarifaire des produits de son entreprise, en collaboration avec les différents services commerciaux et marketing,
- contrôler la fiabilité des comptes dans le respect de la législation et des normes en vigueur ;
- élaborer les tableaux de bord et indicateurs liés à ses actions et fait des recommandations stratégiques pour développer les ventes de son produit ou service.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Secteur des services aux personnes et aux entreprises, dans les entreprises productrices de biens de consommation b to b ou b to c, dans le secteur commercial.. existant aussi bien en petite qu'en grosse structure ; la taille de l'entreprise a des incidences sur la fiche de poste, où le champ d'activités et de responsabilités sera plus ou moins limité.

responsable commercial/chef des ventes/chef de secteur/responsable d'agence commerciale/responsable export; chef de produit/chargé d'études; responsable marketing/responsable de communication commerciale/consultant marketing et/ou communication

### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1707 : Stratégie commerciale

D1406 : Management en force de vente

M1705 : Marketing

M1701 : Administration des ventes

### Modalités d'accès à cette certification

**Descriptif des composantes de la certification :**

La certification comporte 3 grandes composantes :

- une composante « savoirs académiques et analyse stratégique de l'environnement »,
- une composante « acquisition des techniques et pratiques métiers »,
- une composante « mise en situation professionnelle » et validation des compétences acquises ou à acquérir ;

Chaque composante représente un tiers de la validation du titre.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		- le président du jury - 1 représentant d'organisation professionnelle - 2 dirigeants d'entreprise - 2 représentants de salariés - le Directeur de l'école - 4 professeurs permanents
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		- le président du jury - 1 représentant d'organisation professionnelle - 2 dirigeants d'entreprise - 2 représentants de salariés - le Directeur de l'école - 4 professeurs permanents
En contrat de professionnalisation	X		- le président du jury - 1 représentant d'organisation professionnelle - 2 dirigeants d'entreprise - 2 représentants de salariés - le Directeur de l'école - 4 professeurs permanents
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X		11 membres : _ 2 d'organisations professionnelles, _ 2 représentants de salariés, _ 4 professionnels représentant des secteurs de la formation, _ 2 employeurs, _ un président

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS****ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 30 mars 2010 publié au Journal Officiel du 10 avril 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de développement clientèle" avec effet au 10 avril 2010, jusqu'au 10 avril 2013.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :**

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de développement clientèle" avec effet au 10 avril 2013, jusqu'au 31 décembre 2015.

Arrêté du 11 janvier 2012 publié au Journal Officiel du 19 janvier 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification de l'autorité responsable.

Décret n° 2004-17 du 19 février 2004 modifiant le décret n°2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au journal officiel du 22 février 2004). La validité du titre était prorogée jusqu'au 31/12/2006

Arrêté du 3 janvier 2001 publié au Journal Officiel du 14 janvier 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

### **Pour plus d'informations**

#### **Statistiques :**

65 titulaires du titre en moyenne par an.

#### **Autres sources d'information :**

#### **Lieu(x) de certification :**

Société française d'étude et de formation (SFEF) - Sup Career  
51 quai de la Seine  
Paris 75 019

#### **Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Société française d'étude et de formation (SFEF) - Sup Career  
51 quai de la Seine  
Paris 75 019

#### **Historique de la certification :**

ancien intitulé du titre : attaché commercial

**Certification précédente :** Responsable de développement clientèle

**Certification suivante :** Responsable de développement de clientèle