

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 21701**

Intitulé

Chargé de marketing digital

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Carrel formation continue	Présidente

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

La fonction commerciale qu'exerce le responsable du développement d'affaires et du marketing digital (RDAMD) est celle d'un agent de conquête d'informations clients qui lie dans son activité quotidienne marketing client et développement commercial. Ce métier émergent nécessite d'exploiter une double compétence, commerciale et technique digitale.

Pour ce faire, le RDAMD s'approprie la stratégie de l'entreprise pour définir sa stratégie de développement qu'il fait valider par sa direction. Conscient des opportunités offertes par le e-business pour développer son chiffre d'affaires et optimiser sa relation client, il détermine les moyens adéquats pour valoriser l'offre de son entreprise en se dotant grâce au marketing digital, d'outils d'aide à la vente innovants et de supports numériques interactifs. Il développe également une stratégie de distribution cross-canal.

Il fidélise et développe le portefeuille de clients en apportant un conseil personnalisé. Il est le garant de la qualité de la relation client pour l'entreprise car capable d'intégrer dans son acte de vente, les conditions spécifiques liées à l'organisation de la structure.

Au-delà du simple développement du chiffre d'affaires, il s'efforce, en collaboration avec le service financier de l'entreprise, d'optimiser la politique tarifaire et la marge. Il recherche de nouveaux clients et/ou partenaires et est en mesure de détecter de nouvelles opportunités de croissance en étant force de proposition sur des projets innovants.

Le RDAMD exerce dans tout type d'entreprise (B to C, B to B, B to A).

Il peut être amené à moyen terme à manager une équipe.

Les capacités attestées :

Etudier l'entreprise dans son environnement, y compris numérique

Etudier l'entreprise dans son organisation interne

Analyser l'utilisation faite de l'outil internet et du marketing digital de l'entreprise

Evaluer le degré de maturité numérique de la direction

Evaluer le degré de maturité numérique des cibles/prospects

Elaborer une stratégie de développement et de webmarketing

Déterminer les actions de marketing digital

Mettre en œuvre la stratégie de moyens numériques et veiller à leur complémentarité

Segmenter les marchés potentiels

Privilégier les NTIC dans la mise en œuvre de la prospection

Négocier et veiller à la satisfaction du client

Comprendre la politique tarifaire et les marges

S'assurer de la rentabilité de l'action

Assurer le reporting auprès de la direction (CRM)

Piloter un projet innovant intégrant le numérique

Elaborer le budget et contrôler la performance de l'action

Projeter l'activité à l'international

Identifier les besoins en recrutement et recruter

Planifier l'activité du service et des collaborateurs

Contrôler la performance individuelle et collective des collaborateurs au travers d'outils numériques notamment le CRM

Organiser et animer des réunions commerciales

Accompagner les collaborateurs dans leur quotidien et dans leur montée en compétences

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

Tout secteur d'activité, tout type d'entreprises même si il exerce majoritairement en PME

Responsable du développement commercial, responsable commercial, chef de secteur, commercial grands comptes, développeur d'affaires, chargé d'affaires, chargé de développement d'affaires, chargé de la relation clients, attaché commercial, ingénieur commercial, chargé de marketing opérationnel, webmarketer, community manager, online sales manager.

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1406 : Management en force de vente

M1707 : Stratégie commerciale

E1101 : Animation de site multimédia

E1402 : Élaboration de plan média

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le descriptif de la composante de la certification est constitué de 5 activités : élaboration d'une stratégie de développement et de webmarketing, marketing digital, gestion de la relation client et pérennité de l'activité, mise en œuvre de projets innovants et management de collaborateurs.

Modalités d'évaluation après un parcours de formation :

- études de cas
- mises en situation professionnelle reconstituée
- mémoire professionnel
- évaluation par le tuteur en entreprise

Modalités d'évaluation après un parcours VAE :

- le candidat après obtention de la recevabilité de sa demande rédige un dossier de preuves qui est transmis au jury
- le jury rencontre le candidat et définit l'étendu de la validation.

L'obtention de la totalité des blocs permet d'obtenir la certification. L'obtention de chaque bloc fait l'objet d'un certificat. L'intitulé du certificat délivré est l'intitulé du bloc

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 21701 - Elaborer et mettre en œuvre une stratégie marketing digitale</p>	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - étudier l'entreprise dans son environnement, y compris numérique - étudier l'entreprise dans son organisation interne - analyser l'utilisation faite de l'outil internet et du marketing digital de l'entreprise - évaluer le degré de maturité numérique de la direction - évaluer le degré de maturité numérique des cibles/prospects - élaborer une stratégie de développement et de webmarketing - déterminer les actions de marketing digital - participer à la mise en œuvre d'un modèle de distribution cross-canal - mettre en œuvre la stratégie de moyens numériques et veiller à leur complémentarité - participer à l'élaboration de contenu sur internet - soumettre la stratégie de développement à la direction <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation écrite de 2 heures basée sur un cas d'entreprise et portant sur l'analyse de l'utilisation faite du marketing digital en entreprise et sur sa mise en œuvre. - soutenance orale individuelle d'un dossier de synthèse professionnel comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • une fiche de synthèse présentant un diagnostic complet d'entreprise, • une problématique • des préconisations de solutions de mise en œuvre d'outils digitaux répondant à cette problématique <p>le dossier sera également évalué sur sa partie écrite. Le dossier sera basé sur une expérience professionnelle réelle. Durée une heure.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 21701 - Gérer la relation client et pérenniser l'activité commerciale</p>	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - segmenter les marchés potentiels de l'entreprise - identifier les prospects et les circuits de décisions au sein de l'entreprise ciblée - mettre en œuvre une prospection - identifier les besoins du client et lui apporter une réponse commerciale adaptée en tenant compte de son cahier des charges. - veiller à la satisfaction du client - mettre en place une veille sur les appels d'offre - Traiter des appels d'offres et élaborer les réponses en respectant le cadre réglementaire - Fixer et faire évoluer la politique tarifaire et les marges de l'entreprise - évaluer les possibilités de négociation tout en étant le garant de la rentabilité de l'action - négocier avec le client - traiter la demande d'un client étranger en respectant les spécificités légales, techniques, culturelles du client <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - jeux de rôle à l'oral sur une situation de négociation commerciale. durée : 40 minutes de préparation et 40 minutes de passage devant un jury. <p>Lors de la préparation, le candidat recevra les éléments liés au cas de négociation qu'il devra travailler afin de présenter sa simulation de négociation.</p> <p>une partie de l'épreuve orale se déroulera en langue étrangère afin d'attester des capacités du candidat à mener une négociation en langue étrangère et à prendre en compte les spécificités culturelles.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 21701 - Mettre en œuvre un projet de développement de l'activité commerciale de l'entreprise axé sur le développement du numérique</p>	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les évolutions du marché de l'entreprise : l'évolution de la demande, de l'offre, de la concurrence, quelles sont les nouvelles tendances et évolutions du marché - en fonction des évolutions du marché, déterminer les axes de développement à privilégier - mettre en place une conduite de projet et définir l'équipe projet - piloter un projet innovant intégrant le numérique - élaborer le budget et contrôler la performance de l'action - projeter l'activité à l'international - identifier les points de revue et actions correctives tout au long de la mise en œuvre du projet <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - soutenance orale d'un dossier de synthèse professionnel comprenant : une fiche de synthèse présentant : <ul style="list-style-type: none"> • la mise en œuvre de préconisations digitales • la gestion du projet répondant à ces préconisations <p>Le dossier sera basé sur une expérience professionnelle réelle. Durée une heure.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 21701 - Manager des collaborateurs au sein d'un service commercial en intégrant les outils numériques	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les besoins en recrutement du service commercial - participer à l'action de recrutement et au déploiement de la marque employeur - planifier l'activité du service commercial - contrôler la performance individuelle et collective du service commercial - apporter des solutions correctives en termes d'accompagnement ou de formation des collaborateurs en intégrant les outils numériques - organiser et animer des réunions commerciales en présentiel ou distanciel - mettre en œuvre les entretiens individuels pour développer la performance des collaborateurs et favoriser leur montée en compétences - synthétiser les résultats du travail de l'équipe commerciale et les communiquer à la direction en développant des supports de communication innovants <p>Modalités d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise en situation professionnelle orale : le candidat mènera une analyse sur une situation managériale. Durée 40 minutes de préparation et 40 minutes de passage devant un jury. Lors de la préparation, le candidat recevra les éléments liés à la situation managériale pour laquelle il présentera son plan d'action. - évaluation écrite d'une heure portant sur le respect et la mise en application du droit du travail et du contrat dans le cadre du management des collaborateurs.

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Président du jury (professionnel/employeur) 1 membre de l'équipe pédagogique 2 professionnels (un employeur et un salarié)
En contrat d'apprentissage	X	Président du jury (professionnel/employeur) 1 membre de l'équipe pédagogique 2 professionnels (un employeur et un salarié)
Après un parcours de formation continue	X	Président du jury (professionnel/employeur) 1 membre de l'équipe pédagogique 2 professionnels (un employeur et un salarié)
En contrat de professionnalisation	X	Président du jury (professionnel/employeur) 1 membre de l'équipe pédagogique 2 professionnels (un employeur et un salarié)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2014	X	Président du jury (professionnel/employeur) 1 membre de l'équipe pédagogique 2 professionnels (un employeur et un salarié)

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Référence du décret général :**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 9 janvier 2015 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Chargé de marketing digital" avec effet au 11 octobre 2011, jusqu'au 30 janvier 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :**

18 certifiés par an

Autres sources d'information :

<http://www.strategies.fr/etudes-tendances/dossiers/233610/le-supplement-digital-0-2-strategies.html>

Lieu(x) de certification :

Institut Carrel - 119 rue Boileau - 69006 Lyon

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

Institut Carrel - 119 rue Boileau - 69006 Lyon

Web digital school - 297 rue Eugène Berest - 29200 Brest

VISIPLUS :

* 1300 route des crêtes - 06560 Sophia Antipolis

* 20 chemin Louis Chirpaz les bureaux de Chalin - 69130 Ecully

* 7 rue Henri Bocquillon - 75015 Paris

B for Job - 1 impasse des tourmalines - 44300 Nantes

Historique de la certification :