

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28161**

Intitulé

Responsable du développement de la clientèle et du marketing relationnel

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

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

OMNIS - Ecole supérieure de commerce et de management | Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312p Gestion des échanges commerciaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'objectif du responsable de développement de clientèle et du marketing relationnel est le développement du chiffre d'affaires et du portefeuille clients tant par la gestion commerciale, la négociation que la mise en œuvre des techniques du marketing relationnel.

Ses missions :

Activité A : La Mise en œuvre de la politique marketing et commerciale d'un service, département ou d'une PME : Analyse de marché, veille concurrentielle et assistance de la direction générale dans la définition de la stratégie commerciale à mettre en œuvre.

Activité B Conception et Coordination des actions de marketing relationnel (captation et fidélisation) : Projet CRM, gestion de base de données, mise en place d'actions de conquête et de fidélisation en s'appuyant sur les nouvelles technologies, marketing multi-canal, étude de satisfaction, process de réclamation.

Activité C Le Pilotage de l'activité commerciale : Plan d'action commercial (Prospection et de fidélisation), contrôle et reporting

Activité D La Gestion du processus de vente B/B et B/C.

Les capacités attestées :

- Réaliser le diagnostic commercial en menant une veille permanente
- Choisir l'outil le plus adapté parmi les instruments de marketing relationnel pour une action de prospection
- Choisir l'outil le plus adapté parmi les instruments de marketing relationnel pour une action de fidélisation
- Mener une opération multicanal en prenant en compte les interdépendances
- Concevoir une étude de satisfaction clients et en analyse les résultats
- Mettre en place un process de traitement des réclamations
- Décliner les orientations stratégiques en plans d'actions commerciales
- Organiser et gérer son activité en élaborant des outils prévisionnels
- Développer des démarches de prospection adaptées à une ou des cibles
- Exploiter les BDD
- Adopter une attitude de veille commerciale permanente
- Contrôler l'activité commerciale à partir de tableaux de bord et mettre en place des actions correctives
- Mener des entretiens de négociation complexes en B to B ou B to C,
- Elaborer des propositions techniques et financières en réponse à des demandes de commanditaires.
- Présenter à l'oral en anglais une mission commerciale et/ou marketing

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

Le/la Responsable du développement de la clientèle et du marketing relationnel exerce son activité au sein d'entreprises commerciales, industrielles ou de services quelque soit leur secteur d'activités, leur taille, leur champ d'action national ou international, et leur clientèle B to B ou B to C.

- Responsable/chargé du développement commercial
- Responsable commercial
- Gestionnaire de portefeuille clients
- Chargé(e) d'affaires technico-commercial(e)
- Commercial grands comptes
- Conseiller technico-commercial
- Responsable de clientèle
- Business développer
- Chef de secteur
- Responsable de marché
- Chargé/responsable du marketing relationnel
- Chargé du marketing clients
- Responsable CRM

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1704 : Management relation clientèle

M1707 : Stratégie commerciale

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation les composantes sont :

- Etude de cas pratique
- Oral de communication et techniques professionnelles
- Simulation de négociation
- Rapport d'activités professionnelles avec soutenance
- Evaluation en entreprise en situation professionnelle

Pour la VAE, les composantes sont :

- Dossier décrivant les activités
- Portefeuille de preuves

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le président (chef d'entreprise) + 1 chef d'entreprise + 1 responsable commercial + 1 responsable marketing + 1 responsable pédagogique
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Le président (chef d'entreprise) + 1 chef d'entreprise + 1 responsable commercial + 1 responsable marketing + 1 responsable pédagogique
En contrat de professionnalisation	X		Le président (chef d'entreprise) + 1 chef d'entreprise + 1 responsable commercial + 1 responsable marketing + 1 responsable pédagogique
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X		- Le président directeur d'agence - un chef d'entreprise - une responsable commerciale - une responsable marketing

	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 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable du développement de la clientèle et du marketing relationnel " avec effet au 11 septembre 2011, jusqu'au 21 avril 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

27 certifiés par an en moyenne

Autres sources d'information :

<http://www.omnis.edu/>

Lieu(x) de certification :

OMNIS - Ecole supérieure de commerce et de management : Alsace Lorraine Champagne-Ardennes - Bas-Rhin (67) [Strasbourg]

OMNIS

6 Avenue de la Liberté

67000 STRASBOURG

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

- OMNIS - 6 Avenue de la Liberté - 67000 Strasbourg
- ALTICOME - 4 rue du bordage - 35510 Cesson Sévigne
- ALTERNANCE MIDI PYRENEES - 35, rue Bernard de Ventadour - 31300 TOULOUSE
- ALTERNANCE SUD ATLANTIQUE - 12, rue de Paimpol - Zone des Pêcheurs d'Islande - 17300 ROCHEFORT-SUR-MER
- AUREIS - 322, rue des Pyrénées - 75020 PARIS

Historique de la certification :