

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 13596**

Intitulé

Responsable du développement commercial

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| La compagnie de formation - Pigier | 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

Le, la Responsable du Développement Commercial est chargé, au sein de l'organisation dans laquelle il exerce son métier, d'animer la clientèle et l'équipe commerciale. Il, elle dirige un service et coordonne une équipe commerciale. Il, elle assure la gestion des achats et des approvisionnements, ainsi que la surveillance des stocks. Il, elle réalise le suivi d'un produit, d'une gamme de produits, d'un service de sa conception à sa commercialisation, selon la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise.

Liste des activités exercées par le responsable du développement commercial :

Développement des ventes et de l'activité commerciale

Développement d'une nouvelle clientèle.

Définition des moyens d'optimisation du potentiel commercial de son secteur Création d'outils nécessaires à cette optimisation

Gestion du suivi de la relation clientèle

Création d'outils de communication commerciale digitale et analogique

Gestion des achats et des ventes

Gestion des stocks et approvisionnements

Recherche et choix des fournisseurs et/ou prestataires, analyse des offres, négociation des prix et suivi logistique et ou service après vente (SAV)

Ventes et animation commerciale Conception et conduite des opérations de vente Gestion des flux

Gestion du suivi de la relation clientèle

Gestion administrative et commerciale de l'après-vente

Développement des réseaux de vente à distance, E-mailing, amélioration du référencement des sites marchands

Animation de la relation clients et management de l'équipe commerciale

Conception et mise à disposition d'outils et de moyens dont les sites marchands et les réseaux sociaux, pour animer la relation clients et favoriser la fidélisation

Gestion des tableaux de bord opérationnels

Analyse des ratios commerciaux et proposition des possibilités d'optimisation

Recrutement et organisation de l'équipe commerciale

Actions d'animation, de motivation et d'évaluation de l'équipe commerciale

Analyse des résultats commerciaux de l'équipe et de chaque membre de l'équipe

La certification atteste que son titulaire est capable de :

Développer les ventes et l'activité commerciale :

Développement du portefeuille clients, des sites marchands, recherche de nouvelles clientèles.

Analyse des ratios commerciaux et proposition des possibilités d'optimisation

Définition des moyens d'optimisation du potentiel commercial de son secteur

Création d'outils nécessaires à cette optimisation

Conception et conduite des actions commerciales

Création d'outils de communication commerciale digitale et analogique

Gérer les achats et les ventes :

Gestion des stocks et approvisionnements

Gestion administrative des achats en recourant aux TIC

Recherche et choix des fournisseurs et/ou prestataires Analyse des offres

Négociation des prix et suivi logistique

Gestion des flux

Gestion des tableaux de bord opérationnels

Gestion des réseaux de vente à distance, des sites marchands Gestion administrative de l'après-vente

Gestion du suivi de la relation clientèle, règlement des litiges

Animer la relation clients et manager l'équipe commerciale :

Conception et mise à disposition d'outils et de moyens (dont les sites marchands et les réseaux sociaux) pour animer la relation clients et favoriser la fidélisation

Évaluation des actions commerciales, « classiques » et « web » Recrutement et organisation de l'équipe commerciale

Actions d'animation, de motivation et d'évaluation de l'équipe commerciale

Analyse des résultats commerciaux de l'équipe et de chaque membre de l'équipe

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

Toute entreprise de toute taille et de tout secteur ayant des activités de vente, commerce, relation commerciale clientèle.

Acheteur(euse)

Administrateur (trice) des ventes

Business developer

Cadre commercial

Chargé (e) d'affaires

Chargé (e) de communication

Chargé(e) de clientèle

Chargé(e) de relations commerciales

Chargé (e) de projet

Chef ou responsable de secteur

Conseiller (ère) clientèle

Conseiller, conseillère commercial(e)

Ingénieur commercial

Manager commercial

Négociateur(trice)

Promoteur des ventes

Responsable animation des ventes

Responsable clientèle ou relations clientèle

Responsable commercial(e)

Responsable communication

Responsable des ventes

Responsable du développement commercial

Responsable marketing

Responsable point de vente

Responsable secteur commercial

Manager des ventes

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1704 : Management relation clientèle

M1706 : Promotion des ventes

D1407 : Relation technico-commerciale

M1705 : Marketing

D1406 : Management en force de vente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Trois blocs de compétences composent la certification :

Développement des ventes et de l'activité commerciale

Gestion des achats et des ventes

Animer la relation client et manager l'équipe commerciale

1° Formes des évaluations après formation :

Études de cas

Mises en situation professionnelle sous forme d'études de cas à partir de dossiers d'entreprise

Évaluation orale collective à partir d'un dossier de mise en situation professionnelle réelle de développement

2° VAE : présentation et soutenance d'un dossier présentant les activités réalisées dans le cadre des trois blocs de compétences

Chaque bloc de compétences fait l'objet de l'attribution d'une attestation de capacités acquises et la validation de l'ensemble des blocs permet l'acquisition de la certification professionnelle de Responsable du développement commercial.

Bloc de compétence :

INTITULÉ

DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°1 de la
fiche n° 13596 -
Développement des ventes et
de l'activité commerciale

Descriptif :

- Mettre en place les moyens nécessaires pour développer le chiffre d'affaires commercial
- Participer activement à la mise en place et animer avec efficacité un réseau de prescripteurs et/ou d'influenceurs en face à face et sur les réseaux sociaux
- Développer les fonctionnalités de sites marchands, concevoir de nouvelles pages Synthétiser les données pertinentes relatives à son territoire et à sa clientèle
- Analyser les coûts de distribution
- Élaborer et réaliser avec pertinence un programme de prospection pertinent en utilisant outils de communication analogique (téléphone, emailing, salon, prospection terrain...) et digitale grâce au inbound marketing, au social selling et aux logiciels adaptés (CRM*, Web, e-mailing)
- Assurer une veille concurrentielle en utilisant les outils internet d'alerte et de remontée d'information
- Mettre en œuvre des études quantitatives et qualitatives et exploiter les données à l'aide d'un logiciel d'analyse de données (ex : Sphinx, surveyMonkey, spss...)
- Réaliser les actions de promotion, lancement d'un produit ou d'un service
- Conduire une action de vente de sa préparation à sa concrétisation, présenteielle ou à distance

•

• **Modalités d'évaluation :**

Étude de cas (évaluation écrite individuelle 2 heures) sous forme d'une mise en situation professionnelle composée de plusieurs dossiers, décrivant un cas concret d'entreprise à partir duquel le candidat doit produire différents travaux : analyse d'un marché, d'un positionnement, plan d'action commerciale, plan de communication, rédaction de pages web, plan de prospection...

« **Challenge performance** » (évaluation orale collective à partir d'un dossier écrit 1 heure) :

Mise en situation réelle de développement et lancement d'un nouveau produit ou service : l'équipe fonctionne comme une mini entreprise avec répartition des rôles. Le dossier présenté en équipe devant un jury de professionnels doit comporter une étude de marché, une réflexion en stratégie marketing et marketing mix, une stratégie de communication incluant web et réseaux sociaux, une stratégie de prix et de distribution (incluant un site marchand), des prévisions de ventes, des maquettes d'outils de communication, un argumentaire de vente.

Validation des acquis de l'expérience : présentation et soutenance du dossier présentant toutes les actions réalisées dans le cadre du développement des ventes et de l'activité commerciale

INTITULÉ

DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 13596 - Animation de la relation client et management de l'équipe commerciale

Descriptif

- Concevoir et mettre en place un projet d'animation de la relation client
- Mettre en œuvre une opération de fidélisation de la clientèle
- Évaluer les coûts et résultats de ces opérations
- Analyser avec pertinence les causes des échecs et les raisons des réussites commerciales
- Évaluer les besoins de recrutement : quantitatifs, qualitatifs
- Recruter un membre de l'équipe commerciale en respectant les réglementations en vigueur Définir et présenter un objectif commercial
- Organiser le travail, élaborer des plannings en utilisant les outils informatiques adaptés Effectuer un reporting et en concevoir les outils
- Présenter un plan d'action à une équipe commerciale
- Définir les objectifs de l'équipe et de chaque membre de l'équipe
- Conduire avec efficacité les actions d'animation de son équipe : réunions, entretiens, challenges, concours
- Former et informer avec pertinence les membres de son équipe
- Concevoir et établir des outils d'évaluation, collectifs et individuels, quantitatifs et qualitatifs Mener et analyser un entretien d'évaluation
- Analyser objectivement les résultats : objectifs commerciaux en cohérence avec ceux établis par l'entreprise
- Proposer des actions correctives pertinentes et cohérentes

Modalités d'évaluation :**Études de cas (évaluations écrites individuelles) sous forme d'une mise en situation professionnelle,**

décrivant un contexte concret d'entreprise, au sein duquel le candidat doit remplir plusieurs tâches relatives à l'animation de la relation client et au management d'équipe : recrutement, organisations de l'équipe, conception d'outils de motivation.

Production d'un rapport d'activités professionnelles portant sur les activités menées au sein d'un service commercial pendant la période de stage ou d'emploi. Évaluation du document écrit. **Présentation orale :** évaluation par un jury de professionnels, dans le cadre d'une présentation orale et d'un entretien, des réalisations conduites en milieu professionnel (stage ou emploi).

Validation des acquis de l'expérience : présentation et soutenance du dossier présentant toutes les actions réalisées dans le cadre de l'animation de la relation client et du management d'équipe.

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|---|--|
| <p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 13596 - Gestion des achats et des de vente</p> | <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer efficacement les différentes méthodes de rotation de stocks : réapprovisionnement calendaire ou à la commande, point de commande • Identifier les fournisseurs ou prestataires potentiels en relation avec les besoins d'achats Analyser les propositions : prix, délais, modalités de règlement • Négocier efficacement dans l'intérêt de sa structure • Rationaliser au maximum les procédures d'achats afin de réduire les coûts à l'aide de logiciels spécifiques • Choisir avec pertinence les fournisseurs et conclure des contrats • Suivre attentivement les étapes d'une livraison conforme jusqu'au paiement en utilisant les outils informatiques adaptés en situation d'achat ou de vente • Contrôler le respect des délais de paiements prévus aux contrats • Créer et promouvoir un site web marchand permettant à l'entreprise d'être présente sur le web. • Assurer une disponibilité permanente des produits et des ressources Anticiper les difficultés économiques d'un client • Régler efficacement les litiges commerciaux • Concevoir, établir et contrôler les tableaux de bord achats/ventes <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Étude de cas sous forme d'une mise en situation professionnelle, décrivant dans un contexte concret d'entreprise, les opérations de surveillance de rotation de stocks, d'approvisionnement et d'achats, les différentes actions de vente de produits, services pour lesquelles le candidat doit concevoir, remplir et analyser un tableau de bord, calculer des prix en fonction des coûts, un seuil de rentabilité, un taux de marge, suivre les comptes de clients, effectuer des relances, prévoir un plan d'étalement des paiements...</p> <p>Validation des acquis de l'expérience : présentation et soutenance du dossier présentant toutes les actions réalisées dans le cadre de la gestion des achats et des opérations de vente</p> |

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 | Président : Directeur Pédagogique National Membres : 3 professionnels le Directeur PIGIER Performance Lyon 2 formateurs |

| | | |
|---|---|---|
| En contrat d'apprentissage | X | Président : Directeur Pédagogique National Membres : 3 professionnels le Directeur PIGIER Performance Lyon 2 formateurs |
| Après un parcours de formation continue | X | Président : Directeur Pédagogique National Membres : 3 professionnels le Directeur PIGIER Performance Lyon 2 formateurs |
| En contrat de professionnalisation | X | Président : Directeur Pédagogique National Membres : 3 professionnels le Directeur PIGIER Performance Lyon 2 formateurs |
| Par candidature individuelle | X | |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2011 | X | Président : Directeur Pédagogique National Membres : 2 professionnels du secteur (1 représentant des salariés + 1 représentant des employeurs) le Directeur PIGIER Performance Lyon ou le responsable de la filière RDC 1 formateur |

| | 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 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable du développement commercial" avec effet au 01 juin 2007, jusqu'au 25 novembre 2014.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour 4 ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable du développement commercial" avec effet au 25 juillet 2018, jusqu'au 18 décembre 2022.

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement au niveau II, sous l'intitulé "Responsable du développement commercial" avec effet au 25 juillet 2015, jusqu'au 25 juillet 2018.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable du développement commercial" avec effet au 25 novembre 2014, jusqu'au 31 décembre 2015.

Pour plus d'informations

Statistiques :

150 à 200 certifiés par an

Autres sources d'information :

www.pigier.com

Site Internet

Lieu(x) de certification :

La compagnie de formation - Pigier : Auvergne Rhône-Alpes - Rhône (69) [Lyon 3]

La Compagnie de Formation - PIGIER -

14 avenue Georges Pompidou -

69003 LYON

Téléphone : 04 72 91 36 06

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

PIGIER LYON (centre certificateur) : 14 avenue Georges Pompidou - 69003 LYON
PIGIER AMIENS : 1 rue Amiral Lejeune, 80000 AMIENS
PIGIER BESANÇON : 4 chemin de Palente - 25000 BESANÇON
PIGIER BORDEAUX : 10 rue Blériot - 33310 BÈGLES
PIGIER GRENOBLE : Im. Héliopolis, 16 rue e la Tour de l'eau - 38400 ST MARTIN D'HERES
PIGIER MARSEILLE : 17 rue Pierre Dupré -13008 MARSEILLE
PIGIER DAMMARIÉ-LES-LYS (MELUN) : 824 avenue du LYS, 77190 DAMMARIÉ-LES-LYS
PIGIER METZ : 2 rue des Parmentiers - 57000 METZ
PIGIER MONTPELLIER : 40 rue de Pinville - 34000 MONTPELLIER
PIGIER MULHOUSE : 15 avenue Clémenceau - 68100 MULHOUSE
PIGIER NANCY : 43 cours Léopold - 54000 NANCY
PIGIER NANTES : 4 Chemin de la Chatterie - 44800 SAINT-HERBLAIN
PIGIER NICE : Hibiscus Park - 150 Bd des Jardiniers - 06200 NICE
PIGIER NIMES : 105 rue Claude Nicolas Ledoux - 30900 NIMES
PIGIER PARIS 19,: Parc du Pont de Flandres Bat 32 - 11 rue de Cambrai - 75019 PARIS
PIGIER PÄRIS 15 : 44 rue de la Quintine - 75015 PARIS
PIGIER ROUEN : 4 et 11 rue Ambroise Fleury - 76000 ROUEN
PIGIER ST QUENTIN EN YVELINES : 23 rue Colbert - 78885 ST QUENTIN EN YVELINES
PIGIER STRASBOURG : 15-17 rue des magasins - 67000 STRASBOURG
PIGIER TOULON : 29 rue Mirabeau - 83000 TOULON
PIGIER TOULOUSE : 8 rue François d'Eaubonne - 31200 TOULOUSE
PIGIER TOURS : 8 rue du Cygne - 37000 TOURS
PIGIER TROYES : 64 mail des Charmilles - 10000 TROYES
PIGIER VALENCIENNE : 75 rue Jean Jaurès - 59410 ANZIN

Historique de la certification :