

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 25481**

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 :

312n Etudes de marchés et projets commerciaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Responsable de Développement de Clientèle assume des fonctions opérationnelles. Ses activités, quel que soit le secteur d'activité ou la taille de l'entreprise, consistent à prendre en compte la réflexion stratégique et à assumer la mise en oeuvre des décisions pour ce qui touche à la Relation Client : analyse du marché, prospection, négociation, suivi de clientèle et fidélisation.

Ses activités sont:

Participer à la réflexion marketing et commerciale de l'entreprise

Déployer les actions pour le développement de la clientèle de l'entreprise

Evaluer les actions de développement de clientèle, faire un reporting et proposer des correctifs

Gérer les budgets afférents aux opérations et contrôler la rentabilité

La certification atteste que le titulaire possède les capacités à :

Participer à l'intelligence du marché

Définir les moyens marketing et commerciaux à mettre en oeuvre pour atteindre les objectifs

Préparer les actions commerciales

Former et animer la force de vente

Organiser et réaliser les ventes, notamment sur les comptes-clés

Mettre en oeuvre la politique de fidélisation des clients

Assurer le suivi des actions, mettre en place et renseigner les outils de suivi et de mesure

Suivre et analyser les données des activités

Consolider les supports d'activité et réaliser le bilan global des actions

Etablir les préconisations pour les ajuster

Réaliser un reporting auprès de sa Direction

Etablir, suivre et gérer les budgets des actions commerciales

Analyser ses marges et proposer des actions d'amélioration et/ou d'ajustement

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

Tous secteurs

Responsable de Développement de Clientèle

Responsable Commercial

Responsable Relation Client et Fidélisation

Responsable de zone export

Responsable force de vente

Responsable comptes-clés

Responsable Relation Client

Responsable Marketing Opérationnel

Responsable Gestion de Clientèle - C.R.M.

Chef de Projet

Responsable de Clientèle e-commerce / en ligne

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1406 : Management en force de vente

M1704 : Management relation clientèle

M1705 : Marketing

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Bloc 1 : Participer à la réflexion marketing et commerciale de l'entreprise

Bloc 2 : Déployer les actions pour le développement de la clientèle de l'entreprise

Bloc 3 : Evaluer les actions de développement de clientèle, faire un reporting et proposer les correctifs

Bloc 4 : Gérer les budgets afférents aux opérations et contrôler la rentabilité

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

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: personnalité extérieure représentative du secteur professionnel, employé ou salarié <ul style="list-style-type: none"> · Directeur de Sup Career · Responsable du Service des Relations Entreprises · Responsable Pédagogique · 3 personnalités extérieures, dont un certifié, employeur et salariés
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Président: personnalité extérieure représentative du secteur professionnel, employé ou salarié <ul style="list-style-type: none"> · Directeur de Sup Career · Responsable du Service des Relations Entreprises · Responsable Pédagogique · 3 personnalités extérieures, dont un certifié, employeur et salariés
En contrat de professionnalisation	X		Président: personnalité extérieure représentative du secteur professionnel, employé ou salarié <ul style="list-style-type: none"> · Directeur de Sup Career · Responsable du Service des Relations Entreprises · Responsable Pédagogique · 3 personnalités extérieures, dont un certifié, employeur et salariés
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X		Président : 1 Chef d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> · Directeur de Sup Career · Responsable de la V.A.E. · 1 chef d'entreprise ou un cadre en lien avec le domaine professionnel · 2 salariés d'entreprise exerçant des fonctions dans un domaine proche de celui de la certification

	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 25 février 2016 publié au Journal Officiel du 17 mars 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de développement de clientèle " avec effet au 31 décembre 2015, jusqu'au 17 mars 2021.

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 :

Autres sources d'information :

[Sup Career](#)

Lieu(x) de certification :

91, Boulevard Exelmans
Paris 75016

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

91, Boulevard Exelmans
Paris 75016

Historique de la certification :

Formations en alternance depuis 1984
Appartenance au Groupe Insee depuis 1995

Certification précédente : [Responsable de développement clientèle](#)