

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 29302**

Intitulé

Responsable d'agence commerciale de service

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
EPICOM	Directrice pédagogique

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

Le métier de Responsable d'agence commerciale de service repose sur le management de service avec des compétences qui permettent d'évoluer dans les secteurs spécifiques de la banque-assurance, du tourisme, de l'achat-vente ou de l'immobilier. Il est chef d'équipe ou d'agence ayant de 1 à 5 collaborateurs sous ses ordres dans les domaines du service

- Manager l'équipe de l'agence : constituer et gérer son équipe et piloter l'action commerciale
- Piloter et suivre les actions marketing : établir un plan de communication et suivre et contrôler les actions de communication.
- Gérer l'agence : agencer l'unité commerciale, faire fonctionner l'agence au niveau humain et logistique, gérer comptablement et financièrement l'unité commerciale, représenter la hiérarchie, répondre aux demandes de sa direction, établir et/ou répartir les budgets et apporter la garantie de l'entreprise à tous les niveaux.
- Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence : représenter l'entreprise et gérer et négocier avec les grands comptes
- Appliquer l'ingénierie de service dans le métier spécifique de l'agence commerciale

Les capacités attestées :

Organiser la planification de l'activité, la gestion administrative et le développement commercial d'une petite structure de service (de 1 à 5 collaborateurs) : agence de voyage, agence immobilière, agence bancaire, cabinet d'assurance, agence de service installée à l'étranger, centre de profit dans les services, etc.

Gérer cette structure dans ses différentes dimensions : techniques, humaines, commerciales, comptable, fournisseurs.

Organiser l'activité de la structure sur un secteur géographique dédié et suivant la politique mise en place dans un objectif de rentabilité économique.

Représenter la structure.

Gérer un portefeuille de clients et négocier avec les grands comptes.

Intervenir et développer sa structure dans les domaines du commerce (achat-vente à l'international), de la banque-assurance, de l'immobilier ou du tourisme.

Mettre en œuvre et réalise, dans son secteur géographique et dans son domaine (type de marché, de produit, de clientèle), la politique commerciale définie par la direction ou avec elle.

Etre responsable de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour les différentes unités (réseaux commerciaux, agences...).

Animer, organiser, coordonner, gérer et contrôler l'activité et le suivi de la force de vente afin d'optimiser les résultats.

Répartir et gérer les budgets (structure, promotion, publicité).

Analyser les résultats et prendre les mesures correctives nécessaires.

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

Entreprises de services dans les domaines de l'immobilier, la banque-assurance, le tourisme et l'achat-vente.

Structure de terrain de 1 à 5 collaborateurs en contact direct avec la clientèle : agence immobilière, syndic de copropriété, promoteurs-constructeurs, lotisseurs, agence de voyage, tour-operator, agence bancaire, cabinets d'assurance, mutuelle d'assurance, courtiers en assurance, centre de profit dans les services ou la vente de produits manufacturés au national et/ou à l'international.

Sous la responsabilité de sa Direction Commerciale ou de son employeur gère son équipe en appliquant et faisant appliquer la politique de l'entreprise. Il est sous les ordres d'un directeur régional ou un directeur commercial.

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1302 : Direction de petite ou moyenne entreprise

C1207 : Management en exploitation bancaire

C1401 : Gestion en banque et assurance

D1406 : Management en force de vente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le Responsable d'Agence Commerciale de Service exerce 5 fonctions ou blocs de compétences :

Bloc de compétence n° 1 : Manager l'équipe commerciale de l'agence: constituer et gérer son équipe commerciale et administrative.

Bloc de compétence n°2 : Diriger et accompagner la communication de l'agence.

Bloc de compétence n°3 : Gérer l'agence commerciale.

Bloc de compétences n°4 : Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence.

Bloc de compétences n°5 : option à choisir entre 4 blocs suivant le milieu professionnel d'activité : Organiser l'agence commerciale dans le

métier spécifique.

- bloc de compétence n°5 : Organiser l'agence dans les métiers de l'immobilier.

ou

- bloc de compétence n°5 : Organiser l'agence dans les métiers de la banque-assurance.

ou

- bloc de compétence n°5 : Organiser l'agence dans les métiers du tourisme.

ou

- bloc de compétence n°5 : Organiser l'agence dans les métiers de l'achat-vente.

La certification peut être partielle ou globale (post-formation et/ou VAE).

Pour les personnes en formation les évaluations sont indiquées dans les descriptifs des blocs de compétences.

Pour les personnes en VAE le candidat présente un dossier de preuves de compétences professionnelles acquises en relation avec le référentiel de certification + entretien avec le jury. En cas de validation partielle, le candidat est informé des modalités d'acquisition des compétences manquantes.

Les candidats doivent valider tous les blocs de compétences pour obtenir la certification. Il n'y a pas de bloc optionnel.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 29302 - Manager l'équipe commerciale de l'agence : constituer et gérer son équipe commerciale et administrative	<p>Compétences certifiées au sein de ce bloc :</p> <ul style="list-style-type: none">- recruter ses équipes- garantir la gestion administrative au sein de l'agence commerciale- installer la force de vente- accueillir les stagiaires- former et développer les compétences et le potentiel de l'équipe de l'agence commerciale- gérer les conflits- planifier les tâches de la force de vente- organiser le suivi et contrôler l'activité de la force de vente <p>Modalités d'évaluation : Evaluation ponctuelle en mise en situation professionnelle reconstituée : Le candidat est confronté, lors d'un jeu de rôle, à une ou plusieurs situations professionnelles. Support de l'épreuve remis au candidat : situation(s) professionnelle(s) et problématique(s). Oral. Durée : 30 minutes de préparation + 30 minutes de passage. En situation professionnelle réelle validée par le tuteur: En milieu professionnel. 1 grille de notation à valider par le tuteur. Mise en situation professionnelle reconstituée écrite : 2 études de cas à résoudre à l'écrit. Durée: 1 heure x2. Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation. Intitulé du certificat délivré : manager l'équipe de l'agence : constituer et gérer son équipe commerciale et administrative.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 29302 - Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence	<p>Compétences certifiées au sein de ce bloc :</p> <ul style="list-style-type: none">- valoriser l'image de l'entreprise et entretenir sa notoriété :•assurer les relations publiques•assurer la représentation de l'agence commerciale•représenter l'agence lors des manifestations extérieures•entretenir les relations avec les représentants locaux•créer et/ou faire vivre l'agence sur les réseaux sociaux. <p>Modalités d'évaluation : Evaluation en entreprise par le tuteur Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation. Intitulé du certificat délivré : Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 29302 - Diriger et accompagner la communication de l'agence</p>	<p>Compétences certifiées au sein de ce bloc :</p> <ul style="list-style-type: none"> - animer et développer la performance des commerciaux •préparer une présentation •définir les objectifs •stimuler ses troupes •s'exprimer en public •organiser des réunions •appliquer la crm •s'immerger sur le terrain - établir un plan de communication •choisir les formes de communication adaptées •établr les objectifs •choisir les cibles •choix des médias •mesurer l'impact des campagnes <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>En situation professionnelle réelle validée par le tuteur: 1 grille de notation à valider.</p> <p>Questionnaire à Choix Multiples Ecrit. 1 heure 30 minutes</p> <p>Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.</p> <p>Intitulé du certificat délivré : Diriger et accompagner la communication de l'agence.</p>

INTITULÉ	DESRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 29302 - Organiser l'agence commerciale dans le métier spécifique</p>	<p>Compétences certifiées au sein de ce bloc : quatre blocs différents suivant l'option choisie : immobilier, banque-assurance, tourisme ou achat-vente.</p> <p><i>Organiser l'agence dans les métiers de l'immobilier :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - dans la transaction immobilière, ancien et neuf: <ul style="list-style-type: none"> •développer le portefeuille transaction •finaliser la vente immobilière •assurer la légalité de la vente immobilière •vendre les produits spécifiques : viager, contrat de maison individuel, la vefa, ventes en adjudication, le time-share, les commerces et bureau. - dans la gestion immobilière, ancien et neuf: <ul style="list-style-type: none"> •développer le portefeuille de gestion locative •finaliser la location immobilière •assurer la gestion immobilière •assurer la légalité des actes de gestion •vendre les produits spécifiques : marchand de liste. - dans le syndic de copropriété : <ul style="list-style-type: none"> •développer le portefeuille de copropriétés gérées •assurer la gestion de la copropriété •assurer la légalité des actes du syndic <p><i>Organiser l'agence dans les métiers de la banque-assurance :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - dans la banque: <ul style="list-style-type: none"> •vendre les produits bancaires et traiter les opérations bancaires •contrôler les moyens de paiement •proposer et monter les dossiers de crédits •traiter les difficultés de paiements •sécuriser la légalité des transactions - dans l'assurance: <ul style="list-style-type: none"> • prévoir et gérer les risques •proposer des assurances de personnes et de produits financiers •proposer des assurances de biens et de responsabilité <p><i>Organiser l'agence dans les métiers du tourisme :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • négocier et élaborer les produits touristiques sur toutes destinations •conseiller, vendre les produits touristiques •maîtriser les transactions appliquées au tourisme <p><i>Organiser l'agence dans les métiers de l'achat-vente :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •mettre en oeuvre la démarche achat •prospector les marchés •négocier les achats •choisir un fournisseur •vendre à l'international •développer sa présence à l'international <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Présentation durant d'un rapport d'expérience dans le domaine professionnel choisi.</p> <p>Ce rapport devra amener une problématique du secteur et présenter sa réalisation sur la période en entreprise.</p> <p>Le jury, composé d'un professionnel du métier spécifique, d'un formateur et du tuteur de l'entreprise d'accueil, se prononcera sur la pertinence de la problématique soulevée et sur les mesures mises en place pour la résoudre.</p> <p>Forme : oral Durée 20 minutes</p> <p>En situation professionnelle réelle validée par le tuteur: 1 grille de notation à valider.</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>Examineur : un formateur + un professionnel du métier spécifique formateur et du tuteur de l'entreprise d'accueil</p> <p>Forme : oral.</p> <p>Durée : 10 minutes de préparation +10 minutes de passage</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée écrite : 2 tests Ecrit</p> <p>Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.</p> <p>Intitulés du certificat délivré suivant le métier (option) choisi :</p> <p>Organiser l'agence commerciale dans les métiers de l'immobilier.</p> <p>ou</p> <p>Organiser l'agence commerciale dans les métiers de la banque-assurance.</p> <p>ou</p> <p>Organiser l'agence commerciale dans les métiers du Tourisme.</p> <p>ou</p> <p>Organiser l'agence commerciale dans les métiers de l'Achat-Vente.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 29302 - Gérer l'agence commerciale	<p>Compétences certifiées au sein de ce bloc :</p> <ul style="list-style-type: none"> - agencer l'unité commerciale - superviser l'agence au niveau logistique - gérer comptablement et financièrement l'unité commerciale - appliquer la politique commerciale de l'entreprise - gérer et négocier les grands comptes <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée écrite : 1 test par semestre</p> <p>Mise en situation professionnelle reconstituée : problématique présentée dans un cas concret à résoudre à l'écrit.</p> <p>Résolution d'un cas d'entreprise lié à la gestion d'une agence commerciale.</p> <p>Les candidats auront 2 heures pour réaliser le dossier</p> <p>Ce cas pratique repose sur des supports écrits et des annexes remis aux candidats.</p> <p>Ce bloc de compétence est certifié. Il donne lieu à une évaluation et une validation.</p> <p>Intitulé du certificat délivré : Gérer l'agence commerciale.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	<p>Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.</p> <p>Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président :</p> <p>Un(e) président(e)</p> <p>Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc)</p> <p>Un jury salarié d'une entreprise de service</p> <p>Un jury formateur d'EPICOM</p> <p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président. La parité homme - femme sera aussi favorisée</p>
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	<p>Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.</p> <p>Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président :</p> <p>Un(e) président(e)</p> <p>Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc)</p> <p>Un jury salarié d'une entreprise de service</p> <p>Un jury formateur d'EPICOM</p> <p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président. La parité homme - femme sera aussi favorisée</p>

En contrat de professionnalisation	X	<p>Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.</p> <p>Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président : Un(e) président(e) Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc) Un jury salarié d'une entreprise de service Un jury formateur d'EPICOM</p> <p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président. La parité homme - femme sera aussi favorisée</p>
Par candidature individuelle	X	<p>Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.</p> <p>Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président : Un(e) président(e) Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc) Un jury salarié d'une entreprise de service Un jury formateur d'EPICOM</p> <p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président. La parité homme - femme sera aussi favorisée</p>
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X	<p>Qualité du président du jury et mode de désignation : Directeur pédagogique ou directeur des études d'EPICOM nommé.</p> <p>Nombre de personnes composant le jury : 4 personnes dont le président : Un(e) président(e) Un(e) vice-président(e) : un jury chef d'entreprise de service (agent immobilier, assureur, gestionnaire de patrimoine, agent de tourisme, promoteur, etc) Un jury salarié d'une entreprise de service Un jury formateur d'EPICOM</p> <p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 50%/Précisez la répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50-50 hors président. La parité homme - femme sera aussi favorisée</p>

	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 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 19 juillet 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable d'agence commerciale de service" avec effet au 05

avril 2013, jusqu'au 19 juillet 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

<http://www.ecole-epicom.com>

Lieu(x) de certification :

EPICOM : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Hérault (34) [Castelnau Le Lez]

EPICOM

488 route de Nîmes

34170 Castelnau le Lez

Tél: 04 67 72 03 04

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

Historique de la certification :