

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31900**

### Intitulé

Responsable marketing et commercial

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Centre européen des examens - Fédération européenne des écoles (CDE FEDE France)	Président

### 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 marketing et commercial mène des projets et détermine des actions dans le marketing, la vente, et participe à la communication pour assurer la satisfaction du client avec des perspectives de développement économique pour l'entreprise.

Il/Elle exerce une fonction de veille du territoire en vue de son développement marketing et commercial pour définir le positionnement de l'entreprise sur le marché par rapport à ses concurrents.

Il/Elle assure la gestion et le développement commercial et marketing, et participe à la communication pour détecter les tendances, analyser les besoins et trouver de nouveaux débouchés.

Il/Elle identifie les ressources nécessaires à la conduite des projets de développement commerciaux, marketing et de communication, et manage les équipes qui œuvrent à la réalisation de projets identifiés.

Il/Elle participe à l'amélioration des actions déployées en structurant et en optimisant les pratiques des équipes qu'il anime ; de la conception à la mise en œuvre d'une stratégie commerciale performante mais également à l'optimisation de la communication du produit ou du service. A cet effet, il/elle met en place des outils qui permettent de mesurer et d'améliorer l'efficacité des actions en fonction des résultats chiffrés.

Il/Elle assure le pilotage opérationnel du plan d'actions commerciales et met en place des outils pour développer le portefeuille clients et planifie des opérations promotionnelles et commerciales.

Il/Elle construit des dispositifs qui allient différents leviers, supports et messages adaptés à la cible de l'entreprise pour accroître la performance commerciale de l'organisation.

Il/elle est, entre autres, en charge de la prospection terrain. A cet effet, il/elle analyse les opportunités commerciales et a une très bonne maîtrise de la négociation commerciale.

Il/Elle établit une stratégie de communication digitale en parallèle de l'élaboration des plans d'actions marketing et commercial pour accroître la notoriété et la visibilité de l'entreprise sur internet.

Il/Elle définit les outils digitaux adaptés pour favoriser un meilleur impact commercial dans le cadre de campagnes promotionnelles et/ou commerciales.

Dans le cadre de sa mission, il/elle peut effectuer des déplacements ponctuels.

Il/Elle est rattaché(e) à la direction générale de l'entreprise, un directeur/ une directrice de ventes, ou à un directeur/ une directrice commerciale. En lien avec les équipes commerciales, marketing, financières et juridiques, il/elle coordonne les idées et les équipes afin de créer de nouvelles activités au sein d'une entreprise.

Il/Elle pratique l'anglais couramment pour exploiter des informations professionnelles et communiquer oralement ou à l'écrit en langue anglaise. Il/Elle maîtrise une autre langue pouvant être nécessaire en fonction de l'implantation géographique de l'entreprise.

- 1) L'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie marketing et commerciale d'une structure ;
- 2) Le management d'un service marketing et commercial ;
- 3) L'encadrement d'une équipe commerciale ;
- 4) L'élaboration et la mise en œuvre de la communication commerciale.

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

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles, commerciales ou de sociétés de services. Dans des structures de type PME et PMI, ou de grandes entreprises, dotées d'un département marketing ou commercial, dans tout type de secteurs d'activités. Elle varie selon le secteur (industrie, service, banque, grande distribution, santé, ...) et la taille de la structure (PME/PMI, grande entreprise, groupe, PME ...).

Le / La Responsable marketing et commercial peut exercer son activité au niveau national ou international. Il peut cumuler la direction du département marketing et du département commercial pour des centres de profits, ou au sein de PME et TPE. Mais son activité s'exerce sur des périmètres réduits ou spécialisés quand il travaille au niveau national pour de grandes entreprises (par exemple, Chef de promotion des ventes, Chef de Projet Digital, Animateur du réseau de distribution, Chef de projet marketing).

Le / La Responsable marketing et commercial peut exercer son activité au niveau national ou international. Il peut cumuler la direction du département marketing et du département commercial pour des centres de profits, ou au sein de PME et TPE. Mais son activité s'exerce sur des périmètres réduits ou spécialisés quand il travaille au niveau national pour de grandes entreprises (par exemple, Chef de promotion des ventes, Chef de Projet Digital, Animateur du réseau de distribution, Chef de projet marketing).

### Codes des fiches ROME les plus proches :

M1705 : Marketing

E1103 : Communication

M1704 : Management relation clientèle

M1707 : Stratégie commerciale

## Modalités d'accès à cette certification

### Descriptif des composantes de la certification :

Bloc 1 : Elaborer et mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale d'une structure ;

Bloc 2 : Manager un service marketing et commercial ;

Bloc 3 : Encadrer une équipe commerciale ;

Bloc 4 : Elaborer et mettre en œuvre la communication commerciale ;

Chaque bloc de compétences peut être validé indépendamment des autres et donne lieu à la délivrance d'une attestation.

La validation se fait par jury de professionnels.

Dans le cas de la Formation initiale : Valider les blocs de compétences ; présenter un mémoire, et justifier d'une expérience professionnelle (stage d'au moins 6 mois en entreprise). En cas de validation partielle, les blocs acquis le sont de façon illimitée. Une attestation est délivrée pour certifier l'acquisition des blocs de compétences.

Lorsque les blocs de compétences et le stage sont validés le candidat obtient le certificat de Responsable marketing et commercial .

Dans le cas de la VAE : Justifier d'une expérience professionnelle d'un an minimum dans le domaine de compétence de la certification ; Acquisition des blocs de compétences au cours du parcours professionnel ; En cas de validation partielle, les blocs acquis le sont de façon illimitée. Une attestation est délivrée pour certifier l'acquisition des blocs de compétences.

Etapes de la VAE : Etude de la recevabilité du candidat sur dossier de Justificatifs du Parcours professionnel, dossier VAE n°1. Si le candidat est reçu, élaboration du dossier VAE n°2, l'expérience est décrite sous forme de compétences. Le jury VAE examine le dossier n°2 du candidat et son expérience au cours d'un entretien.

Après délibération, le jury détermine les si les acquis de l'expérience permettent d'obtenir le certificat de Responsable marketing et commercial . Il propose au Président de CDE-FEDE France, la délivrance partielle ou totale du certificat.

### Bloc de compétence :

INTITULE	DESCRIPTIF ET MODALITES D'EVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31900 - Elaborer et mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale d'une structure.</p>	<p>Effectuer une veille concurrentielle et des études de marché :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détecter et analyser l'information et les signaux du marché pour élaborer la stratégie marketing de l'entreprise.</li> <li>- Effectuer du Benchmarking pour analyser la concurrence, positionner le produit, le service et la marque et définir les valeurs et la cible.</li> <li>- Effectuer des veilles (technologique, économique, créative, sociologique et concurrentielle) pour identifier l'apparition de signaux faibles.</li> </ul> <p>Mettre en place une stratégie marketing à travers le plan de marchéage ou mix-marketing :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les forces et faiblesses d'une structure, de ses produits et de ses services pour élaborer et suivre les éléments du budget marketing.</li> <li>- Réaliser le bilan des actions marketing pour ajuster le plan marketing et contrôler le déploiement des opérations.</li> <li>- Définir l'orientation du design d'édition qui concerne l'ensemble des documents imprimés comme le marketing direct, la communication opérationnelle, les plaquettes institutionnelles, les flyers, les affiches, les affichettes et les rapports d'activité pour mettre en place les supports de promotion.</li> <li>- Définir les besoins de création au travers du packaging et de la conception des emballages, des contenants, des conditionnements, de la préservation, du stockage et du transport des produits pour promouvoir l'image de l'entreprise.</li> <li>- Mettre en place la création de produits dérivés, cadeaux promotionnels, cadeaux VIP pour véhiculer l'image de l'entreprise sur différents supports, extensions de marque ou licences et services.</li> <li>- Définir la stratégie merchandising pour déployer le design de marque en réseau afin de renforcer la visibilité de la structure sur les corners et les lieux stratégiques.</li> <li>- Définir le marketing multi sensoriel intervenant sur la perception des aspects émotionnels d'une structure ou d'une enseigne, agissant sur le goût, l'odeur, la texture et l'utilisation des cinq sens ; visuel, sonore, olfactif, gustatif et tactile pour renforcer l'univers de la marque.</li> </ul> <p>Concevoir le marketing de l'offre en mode digital :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser l'adéquation offre et marché en tenant compte de ses avantages et points de vigilance pour concevoir sa communication marketing digitale et construire des outils et messages commerciaux pertinents.</li> <li>- Elaborer un plan d'action de prospection commerciale en mode digital, en tenant compte des spécificités du marché cible visé, et en intégrant les critères souhaités par l'entreprise pour répondre aux objectifs fixés.</li> <li>- Elaborer des supports digitaux de prospection commerciale permettant le traitement des informations recueillies et faciliter le suivi de la relation client.</li> <li>- Préparer les messages à communiquer pour la présentation de l'entreprise, les questions permettant au client de se projeter dans un projet éventuel ainsi que les objections possibles pouvant être opposées afin de se libérer de ces passages obligatoires, et faciliter le lâcher prise et l'originalité dans le dialogue.</li> </ul> <p>Mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordonner les actions commerciales avec les actions marketing pour atteindre les objectifs commerciaux fixés.</li> <li>- Etudier les aspirations et attentes des clients pour anticiper leurs besoins.</li> <li>- Analyser les ventes pour élaborer un business plan commercial.</li> <li>- Analyser des études portant sur le potentiel commercial des produits et des services pour élaborer une politique clientèle.</li> <li>- Analyser des études de marché pour catégoriser la typologie de comportement des consommateurs.</li> <li>- Détecter et analyser les signaux du marché pour répondre aux besoins et aspirations des clients et aux objectifs de développement de l'entreprise.</li> <li>- Analyser le produit ou le service de la structure pour faire évoluer l'offre commerciale et améliorer les ventes.</li> <li>- Suivre l'évolution commerciale d'une gamme ou d'une ligne de produits pour assister la force de vente.</li> <li>- Rechercher des fournisseurs en fonction d'un cahier des charges pour réduire de façon significative les coûts de production et augmenter la productivité.</li> <li>- Identifier et développer de nouveaux fournisseurs sur les marchés domestiques et internationaux pour produire de manière écoresponsable.</li> </ul> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mode : Travaux pratiques. Etude de cas. L'organisme formateur propose une entreprise au candidat à qui il est demandé de réaliser une étude pour identifier la concurrence et déterminer la cible commerciale de l'entreprise afin de répondre aux besoins et aspirations des clients</p> <p>Mode : Travail en groupe. Projet simulation professionnelle. Etude de cas. Il est demandé au groupe de choisir une entreprise parmi plusieurs qui lui sont proposées afin de définir une stratégie marketing et de planifier et chiffrer des actions en prenant en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le positionnement de marque.</li> <li>- Le design de marque.</li> <li>- Les impératifs tenant aux possibilités techniques de réalisation, de fabrication ainsi qu'au coût,</li> <li>- Les possibilités offertes en matière de création et d'innovation.</li> </ul> <p>Mode : Contrôle continu. Simulation professionnelle. Etude de cas. A partir d'une structure légère (effectifs réduits), établir le cahier des charges pour dupliquer un concept en réseau. Proposition de partenaires et de fabricants avec des contrats de licence, et le projet de développement d'un réseau de magasins franchisés sans oublier le marketing multisensoriel avec des éléments d'identités fortes permettant d'identifier la marque, l'enseigne ou l'institution</p> <p>Mode : Projet d'entreprise en deux parties avec soutenance orale. Réalisation d'un projet d'entreprise sur une action de prospection commerciale pour un produit ou service numérique. A partir de l'analyse de l'offre de produits ou services d'une entreprise, analyse des avantages et faiblesses sur le marché par rapport à la concurrence. Cette analyse sera illustrée par un mapping de positionnement. Présentation d'une étude sur les facteurs de risques et d'opportunités. Le candidat tiendra compte aussi des données qualitatives et quantitatives du point de vue sectoriel et mesurera le niveau d'innovation du produit ou service proposé, en tenant compte de la maturité du marché (clients potentiels) ainsi que du niveau d'acceptation de ce nouveau produit ou service. Elaboration d'une fiche d'analyse client en réponse à une problématique de prospection donnée et à des objectifs fixés en s'appuyant sur les outils numériques.</p> <p>Le candidat réalisera un plan d'action de prospection et précisera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accroche commerciale</li> <li>- L'investigation</li> <li>- Les objections</li> <li>- L'organisation opérationnelle de l'action de prospection</li> <li>- Messages de communication</li> <li>- Supports de communication</li> <li>- Liste des entreprises à prospecter</li> <li>- Planification des actions.</li> </ul> <p>Mode : Contrôle continu Simulation professionnelle. Etude de cas :</p> <p>A partir d'une structure légère (effectifs réduits), proposer des solutions pertinentes dans l'élaboration d'une politique commerciale qui soient étayées par des arguments qualitatifs explicités et quantitatifs chiffrés.</p> <p>Mode : Contrôle continu Simulation professionnelle. Etude de cas :</p> <p>A partir de l'analyse d'une structure commerciale, le candidat doit proposer des solutions pertinentes dans l'élaboration d'une politique clientèle :</p> <p>Identifier la cible d'un point de vue qualitatif et quantitatif et proposer des objectifs de développement en considérant son implantation géographique.</p> <p>Mode : travail en groupe. Simulation professionnelle. Etude de cas :</p> <p>Politique produit. Constituer des groupes afin d'analyser les produits proposés dans un grand magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier chez les différentes enseignes de prêt à porter, les produits phares.</li> <li>- Les produits basiques.</li> <li>- Les prix pratiqués.</li> <li>- Les produits qui se cannibalisent.</li> </ul> <p>A partir de l'analyse, identifier les produits à supprimer. Les produits à poursuivre. Quels sont les modifications à apporter sur certains produits. Quels seraient les produits à créer en fonction de la cible visée et d'une politique écoresponsable</p> <p>Modalités de Certification Une attestation certifiant de la capacité à élaborer et mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale d'une structure est délivrée.</p>

INTITULE	DESCRIPTIF ET MODALITES D'EVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31900 - Manager un service marketing et commercial</p>	<p>Gérer un service marketing et commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvrir des négociations commerciales avec des partenaires afin de renforcer la force de vente et répondre aux objectifs commerciaux.</li> <li>- Définir une stratégie de distribution du produit ou du service pour constituer des réseaux de distribution propres aux marchés et aux produits.</li> <li>- Superviser la mise en place des équipes commerciales pour prospecter de nouveaux marchés.</li> <li>- Définir la politique de prix pour être attractif face à la concurrence et motiver la décision d'achat.</li> <li>- Définir le placement du produit et la publicité sur le lieu de vente, stand, vitrines, etc.</li> <li>- Définir le calendrier des animations commerciales, expositions et autres événements commerciaux pour optimiser les ventes.</li> <li>- Définir les méthodes et conditions de vente pour donner un cadre légal à la vente de produits ou services.</li> <li>- Gérer les litiges pour éviter les contentieux.</li> <li>- Contrôler le marquage de différentes informations liées aux produits pour assurer une meilleure visibilité et lisibilité des produits sur les lieux de vente.</li> <li>- Superviser la gestion des stocks pour les optimiser et satisfaire les besoins.</li> <li>- Elaborer des systèmes de paiements et règlements (bons de livraison, factures), suivre les commandes pour faciliter la gestion commerciale de la structure</li> </ul> <p>Elaborer et mettre en place le pilotage opérationnel du plan d'actions marketing et commercial :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir des indicateurs de performance pertinents à intégrer dans les tableaux de suivi pour permettre d'analyser les résultats obtenus et établir des actions correctives si besoin.</li> <li>- Utiliser des outils CRM pour suivre les actions réalisées, les relances et les résultats associés dans la gestion de la relation client.</li> <li>- Elaborer un rapport d'activité et communiquer sur les résultats quantitatifs et qualitatifs obtenus auprès des clients pour transmettre une analyse de l'action menée et permettre de justifier les recommandations transmises.</li> <li>- Gérer l'ensemble des non-conformités pouvant impacter la démarche commerciale et le traitement de la qualité dans un processus d'amélioration continue pour maintenir le niveau de performance attendu.</li> </ul> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mode : Projet. Travail en groupe.</p> <p>A partir d'un projet détaillé sur la création d'une marque, les candidats proposent un modèle de structure commerciale adapté au produit ou au service en tenant compte de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cible visée,</li> <li>- Du prix,</li> <li>- La distribution,</li> <li>- La promotion.</li> </ul> <p>Mode : contrôle continu.</p> <p>A partir d'un projet détaillé sur la création d'une marque, le candidat définit les conditions de vente des produits ou des services de la structure et crée les outils nécessaires à la gestion commerciale.</p> <p>Mode : Etude de cas pratique sur l'élaboration de tableaux de pilotage pour l'activité de prospection avec soutenance orale.</p> <p>A partir du cas traité dans le projet de l'entreprise, il est demandé au candidat d'élaborer ses propres tableaux de bord permettant de suivre le pilotage de l'activité de prospection.</p> <p>Modalités de Certification</p> <p>Une attestation certifiant de la capacité à manager un service marketing et commercial est délivrée.</p>

INTITULE	DESRIPTIF ET MODALITES D'EVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31900 - Encadrer une équipe commerciale</p>	<p>Animer une équipe commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter auprès des membres de l'équipe commerciale, les facteurs clés de succès d'une prospection réussie à partir des éléments suivants : (respiration, relaxation, gestion du stress, imagerie mentale, PNL) pour développer son assertivité et maîtriser son stress.</li> <li>- Présenter auprès des membres de l'équipe commerciale, les techniques d'endurance sportive pour se forger un mental et développer sa capacité à résister aux frustrations et à maintenir sa détermination.</li> <li>- Entraîner sa voix et son élocution (diction, tonalité, puissance, respiration, silence, sourire) en tant qu'outil de communication relationnelle pour obtenir l'impact escompté sur son interlocuteur.</li> <li>- S'entraîner à gérer des dossiers multi-clients en utilisant des techniques d'agilité intellectuelle pour apporter un même niveau de qualité de service rendu.</li> </ul> <p>Se préparer aux techniques de prospection commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'entraîner individuellement et collectivement, aux techniques de passage de barrages téléphoniques pour dépasser ses peurs du rejet.</li> <li>- S'entraîner individuellement et collectivement, aux techniques de prise de rendez-vous pour permettre de les rendre automatiques et davantage se concentrer sur la relation client.</li> <li>- Utiliser les outils numériques d'aide à la prise de rendez-vous (Pack-Office - outils d'agenda partagé - Messageries) pour faciliter les échanges en temps réel.</li> <li>- Identifier et utiliser les outils et techniques digitaux pour permettre le passage des internautes sur l'offre et la capture de nouveaux prospects.</li> </ul> <p>Préparer l'action de prospection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la liste des entreprises à contacter (cœur de cible) appartenant à la cible visée pour optimiser l'efficacité de la prospection commerciale.</li> <li>- Organiser la planification des rendez-vous avec les prospects, en tenant compte des disponibilités du commanditaire, pour obtenir une opérationnalité maximale.</li> <li>- Organiser la gestion des retours permis par les outils digitaux pour optimiser le taux de transformation des contacts obtenus en futurs prospects.</li> </ul> <p>Préparer des situations de prise de parole :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'entraîner à faire une introduction inspirante, tout en utilisant les techniques de gestion de la voix et du souffle, pour capter immédiatement l'attention de l'interlocuteur.</li> <li>- S'entraîner à rendre un contenu complexe simple et compréhensible pour se faire comprendre par son interlocuteur.</li> <li>- S'entraîner à communiquer avec enthousiasme une image positive de soi et de son offre pour inspirer confiance et obtenir l'adhésion.</li> <li>- S'entraîner à développer un contact émotionnel, en utilisant le mot juste au moment opportun, pour inspirer et communiquer l'information de manière vivante et adaptée.</li> </ul> <p>Mettre en œuvre une prospection téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les techniques de barrages téléphoniques en apportant régulièrement une approche adaptée et personnalisée, pour obtenir un maximum d'opportunités de contacts concrets.</li> <li>- Présenter l'entreprise en utilisant une bande-annonce pour permettre d'affirmer sa singularité identitaire de façon immédiate.</li> <li>- Assurer une phase de découverte client, en adoptant une posture d'écoute active, en développant une approche de compréhension relationnelle (analyse transactionnelle) et en utilisant les techniques de questionnement pour asseoir une relation authentique et créer un lien de confiance.</li> <li>- Réaliser une présentation valorisante de l'entreprise et de l'offre reposant sur des références en mettant en avant son impact relationnel pour susciter l'envie de poursuivre l'entretien chez le client.</li> <li>- Adapter régulièrement une argumentation commerciale pertinente sur l'offre innovante, en prenant en compte les informations issues de l'observation portée à l'environnement du client, en communiquant sur les actualités sectorielles pour permettre de renforcer sa crédibilité.</li> <li>- Utiliser différentes techniques de communication verbale, d'art oratoire et de mot juste au moment opportun pour s'assurer d'un discours éloquent et impactant.</li> <li>- Traiter les objections du client en utilisant les différentes méthodes commerciales (SONCAS, AIDA) et en valorisant les points d'accords pour réduire ses résistances, le convaincre et créer un climat de confiance.</li> <li>- Réaliser une fiche de rendez-vous qualifiée en y apportant toutes les informations utiles pouvant mettre en avant des leviers commerciaux et contribuer à la réussite de l'étape de la vente.</li> <li>- Conclure la relation client en planifiant une rencontre avec un interlocuteur décisionnaire ciblé pour générer des opportunités d'affaires à forte valeur ajoutée.</li> <li>- Utiliser les techniques de gestion du temps et des priorités pour optimiser sa stratégie de prospection multi-clients et accroître sa performance.</li> </ul> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mode : Jeu de rôle avec remise d'une fiche mémo écrite.</p> <p>Il est demandé au candidat de préparer une fiche mémo à l'écrit dans laquelle il listera les points clés d'une prospection réussie et les points de vigilance.</p> <p>Puis à partir de cette fiche, il jouera le rôle d'un animateur de cellule de téléprospection. Le candidat présentera auprès des autres candidats les facteurs clés de succès d'une prospection réussie à partir des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils et techniques permettant la préparation physique et mentale.</li> <li>- Les conditions permettant de travailler sur plusieurs clients avec des services différents, dans des secteurs différents mais avec le même niveau d'attente en matière de qualité de service rendu.</li> <li>- Les techniques jalonnant les différentes étapes de la prise de rendez-vous au téléphone.</li> <li>- Les supports opérationnels de gestion des contacts et des résultats commerciaux obtenus.</li> </ul> <p>Mode : Jeu de rôle avec prise de parole en public.</p> <p>Il est demandé au candidat de présenter devant le public représenté par les autres candidats, un discours d'accroche pour soumettre l'offre.</p> <p>Les autres candidats devront intervenir pour perturber l'argumentation du candidat évalué.</p> <p>Mode : Mise en situation réelle de prise de rendez-vous au téléphone avec réalisation d'une fiche rendez-vous client.</p> <p>Durée : Mise en situation réelle sur une demi-journée.</p> <p>Le candidat est placé en situation réelle de prise de rendez-vous au téléphone sur une demi-journée.</p> <p>Puis à la fin de la demi-journée, le candidat réalise une fiche de rendez-vous écrite avec toutes les informations utiles au commanditaire.</p> <p>Modalités de Certification</p> <p>Une attestation certifiant de la capacité à encadrer une équipe commerciale est délivrée.</p>

INTITULE	DESRIPTIF ET MODALITES D'EVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31900 - Elaborer et mettre en œuvre la communication commerciale	<p>Définir et conduire la stratégie de communication commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer les éléments de langage de l'entreprise et son développement pour respecter l'identité de la structure dans la démarche commerciale.</li> <li>- Déterminer la stratégie de la communication interne (équipe et dirigeant) pour contribuer au développement de l'image de la structure.</li> <li>- Déployer des stratégies relationnelles auprès de l'ensemble des services de la structure pour instaurer et maintenir un message commercial commun.</li> <li>- Innover et instaurer de nouveaux modes de communication pour fédérer les équipes commerciales.</li> <li>- Définir une stratégie d'innovation au travers du numérique et de la conception de produits numériques.</li> <li>- Développer et entretenir son capital relationnel pour véhiculer les valeurs de l'entreprise et maintenir un dialogue interactif avec le client.</li> <li>- Etre le garant des valeurs de l'entreprise pour véhiculer les stratégies de communication commerciale auprès de l'ensemble des parties prenantes.</li> <li>- Organiser des réunions de groupe pour suivre le fonctionnement des différents services et adapter sa stratégie commerciale en conséquence.</li> <li>- Participer à des colloques, des groupes pour mettre en place des actions d'influence (Le lobbying) et faciliter le placement des produits et services.</li> <li>- Définir des supports et des outils pour réaliser des enquêtes et des études pour répondre aux attentes des clients.</li> <li>- Elaborer les différents rapports de suivi et d'évaluation des produits et des services en utilisant les techniques de communication écrite et de visualisation des données pour relayer les informations.</li> <li>- Définir les objectifs de communication commerciale, les moyens et les cibles pour diffuser l'information auprès des clients.</li> <li>- Utiliser les outils numériques de communication pour faire passer les messages de la structure, les sites Web, l'Internet, l'intranet et l'extranet.</li> </ul> <p>Communiquer et échanger dans deux langues minimums</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre à l'écrit et à l'oral : niveau C1 ou C2 du cadre européen commun de référence pour les langues pour s'exprimer et lire clairement dans deux langues.</li> <li>- Prendre la parole en public et commenter des supports, traduits entre le français et l'anglais et réciproquement.</li> </ul> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mode : Projet. Etudes de cas individuels mesurant les savoir-faire professionnels.</p> <p>A partir de l'analyse d'une structure existante, le candidat propose un projet de communication permettant de fixer les éléments de langage et le message commercial de l'entreprise comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une stratégie pour la communication interne (équipe et dirigeant) pour véhiculer un message commun auprès des clients.</li> <li>- Des axes de développements envisagés pour communiquer sur la structure avec les différents services.</li> <li>- Des axes d'innovation utilisant les nouvelles technologies.</li> </ul> <p>Mode : Simulations / Mises en situation professionnelle. Travail en groupe.</p> <p>Etudes de cas individuelles et collectives mesurant les savoir-faire professionnels.</p> <p>Jeu de rôles.</p> <p>Les candidats constituent des groupes de travail afin de recueillir les avis des services de la structure et connaître l'état d'esprit des équipes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation d'un débat sur un nouveau service ou un produit.</li> <li>- Mise en forme d'un rapport réalisé à partir des préconisations.</li> </ul> <p>Mode : Projet individuel.</p> <p>A partir d'une structure légère (effectifs réduits), élaboration d'un plan de communication dans lequel la vision de la structure est clairement exprimée.</p> <p>Définir les cibles, les moyens envisagés pour les atteindre et gérer les outils et dispositifs de communication commerciales.</p> <p>Mode : Projet. Simulation professionnelle.</p> <p>Etude de cas :</p> <p>A partir d'une structure donnée, établir le cahier des charges pour la mise en place d'une stratégie de création d'interface électronique, ergonomique et graphique pour le site internet.</p> <p>Mode : contrôle continu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer dans deux langues des supports de communication adaptés à l'ensemble des parties prenantes d'une structure, 1/Direction et 2/Equipe</li> <li>- Présenter, commenter et traduire des supports à l'oral entre le français et l'anglais devant un jury de professionnels</li> </ul> <p>Modalités de Certification</p> <p>Une attestation certifiant de la capacité à élaborer et mettre en œuvre la communication commerciale est délivrée.</p>

**Validité des composantes acquises : non prévue**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
En contrat de professionnalisation	X	20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
Par candidature individuelle	X	20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
Par expérience dispositif VAE	X	20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs

**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 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé «Responsable marketing et commercial » avec effet au 1er juin 2014, jusqu'au 18 décembre 2021

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

**Lieu(x) de certification :**

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

**Historique de la certification :**