



un réseau



- ▶ 100 CCI
- ▶ 130 centres de formation
- ▶ 9 diplômes reconnus par l'État, inscrits au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

TOUTES NOS FORMATIONS SONT :

- ▶ **Finançables via la professionnalisation ou le plan de formation de l'entreprise.**
- ▶ **Validées par une certification éligible au CPF - Compte Personnel de Formation.**
- ▶ **Accessibles en VAE - Validation des Acquis de l'Expérience.**



4 DOMAINES DE FORMATION

◀ De BAC à BAC + 5

COMMERCE

Vendeur conseiller commercial → Niveau BAC
 Gestionnaire d'unité commerciale → Niveau BAC + 2
 Responsable manager de la distribution → Niveau BAC + 3

VENTE

Vendeur conseiller commercial → Niveau BAC
 Attaché commercial → Niveau BAC + 2
 Responsable de développement commercial → Niveau BAC + 3

INTERNATIONAL

Responsable en commerce international → Niveau BAC + 3
 Manager du développement d'affaires à l'international → Niveau BAC + 5

TOURISME - HÔTELLERIE - RESTAURATION

Assistant manager Tourisme - Hôtellerie - Restauration → Niveau BAC + 2
 Responsable d'un centre de profit
 Tourisme - Hôtellerie - Restauration → Niveau BAC + 3

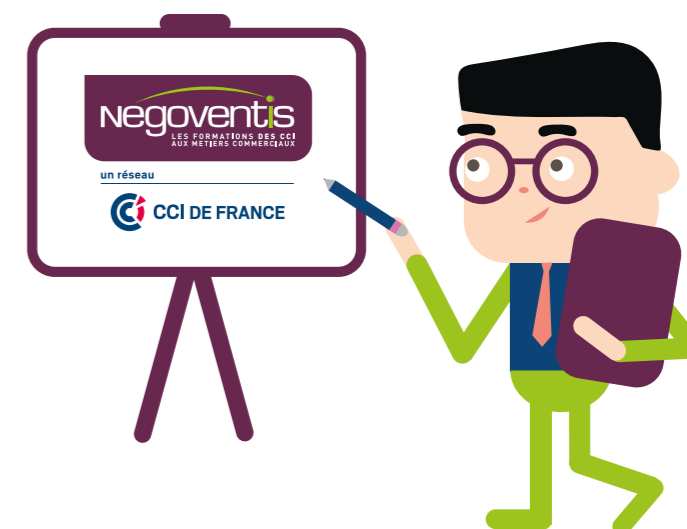


SCHÉMA D'ÉVALUATION D'UN CANDIDAT SALARIÉ OU DEMANDEUR D'EMPLOI

Candidat salarié ou demandeur d'emploi souhaitant valider un bloc de compétences issu d'un titre RNCP

Dossier de candidature avec grille de pré-proposition (cf VAE) obligatoire :

Soit le candidat obtient un résultat permettant d'aller directement vers la VAE

Soit il obtient un résultat nécessitant l'utilisation des outils de positionnement du bloc de compétences

Proposition d'un parcours formatif (complet ou partiel) selon les résultats des outils de positionnement et identification des modalités d'évaluation avec 2 cas de figure :

ÉVALUATION :

Le candidat peut utiliser son entreprise, comme contexte d'évaluation :

Il a 3 à 6 mois pour mettre en œuvre les compétences attendues et pour constituer son dossier de "preuves".

Le candidat peut bénéficier d'un accompagnement.

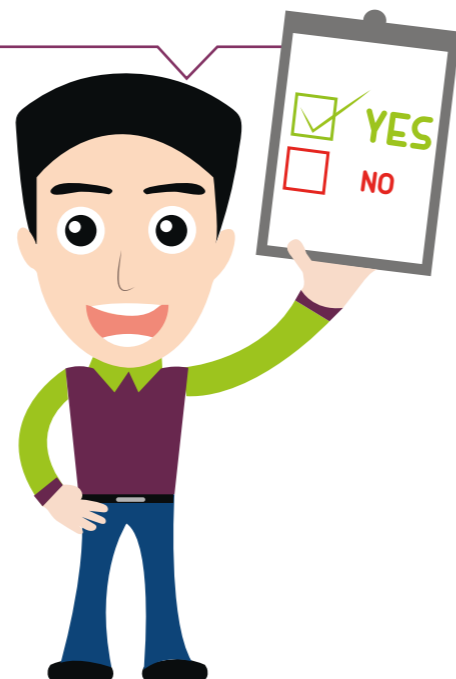
ÉVALUATION :

Le candidat ne peut pas utiliser son entreprise.

Il devra passer les épreuves d'évaluation du bloc pour lequel il candidate.

De plus, le candidat demandeur d'emploi devra justifier d'une expérience professionnelle en adéquation avec le bloc ou devra passer un temps en entreprise selon les minima du référentiel et être évalué (cf grille professionnelle par bloc).

Envoi de ce dossier 1 mois avant la soutenance.
Les grilles candidat et jury VAE seront utilisées afin d'évaluer le portefeuille de preuves.
Soutenance orale devant un jury de professionnels (composé de 2 personnes).



SOMMAIRE

VENDEUR CONSEILLER COMMERCIAL	6
Bloc A - Prendre en compte son environnement (77h)	7
Bloc B - Mettre en place les conditions favorables à la vente (189h)	7
Bloc C - Vendre et conseiller (161h)	7
GESTIONNAIRE D'UNITÉ COMMERCIALE	8
Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente (84h)	9
Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe (84h)	9
Bloc C - Optimiser la relation client au sein de l'unité commerciale (91h)	9
Bloc D - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale (98h)	9
RESPONSABLE MANAGER DE LA DISTRIBUTION	10
Bloc A - Gérer et assurer le développement commercial (91h)	11
Bloc B - Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage (91h)	11
Bloc C - Manager une équipe (91h)	11
ATTACHÉ COMMERCIAL	12
Bloc A - Organiser son activité commerciale (49h)	13
Bloc B - Réaliser une démarche de prospection (49h)	13
Bloc C - Négocier et suivre une vente (70h)	13
Bloc D - Gérer son portefeuille et la relation client (70h)	13
RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	14
Bloc A - Contribuer à l'élaboration de la stratégie commerciale de l'entreprise (77h)	15
Bloc B - Négocier des ventes (168h)	15
Bloc C - Manager le développement de son activité (91h)	15
Bloc D - Encadrer et animer une équipe (98h)	15
RESPONSABLE EN COMMERCE INTERNATIONAL	16
Bloc A - Élaborer une stratégie commerciale et de prospection à l'international (161h)	17
Bloc B - Négocier des ventes et gérer un portefeuille clients à l'international (224h)	17
Bloc C - Constituer et animer un réseau de partenaires à l'international et manager une équipe à l'international (84h)	17
Bloc D - Coordonner des actions de gestion administrative, financière et logistique à l'international (105h)	17
MANAGER DU DÉVELOPPEMENT D'AFFAIRES À L'INTERNATIONAL	18
Bloc A - Élaborer la stratégie de développement à l'international (42h)	19
Bloc B - Concevoir un plan de développement à l'international (63h)	19
Bloc C - Gérer les relations partenariales et négociations d'affaires (105h)	19
Bloc D - Piloter la stratégie commerciale et le marketing opérationnel (49h)	19
Bloc E - Suivre et ajuster le plan de développement (28h)	19
Bloc F - Manager le service international et coordonner les activités (91h)	19
ASSISTANT MANAGER TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION	21
Bloc A - Gérer l'activité de son unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration (105h)	22
Bloc B - Gérer la relation client de son unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration (136,5h)	22
Bloc C - Animer une équipe au sein d'une unité de Tourisme-Hôtellerie-Restauration (140h)	22
Bloc D - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité en Tourisme-Hôtellerie-Restauration (98h)	23
RESPONSABLE D'UN CENTRE DE PROFIT TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION	24
Bloc A - Assurer le management des équipes d'hébergement, de restauration et d'animation, permanentes et saisonnières (105h)	25
Bloc B - Concevoir et développer la commercialisation de l'établissement Tourisme-Hôtellerie-Restauration et de son offre produits/services (126h)	25
Bloc C - Assurer la gestion financière et la rentabilité du centre de profit Tourisme-Hôtellerie-Restauration (119h)	25
Bloc D - Piloter la gestion combinée de la production et des différents services aux clients (105h)	25



PRÉREQUIS

Justifier d'une certification ou d'un diplôme de niveau V validé, et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement

ou

Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 années et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement. Selon son expérience professionnelle et les compétences acquises validées par des outils de positionnement, le participant pourra voir la durée de son parcours adaptée.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau IV

RECONNAISSANCE

Titre inscrit au RNCP à niveau IV (Vendeur conseiller commercial).

MISSIONS

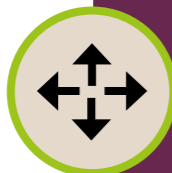
- ◀ Il collecte les informations qui permettent de prendre en compte dans son acte de vente : la structure dans laquelle il travaille, son secteur d'activité, ses produits au regard de la concurrence, le profil et les comportements d'achat de ses clients....
- ◀ Il crée un environnement favorable à la vente :
 - Vérifiant la disponibilité des produits,
 - Mettant en place les éléments du merchandising,
 - Assurant la prospection de nouveaux clients,
 - Participant à la promotion des produits et des services, dans le respect de la réglementation et des exigences sociales et économiques du développement durable.
- ◀ Il conseille en face à face, à distance, en magasin, sur show-room... un prospect ou un client, et remporte une vente en :
 - Discernant ses besoins et ses motivations,
 - Déployant les techniques de vente adaptées.

COMPÉTENCES VISÉES

- ◀ À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de faire face à une clientèle informée et exigeante, il saura argumenter et adapter son discours en fonction du besoin de sa clientèle, il saura également la conseiller.

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Commercial
- Employé commercial
- Assistant de vente
- Chargé de prospection
- Vendeur
- Vendeur spécialisé
- Téléprospecteur
- Vendeur conseil
- Conseiller de vente



PROGRAMME

◀ BLOC A - Prendre en compte son environnement (77h)

- Situer son entreprise sur le marché (35h)
- Appréhender le fonctionnement de son entreprise (21h)
- Identifier ses droits et ses devoirs : droit du travail (7h)
- Outils bureautiques : Word, Excel, Power Point (14h)

◀ BLOC B - Mettre en place les conditions favorables à la vente (189h)

- Gérer les flux et approvisionnements (14h)
- Implanter et valoriser des produits/services – appliqué à l'environnement internet (56h)
- Respecter l'hygiène et la sécurité en magasin (7h)
- Connaître le cadre juridique de la vente (21h)
- Mettre en place les techniques du marketing direct adapté à la vente (42h)
- Utiliser les outils de contact prospection (7h)
- Organiser sa démarche commerciale (28h)
- Outil bureautique - Excel (14h)

◀ BLOC C - Vendre et Conseiller : (161h)

- Conduire un entretien de vente en face à face ou à distance (98h)
- Maîtriser les calculs commerciaux (28h)
- Savoir communiquer (35h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Champagne-Ardenne-Lorraine-Alsace** : Strasbourg, Metz, Nancy, Verdun, Charleville-Mézières, Troyes - **Poitou - Charentes - Aquitaine - Limousin** : La Rochelle, Poitiers, Agen, Bordeaux, Libourne, Pau, Brive, Guéret, Pau - **Normandie** : Caen, Cherbourg, Flers, Granville, Saint-Lô (Agneaux), Evreux, Le Havre (Montivilliers), Rouen (Mont Saint-Aignan) - **Nord Pas-de-Calais - Picardie** : Lens, Lille (Roubaix), Laon, Nogent-sur-Oise - **Bourgogne - Franche Comté** : Auxerre, Beaune, Chalon-sur-Saône, Dijon, Mâcon, Nevers, Sens, Vesoul - **Bretagne** : Brest, Lorient, Rennes, Saint-Brieuc - **Centre** : Bourges, Châteauroux - **Corse** : Ajaccio, Bastia (Borgo) - **Île-de-France** : Evry, Gonesse, Meaux, Paris - **Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées** : Alès, Carcassonne, Castelnaudary, Limoux, Montpellier, Narbonne, Nîmes, Perpignan, Cahors, Castres (Mazamet), Montauban, Tarbes, Toulouse - **Pays-de-la-Loire** : Angers, Cholet, La Roche-sur-Yon, Laval, Le Mans, Nantes - **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** : Arles, Briançon / Gap, Manosque, Marseille, Nice, Toulon - **Auvergne - Rhône-Alpes** : Grenoble, Lyon, Saint-Étienne, Valence - **DOM-TOM** : Nouméa (Nouvelle-Calédonie), Saint-Pierre (La Réunion).



PRÉREQUIS

Un diplôme de niveau IV ou baccalauréat validé et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité commerce-distribution et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau III

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau III (Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste/option spécialisée).

MISSIONS

- ◀ Au quotidien, le gestionnaire d'unité commerciale sait :
 - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente,
 - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe,
 - Optimiser la relation client au sein de l'unité commerciale,
 - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale.
- ◀ Il peut être amené à manager une équipe et à créer ou développer un centre de profit.
- ◀ Il évolue soit vers une surface de vente (commerce de détail à grande distribution), soit au sein du service commercial d'une entreprise sur un poste sédentaire.

COMPÉTENCES VISÉES

- ◀ À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de garantir la bonne marche de son espace de vente ou de son unité commerciale et sera responsable de son chiffre d'affaires.

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Conseiller commercial vente/attaché commercial entreprise du commerce
- Chef de rayon/Adjoint à la vente
- Responsable des ventes
- Technicien de la gestion administrative des ventes
- Chef de département commercial/Responsable de magasin



PROGRAMME

357 Heures

- ◀ **BLOC A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente (84h)**
 - Assurer une veille commerciale de la concurrence (7h)
 - Identifier la demande sur son marché (14h)
 - Analyser l'offre sur son marché (14h)
 - Maîtriser les techniques de merchandising (14h)
 - Maîtriser les techniques de promotion du produit/service (21h)
 - Exploiter les techniques du cross-canal (14h)
- ◀ **BLOC B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe (84h)**
 - Organiser son temps et planifier son travail (14h)
 - Respecter le droit du travail applicable à son environnement (21h)
 - Adapter sa communication interpersonnelle (35h)
 - Accueillir un nouveau collaborateur (7h)
 - Accompagner quotidiennement un collaborateur (7h)
- ◀ **BLOC C - Optimiser la relation client au sein de l'unité commerciale (91h)**
 - Maîtriser les étapes de la vente à distance ou en face à face (21h)
 - Gérer une situation relationnelle atypique (14h)
 - Fidéliser sa clientèle (14h)
 - Respecter la réglementation commerciale (client) (21h)
 - Le e-commerce (21h)
- ◀ **BLOC D - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale (98h)**
 - Maîtriser les calculs commerciaux liés à la rentabilité (14h)
 - Utiliser un tableau de bord (28h)
 - Analyser les résultats commerciaux (35h)
 - Respecter la réglementation commerciale fournisseur (7h)
 - Gérer les stocks (14h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Alsace - Lorraine - Champagne - Ardenne** : Colmar, Strasbourg, Reims, Epinal, Nancy - **Poitou - Charentes - Aquitaine - Limousin** : Angoulême, Bordeaux, Libourne, Pau, Brive, Limoges - **Normandie** : Caen, Cherbourg, Granville, Evreux, Lillebonne - **Bretagne** : Brest, Quimper, Lorient, Rennes, Bruz - **Centre** : Bourges, Orléans - **Corse** : Ajaccio - **Bourgogne - Franche Comté** : Besançon, Montbéliard, Vesoul, Dôle, Lons-le-Saunier - **Île-de-France** : Meaux, Paris, Evry - **Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon** : Alès, Montpellier, Perpignan, Sète, Albi, Millau, Montauban, Rodez, Tarbes - **Nord Pas-de-Calais - Picardie** : Lens, Lille (Roubaix), Amiens, Nogent-Sur-Oise - **Pays-de-la-Loire** : Cholet, Laval, Le Mans, Nantes, Saumur - **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : Avignon, Briançon, Gap, Marseille, Nice, Toulon - **Auvergne - Rhône-Alpes** : Grenoble, Lyon, Aurillac, Clermont-Ferrand, Le Puy-en-Velay - **DOM-TOM** : Cayenne (Guyane), Nouméa (Nouvelle Calédonie), Pointe-à-Pitre (Guadeloupe), Saint-Pierre, Saint-Gilles-Les-Hauts (La Réunion).



PRÉREQUIS

Un diplôme de niveau III ou BAC +2 validé dans les domaines de la vente/commerce/distribution.

ou

Un diplôme de niveau III ou BAC +2 validé dans tout autre domaine et justifier d'une expérience minimale de 6 mois en vente/commerce/distribution.

ou

3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité vente/commerce/distribution et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau II

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau II (Responsable manager de la distribution).

MISSIONS

- ◀ Le responsable manager de la distribution sait :
 - Gérer et assurer le développement commercial,
 - Gérer et organiser les surfaces de vente et de déstockage,
 - Manager une équipe.
- ◀ Il met en place la stratégie définie par sa direction. Ce qui implique une relation transversale avec de nombreux services (acheteurs, service juridique, contrôle de gestion...),
- ◀ Il intervient au sein de surfaces de vente : magasins indépendants ou franchisés, grandes surfaces de la distribution spécialisées ou généralistes, grossistes...

COMPÉTENCES VISÉES

- ◀ **À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de définir la stratégie du magasin. Il aura pour mission de développer la performance économique du magasin en collaboration avec ses équipes. Il coordonnera l'animation commerciale et supervisera l'exploitation.**

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Responsable de rayon
- Manager ou Manager adjoint de rayon
- Manager des ventes
- Chef de rayon
- Responsable de service clientèle
- Chef de caisses

Pour ensuite évoluer vers :

- Chef de département
- Chef de secteur
- Responsable univers
- Responsable ou responsable adjoint de magasin
- Directeur de magasin



FORMATION CONTINUE **COMMERCE**

273 Heures

PROGRAMME

◀ BLOC A - Gérer et assurer le développement commercial (91h)

- Conduire un projet (14h)
- Assurer une veille du marché (7h)
- Créer des tableaux de bord et analyser des indicateurs (7h)
- Exploiter des données marketing au service de la stratégie commerciale (14h)
- Élaborer un plan d'actions commerciales (14h)
- Élaborer un budget prévisionnel (14h)
- Intégrer le cross-canal dans sa pratique commerciale (7h)
- Prendre en compte le RSE dans le développement de son entreprise (14h)

◀ BLOC B - Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage (91h)

- Optimiser la gestion des stocks (7h)
- Analyser ses ventes : merchandising de gestion (21h)
- Analyser son implantation : merchandising de séduction (7h)
- Mettre en œuvre des actions d'optimisation (14h)
- Négocier avec ses fournisseurs/prestataires de service (14h)
- Respecter la législation d'un ERP (7h)
- Gérer un litige client (7h)
- Communiquer efficacement avec sa hiérarchie (7h)

◀ BLOC C - Manager une équipe (91h)

- Identifier et planifier les besoins en compétences (14h)
- Appliquer la législation du travail (7h)
- Développer son leadership et son efficacité personnelle (14h)
- Animer une réunion de travail (14h)
- Conduire des entretiens individuels (14h)
- Recruter un collaborateur (14h)
- Former son équipe (14h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace** : Metz, Nancy, Mulhouse, Strasbourg, Troyes - **Bourgogne - Franche-Comté** : Chalon-sur-Saône, Dijon, Besançon - **Bretagne** : Brest, Lorient, Quimper, Rennes, Saint-Malo - **Centre** : Bourges, Châteauroux, Orléans - **Normandie** : Evreux, Lillebonne, Rouen (Mont-Saint-Aignan), Caen, Cherbourg - **Île-de-France** : Cergy-Pontoise (Osny), Evry, Gonesse, Meaux, Paris, Saint-Germain-en-Laye - **Midi-Pyrénées - Languedoc-Roussillon** : Albi, Cahors, Foix, Montauban, Rodez, Tarbes, Carcassonne, Montpellier - **Nord - Pas-de-Calais - Picardie** : Lens, Valenciennes, Nogent-sur-Oise - **Pays-de-la-Loire** : Angers, Laval, Nantes - **Poitou-Charentes - Aquitaine - Limousin** : Limoges, La Rochelle, Niort, Poitiers, Rochefort, Saintonge, Agen, Bordeaux, Mont-de-Marsan, Pau, Périgueux (Boulazac) - **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : Nice, Briançon/Gap, Toulon - **Rhône-Alpes - Auvergne** : Annecy, Lyon, Valence, Grenoble, Clermont-Ferrand, Le Puy-en-Velay - **DOM- TOM** : Pointe-à-Pitre (Guadeloupe), Saint-Pierre (La Réunion).



un réseau





PRÉREQUIS

Un diplôme de niveau IV ou BAC validé et 6 à 12 mois d'expérience professionnelle ou une année d'études post-bac et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

3 années d'expérience professionnelle et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau III

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau III (Attaché Commercial).

MISSIONS

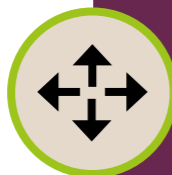
- ◀ L'attaché commercial est un commercial qui sait :
 - Organiser son activité commerciale,
 - Réaliser un démarche de prospection,
 - Négocier et suivre une vente,
 - Gérer son portefeuille et la relation client.
- ◀ Il gère et développe son portefeuille client. Il élabore et planifie son plan d'action,
- ◀ Il mène des négociations commerciales (dans ses étapes) : élaboration, proposition, discussion, conclusion de la vente.

COMPÉTENCES VISÉES

- ◀ À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de développer et entretenir un portefeuille de clients afin d'accroître le chiffre d'affaires de l'entreprise.

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Attaché commercial
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle
- Conseiller financier (banque, assurance)



PROGRAMME

238 Heures

◀ BLOC A - Organiser son activité commerciale (49h)

- Analyser le marché de son secteur commercial (7h)
- Organiser son activité commerciale (14h)
- Préparer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales (21h)
- Utiliser les outils informatiques au service de la veille commerciale (7h)

◀ BLOC B - Réaliser une démarche de prospection (49h)

- Préparer et planifier ses actions de prospection (14h)
- Préparer et mener ses entretiens de prospection (14h)
- Suivre et analyser les résultats de sa prospection (7h)
- Utiliser les outils informatiques au service de la prospection (7h)

◀ BLOC C - Négocier et suivre une vente (70h)

- Préparer un entretien de vente = CCE* Mener une négociation commerciale (14h)
- Réaliser un entretien de vente = CCE Mener une négociation commerciale (21h)
- Traiter les objections et conclure une vente = CCE Mener une négociation commerciale (14h)
- Rédiger une proposition commerciale en lien avec la réglementation en vigueur (7h)
- Proposer des solutions aux clients grâce à une communication efficace en interne (7h)
- Utiliser les outils informatiques au service de la vente (7h)

◀ BLOC D - Gérer son portefeuille et la relation client (70h)

- Qualifier et mettre à jour son portefeuille clients (7h)
- Réaliser le bilan quantitatif de ses ventes (21h)
- Analyser ses ventes pour développer ses performances commerciales (14h)
- Proposer de nouvelles offres commerciales (7h)
- Personnaliser ses actions de communication pour développer les ventes (7h)
- Utiliser les outils informatiques au service de la relation client (14h)

* Certificat de compétences en entreprise.

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace** : Charleville-Mézières, Bar-le-Duc, Epinal, Metz, Nancy, Verdun, Colmar - **Normandie** : Saint-Lô (Agneaux), Lillebonne, Rouen (Mont-Saint-Aignan) - **Bourgogne - Franche Comté** : Auxerre, Chalon-sur-Saône, Dijon, Mâcon, Nevers, Lons-le-Saunier - **Bretagne** : Brest, Lorient, Quimper, Rennes, Saint-Brieuc - **Centre** : Bourges, Châteauroux - **Île-de-France** : Evry, Paris, Saint-Quentin-en-Yvelines (Montigny-le-Bretonneux) - **Midi - Pyrénées - Languedoc-Roussillon** : Toulouse, Carcassonne, Limoux, Castelnaudary, Nîmes - **Nord - Pas-de-Calais - Picardie** : Lens, Lille (Roubaix), Amiens, Nogent-sur-Oise, Laon - **Pays-de-la-Loire** : Angers, Cholet, La Roche-sur-Yon, Laval, Nantes - **Poitou-Charentes - Aquitaine - Limousin** : Rochefort/Saintonge, Bordeaux, Pau, Brive - **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : Marseille, Toulon - **Rhône-Alpes - Auvergne** : Annecy, Grenoble, Lyon, Saint-Etienne, Villefontaine, Valence, Aurillac, Clermont-Ferrand - **DOM-TOM** : Papeete (Tahiti), Pointe-à-Pitre (Guadeloupe), Le Lamentin (Martinique).



un réseau



RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL



PRÉREQUIS

Justifier d'une certification ou d'un diplôme de niveau III validé et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

Justifier d'au moins 3 années d'expérience professionnelle dans les fonctions commerciales et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau II

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau II (Responsable de développement commercial).

MISSIONS

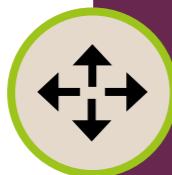
- Le responsable de développement commercial est un professionnel très qualifié et parfaitement opérationnel, il est capable de :
 - Piloter les actions commerciales d'une équipe,
 - Mener directement et en autonomie des négociations complexes avec les clients importants.
- Il manage le développement commercial de son activité.
- Il participe à l'élaboration de la stratégie commerciale de son entreprise.
- Il anime ses équipes.
- Il peut mener des négociations commerciales complexes en France ou à l'étranger.

COMPÉTENCES VISÉES

- À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de définir, animer, appliquer et faire appliquer la stratégie commerciale en accord avec la stratégie globale de l'entreprise.

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Responsable commercial
- Manager de clientèle
- Développeur commercial
- Chargé d'affaires
- Technico-commercial
- Responsable grands comptes
- Responsable de centre de profit



FORMATION CONTINUE **VENTE**

RESPONSABLE DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

PROGRAMME

450 Heures

- BLOC A - Contribuer à l'élaboration de la stratégie commerciale de l'entreprise (77h)**
 - Assurer la veille stratégique du marché (14h)
 - Réaliser une étude de marché (14h)
 - Concevoir des offres commerciales innovantes (28h)
 - Élaborer un plan d'actions commerciales (21h)
- BLOC B - Négocier des ventes (168h)**
 - Définir une stratégie de prospection (21h)
 - Évaluer le risque client (14h)
 - Répondre efficacement aux appels d'offres (14h)
 - Savoir négocier avec les acheteurs (14h)
 - Préparer et conduire une négociation complexe "grands comptes" (63h)
 - Intégrer les différents codes culturels dans la négociation commerciale (14h)
 - Conduire une négociation en langue étrangère (14h)
 - Fidéliser et développer durablement sa clientèle (14h)
- BLOC C - Manager le développement de son activité (91h)**
 - Gérer financièrement un centre de profit (35h)
 - Gérer et manager un projet (35h)
 - Mettre en place un plan de communication (14h)
 - Élaborer sa présentation Power Point (7h)
- BLOC D - Encadrer et animer une équipe (98h)**
 - Recruter et gérer les compétences de son équipe (35h)
 - Manager, optimiser les performances individuelles et collectives (35h)
 - Développer son leadership et son efficacité personnelle (14h)
 - Communiquer efficacement avec son équipe de travail (14h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace** : Colmar, Strasbourg, Metz, Nancy - **Poitou - Charentes - Aquitaine - Limousin** : Niort, Poitiers, Agen, Bordeaux, Libourne, Mont-de-Marsan, Pau, Périgueux (Boulazac), Brive, Guéret, Limoges - **Normandie** : Caen, Saint-Lô (Agneaux), Evreux, Lillebonne, Rouen (Mont Saint-Aignan) - **Bourgogne - Franche Comté** : Auxerre, Beaune, Chalons-sur-Saône, Dijon, Mâcon, Nevers, Lons-le-Saunier - **Bretagne** : Brest, Fougères, Rennes, Saint-Brieuc, Quimper - **Centre** : Bourges, Châteauroux, Orléans - **Corse** : Ajaccio - **Île-de-France** : Evry, Meaux, Paris, Saint-Germain-en-Laye, Versailles - **Midi-Pyrénées - Languedoc-Roussillon** : Carcassonne, Mende, Montpellier, Perpignan, Albi, Foix, Montauban, Rodez, Tarbes - **Nord Pas-de-Calais - Picardie** : Lille (Roubaix), Valenciennes, Amiens, Nogent-sur-Oise, Laon - **Pays-de-la-Loire** : Angers, La Roche-sur-Yon, Laval (Saint-Berthevin), Nantes - **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : Marseille, Nice, Toulon, Briançon/Gap - **Rhône-Alpes - Auvergne** : Grenoble, Lyon, Saint-Étienne, Villefontaine, Valence, Aurillac, Clermont-Ferrand, Le Puy-en-Velay - **DOM-TOM** : Le Lamentin (Martinique), Pointe-à-Pitre (Guadeloupe), Sainte-Clotilde (La Réunion), Papeete (Tahiti).





PRÉREQUIS

Justifier d'une certification ou d'un diplôme de niveau III validé et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

Justifier d'une formation de niveau III non validée avec expérience professionnelle de 2 ans minimum dans le domaine du commerce et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

Justifier d'au moins 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine de l'international et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau II

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau II (Responsable en commerce international).

MISSIONS

◀ Dénommé également Responsable Export ou Responsable de Zone Export, le/la Responsable en Commerce International est chargé de définir et de mettre en place une politique commerciale sur un portefeuille de pays/marchés étrangers, dans un environnement multiculturel. Il assure la commercialisation et la promotion de la gamme de produits de l'entreprise et le développement des marchés étrangers existant.

◀ Au quotidien, il :

- Évalue les marchés et la faisabilité des plans commerciaux,
- Élabore une stratégie marketing sur la zone ciblée en cohérence avec la politique générale définie par sa direction,
- Prospecte en direct, ou avec son équipe, de nouveaux débouchés, et développe le portefeuille de clients sur la zone ciblée,
- Se positionne en coordinateur et conseiller auprès de son équipe commerciale en France et auprès de ses partenaires à l'étranger,
- Anime un réseau international de distributeurs et de clients directs,
- Contribue à l'augmentation du CA et des marges des zones géographiques, il établit et suit un budget.

COMPÉTENCES VISÉES

◀ **À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de participer à la définition de la stratégie commerciale. Il en assurera l'opérationnalité grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'action tenant compte des spécificités et des particularités propres à sa zone d'intervention.**

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Responsable commercial export
- Responsable développement à l'international
- Responsable ou chef de zone export
- Responsable commercial export

PROGRAMME

590 Heures

◀ BLOC A - Élaborer une stratégie commerciale et de prospection à l'international (161h)

- Maîtriser la méthodologie de diagnostic interne et externe de l'entreprise (49h)
- Appliquer les méthodes du marketing et du marketing international (35h)
- Élaborer et budgétiser un plan d'actions commerciales à l'international (49h)
- Préparer les outils de développement à l'international (28h)

◀ BLOC B - Négocier des ventes et gérer un portefeuille clients à l'international (224h)

- Réaliser des actions de prospection commerciale à l'international (28h)
- Concevoir un argumentaire commercial en anglais (28h)
- Communiquer et négocier des opérations internationales en anglais (49h)
- Concevoir un argumentaire commercial en langue étrangère "hors anglais" (42h)
- Communiquer et négocier des opérations internationales "hors anglais" (42h)
- Réaliser des actions de communication à l'international (35h)
- Assurer le suivi commercial des partenaires à l'international (21h)

◀ BLOC C - Constituer et animer un réseau de partenaires à l'international et manager une équipe à l'international (84h)

- Constituer et animer un réseau de partenaires à l'international (28h)
- Gérer l'équipe commerciale à l'international et développer son efficacité (35h)
- Appliquer le processus d'achat à l'international (21h)

◀ BLOC D - Coordonner des actions de gestion administrative, financière et logistique à l'international (105h)

- Maîtriser les techniques administratives et documentaires de l'import-export (21h)
- Analyser et appliquer les modalités du contrat à l'international (21h)
- Organiser et assurer le suivi logistique et douanier des opérations à l'international (35h)
- Gérer les modalités financières des opérations à l'international (21h)
- Effectuer le suivi des opérations à l'international (7h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

◀ **Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace** : Strasbourg – **Poitou - Charente - Aquitaine - Limousin** : Bordeaux, Brive – **Normandie** : Saint-Lô (Agneaux) – **Bourgogne - Franche-Comté** : Auxerre, Dijon – **Bretagne** : Rennes – **Île-de-France** : Gonesse – **Midi-Pyrénées - Languedoc - Roussillon** : Castres/Mazamet – **Pays-de-la-Loire** : Nantes – **Rhône-Alpes - Auvergne** : Grenoble - Clermont-Ferrand.



un réseau





PRÉREQUIS

Un niveau II ou BAC + 3 validé et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

Un niveau III ou un BAC + 2 validé et 2 années d'expérience professionnelle en lien avec l'international et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

5 ans d'expérience professionnelle dans le commerce à l'international et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau I

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau I (Manager du développement d'affaires à l'international).

MISSIONS

- ◀ Le Manager du développement d'affaires à l'international sait :
 - Gérer les relations partenariales et les négociations d'affaires,
 - Élaborer la stratégie de développement à l'international,
 - Concevoir un plan de développement à l'international,
 - Gérer les relations partenariales et les négociations d'affaires,
 - Piloter la stratégie commerciale et le marketing opérationnel,
 - Suivre et ajuster le plan de développement,
 - Manager le service international et coordonner les activités.

COMPÉTENCES VISÉES

- ◀ À l'issue de la formation, le manager du développement d'affaires à l'international, épaulé par son équipe de responsables commerciaux, sera en capacité de suivre, d'anticiper et développer les marchés dont il a la charge. Il doit aussi être en mesure de définir et d'évaluer de nouveaux marchés cibles à l'étranger pour son entreprise.

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Directeur commercial export
- Responsable commercial international
- Directeur des ventes international
- Directeur régional des ventes export
- Responsable des ventes zone export
- Directeur du marketing
- Directeur des achats internationaux



PROGRAMME

378 Heures

- ◀ **BLOC A - Élaborer la stratégie de développement à l'international (42h)**
 - Analyser les évolutions des marchés au niveau mondial (14h)
 - Choisir les axes de développement à l'international (14h)
 - Intégrer la stratégie internationale dans la politique de développement de l'entreprise (14h)
- ◀ **BLOC B - Concevoir un plan de développement à l'international (63h)**
 - Évaluer les marchés existants (14h)
 - Maîtriser les techniques de gestion et de financement à l'international (35h)
 - Identifier les potentiels de développement de nouveaux marchés (7h)
 - Définir les marchés prioritaires et les stratégies spécifiques (7h)
- ◀ **BLOC C - Gérer les relations partenariales et négociations d'affaires (105h)**
 - Élaborer une politique de sourcing (7h)
 - Évaluer la pérennité financière de l'entreprise partenaire (21h)
 - Sécuriser les engagements contractuels des opérations internationales (14h)
 - Élaborer un business plan à l'international (21h)
 - Réaliser une négociation d'affaires dans un environnement complexe (14h)
 - Réaliser une négociation d'affaires dans un environnement complexe en langue étrangère (28h)
- ◀ **BLOC D - Piloter la stratégie commerciale et le marketing opérationnel (49h)**
 - Définir les projets de développement à conduire (14h)
 - Établir le budget prévisionnel global des différents projets de développement (7h)
 - Adapter la stratégie d'affaires aux contextes réglementaires et juridiques des pays cibles (7h)
 - Analyser et décider des stratégies opérationnelles à conduire (14h)
 - Piloter la mise en œuvre des actions opérationnelles à l'international (7h)
- ◀ **BLOC E - Suivre et ajuster le plan de développement (28h)**
 - Auditer la performance des projets existants (7h)
 - Décider des actions correctives à mener en adéquation avec la stratégie de l'entreprise (7h)
 - Présenter et argumenter une stratégie de réajustement à sa direction générale (14h)
- ◀ **BLOC F - Manager le service international et coordonner les activités (91h)**
 - Organiser les moyens humains et financiers d'un service à l'international (21h)
 - Manager une équipe multiculturelle à l'international (21h)
 - Manager une équipe multiculturelle à l'international en langue étrangère (21h)
 - Optimiser les performances techniques de ses collaborateurs (14h)
 - Développer le potentiel de ses collaborateurs (14h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace :** Strasbourg - **Normandie :** Granville - **Bourgogne - Franche-Comté :** Auxerre, Dijon - **Bretagne :** Quimper - **Poitou - Charentes - Aquitaine - Limousin :** Brive - **Midi-Pyrénées - Languedoc - Roussillon :** Castres/Mazamet.



un réseau





PRÉREQUIS

Au minimum une certification de niveau V des filières Tourisme-Hôtellerie-Restauration, une expérience professionnelle de 6 mois dans le secteur et selon adéquation du projet professionnel au regard du parcours et de la certification ciblée.

ou

Un diplôme de niveau IV ou BAC du secteur THR validé et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

Un diplôme de niveau IV ou BAC hors secteur et une expérience minimum de 6 mois dans le secteur Tourisme-Hôtellerie-Restauration et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

ou

3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité Tourisme-Hôtellerie-Restauration et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau III

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau III (Assistant Manager Tourisme-Hôtellerie-Restauration).

MISSIONS

◀ L'assistant manager Tourisme-Hôtellerie-Restauration sait :

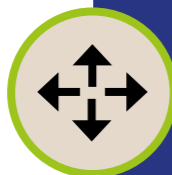
- Gérer l'activité de son unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration,
- Gérer la relation client de son unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration,
- Animer une équipe au sein d'une unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration,
- Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration.

COMPÉTENCES VISÉES

◀ À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité d'assister le responsable d'un établissement **Tourisme-Hôtellerie-Restauration dans ses missions de commercialisation, de gestion et d'animation d'équipe.**

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Assistant manager
- Assistant de direction
- Adjoint de direction, sous-directeur
- Chef de service (hébergement, restauration...)



PROGRAMME

505 Heures

◀ BLOC A - Gérer l'activité de son unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration (105h)

- Participer à la gestion des achats d'un établissement THR (7h)
- Gérer les stocks d'un établissement THR (7h)
- Garantir la sécurité alimentaire (14h)
- Prévenir les risques d'un établissement THR (7h)
- Se repérer dans les documents comptables de base (7h)
- Mesurer la rentabilité d'une activité THR (42h)
- Calculer un prix de revient et prix de vente THR (14h)
- Renseigner et analyser un tableau de suivi d'activité THR (7h)

◀ BLOC B - Gérer la relation client de son unité Tourisme-Hôtellerie-Restauration (136,5h)

- Accueillir en langue étrangère (35,5h)
- Accueillir le client dans son établissement THR (14h)
- Prendre en charge la relation clientèle tout au long de la prestation (14h)
- Communiquer de façon adaptée dans son établissement THR (14h)
- Réaliser des ventes dans le secteur THR (21h)
- Appliquer le droit commercial de l'acte de vente (14h)
- Appliquer une démarche qualité dans un établissement THR (7h)
- Mesurer la satisfaction client (14h)

◀ BLOC C - Animer une équipe au sein d'une unité de Tourisme-Hôtellerie-Restauration (140h)

- Appliquer le droit du travail dans un établissement THR (14h)
- Organiser son travail dans un établissement THR (14h)
- Intégrer les styles de management dans le secteur THR (14h)
- Organiser son équipe THR au quotidien (14h)
- Piloter une équipe THR (21h)
- Mesurer la performance individuelle et collective (21h)
- Participer à la constitution d'une équipe (28h)
- Conduire un projet (14h)

◀ BLOC D - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité en Tourisme-Hôtellerie-Restauration (98h)

- Positionner son établissement THR sur son marché et segmenter son offre (21h)
- Proposer une offre THR et décliner sa stratégie de prix (14h)
- Distribuer et communiquer l'offre de service en THR (7h)
- Élaborer un PAC pour un établissement THR (7h)
- Promouvoir l'offre de son établissement THR (14h)
- Gérer l'e-communication de son établissement (14h)
- Gérer l'e-réputation de son établissement THR (21h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Poitou - Charentes - Aquitaine - Limousin** : Rochefort, Saintonge, Bordeaux, Mont-de-Marsan – **Rhône-Alpes - Auvergne** : Clermont-Ferrand - **Normandie** : Granville, Le Havre – **Bretagne** : Vannes – **Centre** : Bourges – **Corse** : Ajaccio - **Île de France** : Paris - **Languedoc-Roussillon** : Carcassonne, Montpellier, Nîmes – **Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace** : Nancy - **Midi-Pyrénées - Languedoc - Roussillon** : Cahors, Tarbes - **Pays-de-la-Loire** : Angers – **Nord - Pas-de-Calais - Picardie** : Laon - **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : Briançon / Gap, Toulon - **DOM-TOM** : Cayenne (Guyane), Saint-Gilles-les-Hauts (La Réunion).



PRÉREQUIS

Niveau III et/ou justifier d'une expérience professionnelle significative d'au moins 3 années et satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement.

NIVEAU DE SORTIE

Niveau II

RECONNAISSANCE

Diplôme reconnu par l'État, titre inscrit au RNCP à niveau II (Responsable d'un centre de profit Tourisme-Hôtellerie-Restauration).

MISSIONS

- ◀ Il a pour missions de gérer et d'administrer l'établissement dont il a la charge. Il en gère la commercialisation et en assure le management du personnel.
- ◀ Il a la responsabilité d'atteindre les objectifs et les résultats financiers fixés.
- ◀ Il assure la coordination de l'exploitation à partir des moyens humains, financiers et matériels dont il dispose et a pour objectif la pérennité et le développement de l'entreprise.

COMPÉTENCES VISÉES

- ◀ À l'issue de la formation, le candidat sera en capacité de manager un établissement Tourisme-Hôtellerie-Restauration dans ses missions de commercialisation, de gestion et d'animation d'équipe.

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

Responsable - Directeur - Exploitant gérant dans les établissements suivants :

- Hôtellerie traditionnelle de loisirs ou d'affaires
- Hôtellerie de plein air
- Restauration commerciale, traditionnelle ou à thème
- Restauration collective
- Restauration rapide
- Café - bar - brasserie
- Clubs et villages vacances



PROGRAMME

476 Heures

◀ BLOC A - Assurer le management des équipes d'hébergement, de restauration et d'animation, permanentes et saisonnières (105h)

- Bâtir une stratégie organisationnelle et/en ressources humaines (21h)
- Gérer des ressources humaines en structure THR (28h)
- Manager des équipes multi-compétences et multiculturelles (21h)
- Développer son leadership (14h)
- Intégrer le droit social (21h)

◀ BLOC B - Concevoir et développer la commercialisation de l'établissement Tourisme-Hôtellerie-Restauration et de son offre (126h)

- Connaître le marché THR (7h)
- Bâtir une stratégie marketing et commerciale (21h)
- Développer un plan d'actions commerciales (14h)
- Concevoir son offre THR (14h)
- Utiliser les technologies d'information et de communication (14h)
- Mener des négociations complexes avec les TO et centrales d'achat THR (14h)
- Appliquer le droit commercial dans le secteur (14h)
- Promouvoir son offre THR (14h)
- Développer les techniques de la relation client "prospection/vente/fidélisation" (14h)

◀ BLOC C - Animer une équipe au sein d'une unité de Tourisme-Hôtellerie-Restauration (119h)

- Bâtir une stratégie financière et un budget prévisionnel (35h)
- Intégrer le droit des sociétés (7h)
- Connaître la fiscalité applicable aux centres de profit THR (7h)
- Maîtriser la gestion d'exploitation (42h)
- Assurer le contrôle de gestion (28h)

◀ BLOC D - Piloter la gestion combinée de la production et des différents services aux clients (105h)

- Optimiser la production (14h)
- Gérer les achats et les stocks (14h)
- Maîtriser la prévention des risques et connaître les règles d'hygiène et de sécurité (14h)
- Communiquer à l'écrit et à l'oral en langue étrangère (35h)
- Gérer la relation client au quotidien (14h)
- Intégrer la qualité de service dans un établissement THR (14h)

CETTE FORMATION EST PRÉPARÉE SUR LES SITES DE :

- ◀ **Champagne - Ardenne - Lorraine - Alsace** : Strasbourg – **Poitou - Charentes - Aquitaine - Limousin** : Brive, Mont-de-Marsan – **Rhône-Alpes - Auvergne** : Clermont-Ferrand – **Normandie** : Saint-Lô (Agneaux) – **Bretagne** : Rennes – **Franche Comté** : Lons-le-Saunier – **Île-de-France** : Evry – **Midi-Pyrénées - Languedoc-Roussillon** : Nîmes – Tarbes – **Pays-de-la-Loire** : La Roche-sur-Yon – **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : Avignon – **DOM- TOM** : Saint-Gilles-les-Hauts (La Réunion).



un réseau



www.negoventis.cci.fr