

Bachelor Business Management

Titre professionnel certifié « Responsable d'agence commerciale de service »

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- **Manager l'équipe de l'agence** : Recruter, gérer son équipe et piloter l'action commerciale / Garantir la gestion administrative / Gérer les conflits / Planifier, gérer et contrôler l'activité et le suivi de la force de vente / Former et développer les compétences et le potentiel de l'équipe commerciale / Participer à la vente.
- **Diriger et accompagner la communication de l'agence** : Animer et développer les performances des commerciaux / Etablir un plan de communication.
- **Gérer l'agence** : Agencer l'unité commerciale (UC), faire fonctionner l'agence (niveaux humain et logistique) / Gérer comptablement et financièrement l'UC / Représenter la hiérarchie / Répondre aux demandes de sa direction...
- **Valoriser l'image de l'entreprise et entretenir sa notoriété.**
- **Appliquer l'ingénierie de service dans le métier spécifique de l'agence commerciale** : Mettre en œuvre la démarche achat (prospector, négociateur, choisir un fournisseur...) / Mettre en œuvre la vente (organiser, planifier et gérer la relation commerciale) / Vendre à l'international (développer sa présence : rencontrer les partenaires et acheteurs, développer sa notoriété et sa visibilité sur les marchés, sur les réseaux sociaux, animer un réseau de partenaires et de distributeurs, gérer ses importations/exportations...).

Entreprises d'accueil

Entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés, Unités commerciales d'entreprises de production, Entreprises de commerce électronique, Entreprises de prestation de services, Associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : BTS, DUT, ou diplôme ou titre de niveau 5 (bac+2)
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologique.

Modalités d'inscription

- Inscription Parcoursup.
- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.

Le CFA CréAp et ActiFormation deviennent Aktéap, pour une offre complète de formation en apprentissage et de formation continue.



Formation par apprentissage

Code diplôme	Code RNCP
26X 312 26	29302

Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 6 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+3, soit 240 crédits ECTS.

Durée de la formation

500 heures (sur 1 an).

Durée du contrat

1 an, modulable en fonction du positionnement* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

Rythme de l'alternance

2 jours en UFA
3 jours en entreprise.

Coordonnées de l'UFA



Campus Tezenas du Montcel

31 boulevard Alfred de Musset
42000 SAINT ETIENNE
04 77 79 14 08
alternance@tezenas.org
www.tezenas.org

Contenu de formation

Matières
FONCTION 1 : Manager l'équipe de l'agence commerciale
FONCTION 2 : Diriger et accompagner la communication de l'agence
FONCTION 3 : Gérer l'agence commerciale
FONCTION 4 : Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence
FONCTION 5 : Appliquer l'ingénierie de service dans le métier spécifique de l'agence commerciale

Le CFA CréAp et ActiFormation deviennent Aktéap, pour une offre complète de formation en apprentissage et de formation continue.



Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques), la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets, une organisation coopérative des apprentissages et une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *

Epreuves	Points	Type	Forme
F1 : Manager l'équipe de l'agence commerciale			
• Mise en situation professionnelle reconstituée	100	Ponctuel	Oral
• Mise en situation professionnelle reconstituée écrite	25	Ponctuel	2 Ecrits
• En situation professionnelle réelle	75	Eval. tuteur	Pratique
F2 : Diriger et accompagner la communication de l'agence			
• Questionnaire à Choix Multiples	75	Ponctuel	Ecrit
• En situation professionnelle réelle	25	Eval. tuteur	Pratique
F3 : Gérer l'agence commerciale			
• Mise en situation professionnelle reconstituée	50	Ponctuel	2 Ecrits
• Mise en situation professionnelle reconstituée	100	CCF	
F4 : Représenter l'entreprise sur le secteur géographique de l'agence			
• En situation professionnelle réelle	125	Ponctuel	Ecrit
F5 : Appliquer l'ingénierie de service dans le métier spécifique de l'agence commerciale			
• Présentation d'un rapport d'expérience dans le domaine professionnel choisi (Note inférieure à 100 : éliminatoire)	200	Ponctuel	Oral
• Etude de cas	150	Ponctuel	Ecrit
• Mise en situation professionnelle reconstituée écrite	50	Ponctuel	2 Ecrits
• En situation professionnelle réelle	25	Eval. tuteur	Pratique

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Références

	2019	2018	2017
Taux de réussite globaux	87,06%	83,99%	83,01%
• Taux de réussite CAP / CAPA / MC / TP/ DE	96,69%	97,26%	96,69%
• Taux de réussite Bac Pro / Bac Pro A / BP	91,89%	89,20%	89%
• Taux de réussite BTS / BTS A titre Bac +2	82,24%	80,73%	80%
• Taux de réussite Formations Bac +3	60%	68,75%	44%
Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	Résultats enquête en cours	82%	80%
Taux de poursuite d'étude	NC	NC	NC
Satisfaction globale Apprenti(e) (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	87%	88%	Non mesuré

Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quiz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

Possibilité de poursuites d'études en 1^{ère} année de Titre professionnel de niveau 1 en alternance.

Débouchés professionnels :

En tant que débutant, le titulaire du Titre professionnel « Responsable d'agence commerciale de service » exerce des postes de :

- 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 financières

Aucuns frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût moyen préconisé par France Compétences : €

Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 ^{ère} année	27%	43%	53%*	100 %*
2 ^{ème} année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 ^{ème} année	55%	67%	78 %*	100 %*

* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
- Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
 - diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
 - qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
 - durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.

À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

Aides financières de l'apprenti (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1^{er} équipement**.
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6€ par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3€ par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

Dates de la formation

Promotion	Date de début de la formation	Date de fin de la formation (incluant examens)
2020-2021	03/09/2020	10/07/2021

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2020

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

Publics accueillis

Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires.

Accès par transport

- Ligne de TRAM à 250 mètres de l'établissement.
- Gare autocar à 250 mètres de l'établissement : Lignes de bus quotidiennes en provenance de Lyon, Roanne, Montbrison...
- Gare ferroviaire de Carnot à 250 mètres de l'établissement : Ligne SNCF Le Puy-Lyon.

Accessibilité P.M.R. des locaux

Accessibilités aux salles de formation par ascenseur pour les personnes à mobilité réduite.

Les + de la formation

• Engagements et partenariats

- Mise en place d'un accompagnement actif dans l'aide à la recherche d'entreprise dès validation de l'inscription.
- Organisation des réunions sur les techniques de recherche d'emploi : travail sur le CV, la lettre de motivation, la recherche d'entreprise, préparation à l'entretien en entreprise et atelier de mise en situation réelle.
- Mise en relation de notre service relation entreprise avec nos entreprises partenaires.

• Restauration

- Restaurant scolaire
- Salle hors-sac équipée

• Hébergement

- Nombreux logements à proximité de l'établissement
- Possibilité d'hébergement à l'internat de l'établissement

Matériel / Équipement

Coordonnées de l'UFA



Campus Tezenas du Montcel

31 boulevard Alfred de Musset
42000 SAINT ETIENNE
04 77 79 14 08
alternance@tezenas.org
www.tezenas.org

CFA de rattachement :

Le CFA CréAp et ActiFormation fusionnent pour devenir Aktéap



(siège régional)
4 rue de l'Oratoire
69300 Caluire et Cuire
04 72 10 94 07
contact@akteap.cneap.fr
www.cfa-creap.com

Association loi 1901
Numéro UAI : 0693764S
N°SIRET : 50304921500026