

# Titre Responsable Marketing Commerce et Expérience Client (Titre RM2C)

## Objectifs

En lien avec la stratégie définie par la direction, le titulaire de cette formation élabore et met en place les actions du plan marketing, en étroite collaboration avec le service commercial.

En veille concurrentielle et attentif aux évolutions du marché, il est force de proposition, contribue à l'animation commerciale et au lancement de nouveaux produits.

Il est garant de la qualité de relation client. En fonction de la dimension de l'entreprise, il est également amené à prendre en charge la communication.

## Entreprises d'accueil

Entreprise artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

## Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Titulaire d'un diplôme Bac+2 (120 crédits ECTS).
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie et sens des responsabilités.

## Modalités d'inscription

- 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.

## Formation par apprentissage

Code diplôme	Code RNCP
26X31207P	35261

## Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 6 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+3, soit 180 crédits ECTS.

## Durée de la formation

550 heures (sur 1 an).  
Démarrage en septembre.

## 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

En moyenne : 2 jours en UFA, 3 jours en entreprise.  
*Le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activité fortes en entreprise.*  
Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

## Coordonnées de l'UFA



## Ecole Supérieure du Léman

18 bis avenue Jules Ferry CS 30100  
74207 THONON LES BAINS Cedex  
04 50 71 90 10  
contact@eslthonon.fr  
www.esl-thonon.fr

## Contenu de formation

Programme
<p><b>Bloc C1. Réalisation des études de marché</b></p> <p>C1.1 Organiser une méthode de recueil d'information pour caractériser son environnement en analysant le marché, le secteur d'activité, les contraintes et les tendances</p> <p>C1.2 Qualifier les acteurs pour valoriser l'offre face à la demande en mobilisant les parties prenantes (partenaires directs/indirects, concurrents, clients, distributeurs) avec le marché</p> <p>C1.3 Exploiter les données clients pour caractériser les processus de décision du consommateur en utilisant les données issues de l'expérience client (interne : réclamations, incidents, études des réseaux sociaux, site, avis... externe : sur le point de vente ou à travers le web / Passif, études et panels...</p> <p>C1.4 Catégoriser la clientèle pour adapter l'offre en modélisant un parcours client spécifique</p>
<p><b>Bloc C2. Contribution à la définition de la stratégie marketing et commerciale</b></p> <p>C2.1 Définir les nouveaux domaines d'activités stratégiques pour positionner l'offre/produit en fonction des cibles visées</p> <p>C2.2 Positionner l'offre pour optimiser le déclenchement du processus d'achat des cibles en mettant en avant des stratégies de différenciation (expérience d'usage, de partage, de RH et digitale)</p> <p>C2.3 Déterminer des objectifs opérationnels pour décliner un plan d'action</p> <p>C2.4 Concevoir un plan marketing opérationnel pour assurer la cohérence de la communication &amp; des opérations commerciales en développant des actions online &amp; off line</p> <p>C2.5 Établir le périmètre des actions pour satisfaire aux objectifs commerciaux.</p>
<p><b>Bloc C3. Pilotage du plan d'action marketing et commercial</b></p> <p>C3.1 Réaliser un budget prévisionnel d'action pour adapter ses opérations à ses capacités budgétaires</p> <p>C3.2 Programmer des actions marketing et commerciales pour affecter les ressources en fonction du résultat recherché</p> <p>C3.3 Sélectionner les indicateurs/TDB pour satisfaire aux exigences du système de reporting</p> <p>C3.4 Déterminer le Retour sur investissement du Plan d'action marketing et commercial pour mesurer les écarts entre le prévisionnel et le réalisé</p> <p>C3.5 Présenter les conclusions des actions commerciales et marketing réalisées pour orienter les décisions de la direction</p> <p>C3.6 Préconiser les actions correctrices pour optimiser les résultats des opérations commerciales et marketing</p>
<p><b>Bloc C4. Management et développement d'une équipe commerciale/ marketing opérationnelle</b></p> <p>C4.1 Utiliser les outils de planification afin de coordonner les activités de chaque membre de l'équipe en prenant en compte les profils des collaborateurs et en mesurant les plans de charges opérationnels</p> <p>C4.2 Participer à l'intégration des collaborateurs et assurer la mise en œuvre des actions de formation afin de garantir l'efficacité opérationnelle en transmettant les gestes métiers et les fondamentaux de l'entreprise</p> <p>C4.3 Définir et adapter le mode de communication managériale afin de favoriser l'engagement des collaborateurs et mobiliser les équipes en actionnant les leviers de motivation</p> <p>C4.4 Animer une équipe en organisant des réunions, en assurant des points de coordination et en gérant les interactions afin d'optimiser la gestion de projet</p> <p>C4.5 Élaborer des outils de reporting afin de mesurer et analyser les résultats individuels et collectifs et activer les bons leviers d'action</p> <p>C4.6 Optimiser la qualité des relations internes afin de favoriser la cohésion et d'impulser une dynamique d'équipe en s'exprimant professionnellement dans le langage approprié</p>

## 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
- une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

## Évaluations certificatives / Sessions d'examen \*

Épreuves	Type	Forme	Examineur
<b>Bloc 1. Réalisation des études de marché</b>	Étude de marché	Dossier écrit	Centre
	Contrôle de connaissances	Écrit	Centre
<b>Bloc 2. Contribution à la définition de la stratégie marketing et commerciale</b>	Plan d'actions Marketing et Commerciales	Dossier écrit et Oral	Centre
	Contrôle de connaissances	Écrit	Centre
<b>Bloc 3. Pilotage du plan d'action marketing et commercial</b>	Business Game	Dossier écrit et Oral	Centre
	Contrôle de connaissances	Écrit	Centre
<b>Bloc 4. Management et développement d'une équipe commerciale/ marketing opérationnelle</b>	Rapport d'expérience	Dossier écrit	Centre
	Jeu de Rôle Management	Oral	Centre
<b>Bloc 1, 2, 3 et 4</b>  • Évaluation des compétences en situation de travail  • Auto-évaluation de l'apprenant dans le processus d'évaluation  • Évaluation des compétences comportementales			Entreprise
		Oral	Apprenant
			Entreprise et apprenant
<b>GRAND ORAL</b>		Oral	Certificateur

\* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

### 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 et le référent pédagogique)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

## Références : Taux moyens du CFA régional

	2021	2020	2019
<b>Taux de réussite globaux</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>	<b>87,06%</b>
• Niveau 3 (CAP / CAPA / MC / TP / DE...)	89,72%	92%	96,69%
• Niveau 4 (Bac Pro / Bac Pro A / BP...)	89,13%	95%	91,89%
• Niveau 5 (BTS / BTSA / titre Bac+2...)	89,97%	88%	82,24%
• Niveau 6 (Formations Bac+3)	85,23%	80%	60%
• Niveau 7 (Formations Bac+4/+5)	70,27%	75%	-
<b>Insertion professionnelle</b> (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	<b>44%</b>	<b>44%</b>	<b>70%</b>
<b>Taux de poursuite d'étude</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>	<b>18%</b>
<b>Satisfaction globale Apprenti(e)</b> (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	<b>83%</b>	<b>86%</b>	<b>87%</b>

## Après la formation

### Suites de parcours possibles / Passerelles :

Master en Commerce, Marketing, Management en France ou à l'étranger

### Débouchés professionnels :

- Responsable de la stratégie commerciale
- Responsable du développement commercial
- Responsable marketing
- Responsable des ventes
- Responsable développement / Business Développeur
- Responsable commercial
- Responsable de la performance marketing et commerciale
- Responsable e-commerce
- Responsable commercial international

## Modalités financières

### Aucun 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 annuel moyen préconisé par France Compétences : 6 373,00 €.

Pour les employeurs publics d'Etat et hospitaliers, la formation est également prise en charge par ces derniers en totalité.

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation est prise en charge à 100% par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

## 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 <sup>er</sup> année	27%	43%	53%*	100 %*
2 <sup>e</sup> année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 <sup>e</sup> 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).
  - Vous intégrez un Bac+3 : la rémunération sera celle d'une 2<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
  - 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

- Aide pour l'acquisition du **1<sup>er</sup> équipement** (selon OPCO).
- 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.

## Délais d'inscription

**Les inscriptions sont ouvertes à compter de février 2022.  
(sous réserve du nombre de places disponibles)**

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 sous statut apprentissage et stagiaire de la formation continue Aktéap CFC

\* 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.

## Accès par transport

- Places de parking gratuites aux alentours, stationnement payant souterrain et de surface.
- Parc à vélo/moto.
- Ligne de bus à proximité (Ligne B).
- Gare TGV TER Thonon Les Bains.

## Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

## Les + de la formation

### • Restauration

- Self sur place
- Salle repas équipée d'un réfrigérateur et micro-ondes
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

### • Hébergement

- Liste de logements chez l'habitant transmis par l'UFA

## Matériel / Équipement

- Salles de cours équipées de vidéo projection et de sonorisation.
- Salles informatiques.
- Accès WIFI.

## Coordonnées de l'UFA



### Ecole Supérieure du Léman

18 bis avenue Jules Ferry CS 30100  
74207 THONON LES BAINS Cedex  
04 50 71 90 10  
contact@eslthonon.fr  
www.esl-thonon.fr

CFA de rattachement :



(siège régional)  
4 rue de l'Oratoire  
69300 CALUIRE ET CUIRE  
cfa@akteap.cneap.fr  
[www.cfa-creap.com](http://www.cfa-creap.com)

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