

TITRE PROFESSIONNEL II

CPN23 – code NSF : 312

Responsable commercial et marketing (1200 heures)

Titre professionnel Bac + 4 avec **120 crédits ECTS**

Arrêté du 12 juillet 2010 : publié au Journal Officiel du 22 juillet 2010 - titre enregistré sur demande au Registre National de la Certification Professionnelle (RNCP). Enregistré pour 4 ans jusqu'au 22 juillet 2014.



le cnam

Ile de La Réunion

Conservatoire National des Arts et Métiers

18 rue Claude Chappe ■ ZAC 2000 ■ BP 274 ■ 97827 ■ Le Port Cedex
tél. 0262 42 28 37 ■ fax 0262 55 68 27 ■ info@cnam.re ■ www.cnam.re

Document d'information à caractère non contractuel sous réserve de modifications à venir - mis à jour le 4/06/2013.



2013-2014

Responsable commercial et marketing

Former des gestionnaires capables d'élaborer une stratégie commerciale et de la mettre en oeuvre en fonction des ressources et contraintes de l'entreprise.

Objectifs

Le Responsable commercial et/ou marketing participe dans l'entreprise à la définition des stratégies commerciales et/ou marketing définies avec la direction. Il exerce quatre activités principales :

- **Elaboration de la politique commerciale** : il définit des plans d'actions annuels (fixation d'objectifs, promotions des produits, marché à investir...), il gère les clients et plus spécifiquement les grands comptes. A partir de l'analyse des données de l'activité et d'une veille concurrentielle, il propose des axes d'évolution qui répondent efficacement à l'évolution des besoins du client.
- **Mise en place et pilotage d'un projet marketing** : il élabore et réalise des études de marché pour optimiser le positionnement du produit et mettre en place le mix marketing.
- **Elaboration et gestion des budgets commerciaux et marketing**.
- **Management d'équipes** : il encadre l'activité des commerciaux, organise et suit les résultats des équipes de ventes ou des équipes marketing et leur apporte son appui technique (élaboration d'outils, créations d'argumentaires, animation d'équipes). Il participe à la formation des équipes.

Le titulaire de la certification est capable de : construire un plan d'actions commerciales, mettre en oeuvre et animer la relation client, piloter un projet d'études marketing, manager une équipe en lui fixant des objectifs et en mettant en oeuvre des outils de motivation, réaliser une veille commerciale : définir l'évolution de l'environnement socio-économique et culturel du marché, la prospective et les tendances/attentes clients, gérer des données financières : mise en place de budget, analyse de données financières, gestion d'un centre de profit.

Public et pré-requis

- Salariés en activité ou en congé individuel de formation, demandeurs d'emploi, contrats de professionnalisation.



Conditions d'accès

Accès en 1^{ère} année du titre RNCP pour les titulaires

- d'un Bac+2 toute spécialité, ET 2 ans d'expérience professionnelle minimum dans le domaine commercial.

Accès en 2^{ème} année du titre RNCP pour les titulaires

- du diplôme d'études supérieures commerciales de l'ICSV ;
- de la licence DEG, parcours Commerce et développement international du Cnam (LG020-2) ET au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine commercial ;
- ou d'un Bac+3 ET au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine commercial.

L'admission au Titre professionnel RNCP Responsable commercial et marketing se fera sur test ou entretien après une sélection sur dossier (dossier de candidature téléchargeable sur www.cnam.re) - dépôt des dossiers de candidature avant le 10/09/2013 au centre régional du Port.

Une expérience significative dans la fonction commerciale peut vous permettre d'y accéder sans posséder le diplôme requis à l'entrée (VAP - décret de 1985).
OU par la VAE (validation des acquis de l'expérience) / VES.

semestre	Intitulé de l'UE	Code	ECTS	Modalité	☾ ☼	👁	@	📄 📁	💬
Année 1									
sem. 1	L'entreprise et le management	US181C	6	cours	☾*	👁		📄	
	L'anglais commercial	US181F	6	TP	☾*	👁		📄	💬
annuel	Méthodologie des études documentaires	US181D	12	TP	☾*	👁		📁	
	Economie et gestion de l'entreprise	US181E	8	cours	☾*	👁		📄	
semestre 2	Les outils de la gestion commerciale	US181G	6	cours	☾*	👁		📄	
	Le marketing	US181H	6	cours	☾*	👁		📄	
	La vente	US181J	6	cours	☾*	👁		📄	
	Expérience professionnelle année 1	UA182C	10						
Année 2									
semestre 1	Le management commercial	US180Q	6	cours	☾*	👁		📄	
	La communication et l'anglais commercial	US180R	6	TP	☾*	👁		📄	💬
	Les études commerciales	US180S	6	cours	☾*	👁		📄	
sem. 2	La relation client, les outils de GRC	US180T	6	cours	☾*	👁		📄	
	La stratégie commerciale	US180U	6	cours	☾*	👁		📄	
	Les méthodes de recherche en marketing et projet managérial¹	USM303	16	TP	☾*	👁		📁	💬
	Expérience professionnelle (activité professionnelle)²	UA181K	14	rapport				📁	

☾* : cours du soir en présentiel - ☼ : cours en journée en présentiel - @ : enseignement ouvert à distance - 👁 : regroupements et ressources pédagogiques sur la plateforme *Plei@d* - 📄 : examen (épreuve sur table) - 📁 : examen (dossier à rendre) - 💬 : examen (présentation orale)

¹ **Le projet managérial** consiste en l'étude et l'analyse d'une situation commerciale, et la construction d'un plan d'actions et des outils nécessaires à l'amélioration des performances commerciales. Ce projet managérial représente/illustre la prise d'un poste d'un manager. Il s'agit d'un travail opérationnel, de terrain qui donne lieu à un écrit de 60 pages environ hors annexes et d'une soutenance de 15 minutes devant un jury.

Plan du projet : appréhender une situation et l'analyser / établir un diagnostic / choisir des leviers / établir un plan d'actions et les outils associés.

- 20 pages : contexte de l'entreprise avec l'appui d'une ou plusieurs études de terrain.
- 10 pages : synthétiser le contexte par un diagnostic et déterminer un levier d'action.
- 30 pages : plan d'action et fabrication des outils.

En parallèle de cela des documents sont à rédiger : fiche projet (qui doit rester dans l'action (idée plus mise en place)) et une fiche sur les études commerciales à mettre en place pour trouver le(s) levier(s) d'action (objectif, cible, méthode de recueil de données, analyse des données, outils de suivi...).

Le projet managérial est un exercice de synthèse, où il sera demandé à l'élève de mettre en oeuvre une réflexion managériale, de faire face à un problème concret et réel d'entreprise, de l'expertiser avec pertinence, d'établir un diagnostic après la réalisation d'une investigation scientifique rigoureuse, puis de lui apporter des solutions par la déclinaison de recommandations stratégiques et opérationnelles (plan d'action, tableaux de bord, calendriers des actions, budgets prévisionnels). Le projet se doit de traiter un cas pratique, une question fondamentale pour l'entreprise, ayant pour ressort précis l'expertise Mercatique et/ou Commerciale. L'intérêt d'une telle étude est de plonger l'élève au cœur même des sciences de gestion et de leur mécanique. A travers l'exercice, c'est tout l'apprentissage des champs conceptuels, des théories et les découvertes de multiples cas, qui va se trouver mis en oeuvre pratiquement. L'apprenant devra ainsi prouver sa capacité de mise en oeuvre de ses connaissances via une réflexion personnelle et opérationnelle argumentée, cohérente, dynamique, au service d'actions génératrices de développements, en regard de missions conformes aux stratégies définies par la direction de l'entreprise. L'apprenant fera l'objet d'un accompagnement par un membre de l'équipe pédagogique.

² Une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans le domaine commercial est nécessaire pour l'accès à la formation (cf. conditions d'accès et pré-requis page 1). Cette expérience professionnelle devra faire l'objet d'un rapport d'activité professionnelle qui sera joint à votre demande de diplôme en fin de cursus.

Pour en savoir plus,
<http://mip-ms.cnam.fr/>

communication

Les + de la formation

- ▶ une formation homologuée inscrite au RNCP ;
- ▶ une équipe pluridisciplinaire de professionnels et de formateurs agréés par l'établissement national ;
- ▶ une possibilité de raccourcir votre parcours avec la VAE et/ou la VES ;
- ▶ des unités d'enseignement capitalisables à vie !
- ▶ un accès permanent à la plateforme de télé-enseignement du Cnam pour plus de flexibilité.

Calendrier

prévisionnel

Dépôt des dossiers de candidature :

avant le 10 septembre 2013

Date limite d'inscription :

20 septembre 2013

Début des cours :

lundi 23 septembre 2013

1er semestre

- Enseignements : du 23 septembre 2013 au 21 février 2014
- Interruption des cours : du 16 déc. 2013 au 4 janvier 2014 inclus
- Reprise des cours : 6 janvier 2014
- Arrêt des cours : 22 février 2014
- Révisions : semaine du 24 fév. 2014
- Examens UE 1^{ère} session : semaine du 3 mars 2014
- Examens UE 2^{nde} session : du 1 au 13 septembre 2014 inclus

2nd semestre

- Enseignements : du 10 mars au 12 juillet 2014
- Révisions : semaine du 14 juillet 2014
- Examens UE 1^{ère} session : semaine du 21 au 26 juillet 2014
- Examens UE 2^{nde} session : du 1 au 13 septembre 2014 inclus

Déroulement de la formation

Les cours se déroulent du lundi au vendredi de 17h à 21h . Chaque unité d'enseignement dispensée en cours magistral fait l'objet de séances de regroupement de 1h20 à raison d'une fois par cycle de 3 semaines, et de séances de chat programmées de 40 minutes en moyenne, tous jours sur le même créneau horaire (17-21) à raison d'une fois par semaine. Pour les TP, il y a uniquement des regroupements de programmés (cf. détails ci-après).

Fréquence des regroupements et des chats par UE

	UE semestrielle		UE annuelle
	4 ECTS	6 ECTS	
TP	11 regroupements		22 regroup.
Cours	5 regroupements 9 chats	6 regroupements 8 chats	10 regroupements 18 chats

durée d'un regroupement : 1H20 - durée d'un chat : 40 minutes

TP : travaux pratiques

La présence aux TP est vivement recommandée. Vous avez la possibilité de suivre les cours via notre plateforme de télé-enseignement (en visioconférence  ou en différé). Deux présences dans un de nos centres d'enseignement Cnam par unité d'enseignement et par semestre sont obligatoires pour vous présenter aux examens. Chaque unité d'enseignement demande entre 6 et 8 heures de travail par semaine. Il est recommandé de ne pas suivre plus de 4 UE par semestre la première année d'inscription. Le planning est consultable sur le site Internet www.cnam.re

Examens

Les examens sont programmés à la fin de chaque semestre. Pour chaque unité d'enseignement, les modalités de validation peuvent être de trois types (restitution orale , examen final écrit  ou dossier/projet/rapport ou mémoire à rendre en fin de semestre  - voir tableau en page 2. Chaque inscription donne droit de se présenter à deux sessions d'examens par UE (hors projet tuteuré, mémoire et rapport d'expérience professionnelle). Les candidats ne sont admis à composer que pour les enseignements auxquels ils sont inscrits.

Pour valider une UE, il faut obtenir une note de 10/20 minimum. L'UE ainsi validée est capitalisée à vie.

Il est possible de suivre les enseignements sans se présenter aux examens. Une attestation de suivi de formation pourra ainsi être délivrée sur demande.

Les résultats sont communiqués une quinzaine de jours environ après les épreuves et sont consultables en ligne sur www.cnam.re ou directement au centre régional du Port. Aucun résultat est communiqué par téléphone ou par e-mail.

Conditions de délivrance

Pour les candidats ayant suivi les UE du Titre professionnel de niveau II Responsable commercial et marketing, il leur sera délivré s'ils remplissent l'ensemble des conditions ci-dessous :

- Justifier des conditions d'accès et pré-requis (cf. conditions d'accès et pré-requis page 1) ;
- Justifier de 2 ans d'expérience professionnelle dans la spécialité du diplôme à l'entrée en formation (vérifiée lors de l'examen d'admission) et rédiger un rapport d'expérience (exigible en fin de cursus pour la demande de diplôme) ;
- Avoir acquis les UE qui composent le cursus (obtenir une note supérieure ou égale à 10/20 à chaque UE) ;
- Avoir obtenu au moins 10/20 au rendu écrit du projet managérial (US1822) et l'avoir en parallèle soutenu oralement avec succès devant le jury.

La non observation de l'une de ces 4 conditions invalide la possibilité d'obtention du Titre professionnel RNCP II Responsable Commercial et Marketing.

Pour en savoir plus, consultez notre **guide formation** sur www.cnam.re

Débouchés

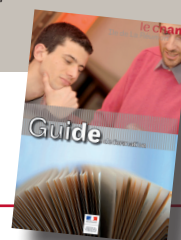
Il exerce dans tous types d'entreprises privées.

Tous les secteurs d'activités sont concernés : l'industrie, les services, le secteur bancaire, la grande distribution et toutes les tailles d'entreprises (TPE, PME, PMI, grandes entreprises, etc.). Ce professionnel est un manager d'équipe et/ou un responsable de projet. Il a en charge la responsabilité d'une équipe qu'il gère en autonomie. Il peut exercer sous les fonctions de directeur de magasin ou de centre de profit, chef de produit, chef de groupe marketing, responsable de département marketing, responsable marketing, chef des ventes/responsable d'équipe, chef de projet, responsable de département en grande distribution, chef de secteur distribution, ingénieur commercial, directeur des ventes, commercial, marketing, chef d'une gamme de produits, ingénieur d'affaires, agent commercial, créateur d'entreprise.

Accès au Magister mercatique et management : direction mercatique (MG03) du Cnam. A l'issue du Magister, une passerelle vers le master professionnel Droit, économie et gestion mention Commerce-marketing spécialité Distribution-vente (MR073) est possible par la validation d'une unité d'enseignement supplémentaire.

Codes ROME les plus proches

M1705 : Marketing, M1707 : Stratégie commerciale, D1406 : Management en force de vente



Pièces à fournir

- le dossier de candidature ([téléchargeable sur www.cnam.re](http://www.cnam.re))
- un CV détaillé à jour
- une lettre de motivation
- photocopie des diplômes obtenus
- l'attestation d'emploi ([téléchargeable sur www.cnam.re](http://www.cnam.re)) ou dernier bulletin de salaire **OU attestation de pôle emploi de moins de 15 jours faisant apparaître la catégorie de demandeur d'emploi**
- un justificatif de la couverture sociale
- photocopie de la carte d'identité (ou titre de séjour pour les personnes de nationalité étrangère)
- 2 photographies d'identité récentes au format 3,5 x 4,5 cm portant, au dos, votre nom et l'intitulé de la formation
- photocopie des attestations de réussite à des UE obtenues dans d'autres centres régionaux
- le titre de paiement pour la participation aux frais de formation à l'ordre de l'ARCNam **OU** attestation de prise en charge par l'employeur ([téléchargeable sur www.cnam.re](http://www.cnam.re) - si cette attestation n'est pas signée par l'employeur, des chèques d'un montant équivalent au tarif pour une personne inscrite à titre individuel seront obligatoirement établis à l'ordre de l'ARCNam).

Les frais de dossier et le DIB au titre de l'année en cours (soit 118 €) sont exigibles dès le jour de l'inscription.

Tout dossier incomplet (pièce manquante ou rubrique non ou mal renseignée) ne sera pas accepté.

Renseignements et inscriptions

INSCRIPTIONS

- Ouverture des pré-inscriptions pour l'année 2013-2014 : **01/06/2013**
- **Dépôt des dossiers de candidature : avant le 10/09/2013**
- Clôture des inscriptions : **20/09/2013**

voir calendrier en page 3

Après avoir pris connaissance des modalités de formation et de son déroulement, procédez dans un premier temps à votre pré-inscription sur le site www.cnam.re en prenant soin de renseigner rigoureusement chacune des rubriques de votre dossier.

Cette procédure sans engagement ne vaut pas inscription. **Votre inscription au centre régional du Cnam de La Réunion ne devient définitive qu'une fois votre entretien d'admission réussi et votre dossier d'inscription validé auprès de nos services** (cf. pièces à rapporter au centre régional du Port ci-contre).

Pour tout renseignement, contactez le service accueil :

♦ par téléphone au 0262.42.28.37

♦ par mail à info@cnam.re

♦ horaires d'ouverture au public : du lundi au jeudi de 8h15 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 et le vendredi de 8h15 à 12h15.

RÉSILIATION

Les candidats disposent d'un délai de rétractation de **10 jours après le dépôt de leur dossier** d'inscription. Lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne qui n'exécute pas ses obligations), le stagiaire est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, il peut résilier le contrat. Seules les prestations de formation effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat. Si la demande de résiliation a lieu au-delà du délai de rétractation prévu, les frais de dossier et le droit individuel de base au titre de l'année en cours (soit 118 €) ne seront pas restitués. **La demande de résiliation doit impérativement faire l'objet d'un courrier recommandé avec accusé de réception.**

Tarifs 2013

révisables annuellement après approbation du Conseil d'Administration

Demandeurs d'emploi SANS activité : enregistrés à Pôle Emploi en catégories 1 à 4 • **Demandeurs d'emploi AVEC activité** : enregistrés à Pôle Emploi en catégories 5 à 8 • **Individuels payants / Fongécif** : s'applique aux non demandeurs d'emploi inscrits à titre individuel et aux bénéficiaires d'une prise en charge du Fongécif • **Entreprises / OPCA / CRP / DIF** : s'applique aux salariés bénéficiant d'une prise en charge de leur employeur (plan de formation ou OPCA), aux demandeurs d'emploi pris en charge dans le cadre d'un dispositif de reconversion professionnelle, pour les bénéficiaires du DIF. • **Pour les contrats de professionnalisation, nous consulter.**

		DEMANDEURS D'EMPLOI		INDIVIDUELS PAYANTS Fongécif	ENTREPRISES OPCA CRP - DIF
		SANS activité	AVEC activité		
Frais d'inscription	► frais de dossier ¹ ► DIB (Droit individuel de base) ²	18 € 100 €	18 € 100 €	18 € 100 €	18 € 100 €
Enseignement	► droit d'accès aux UE suivies à La Réunion ► droit d'accès aux UE suivies en FOD ³ ► droit d'accès aux cours d'anglais ⁴ ► test Bulats	5 € / ECTS 200 € / UE 30 € 60 €	25 € / ECTS 200 € / UE 150 € 60 €	55 € / ECTS 200 € / UE 330 € 60 €	125 € / ECTS 200 € / UE 750 € 60 €
Rapports, projets et mémoires	► rapports d'expérience (stage ou activité professionnelle) ► examen probatoire ► projets tuteurés ► rédaction et soutenance de mémoires	152 € 152 € 5 € / ECTS 5 € / ECTS	152 € 152 € 25 € / ECTS 25 € / ECTS	152 € 152 € 55 € / ECTS 55 € / ECTS	152 € 152 € 125 € / ECTS 125 € / ECTS
Ecole d'ingénieur	► examen d'admission à l'EICnam ► frais d'inscription à l'EICnam ⁵	152 € 450 €	152 € 450 €	152 € 450 €	152 € 450 €
Validation ⁶	► VAE - validation des acquis de l'expérience ► VAP85 - validation des acquis professionnels (décret 1985) ► VES - validation des études supérieures	1200 € 520 € 300 €	1200 € 520 € 300 €	1200 € 520 € 300 €	1200 € 520 € 300 €

¹ pour la première inscription au centre régional du Cnam uniquement - ² droit individuel de base d'un montant forfaitaire de 100 € payable au titre de chaque année universitaire d'inscription - ³ pour les unités d'enseignement (UE) qui ne sont pas ouvertes à La Réunion mais dont les enseignements sont dispensés en formation ouverte à distance (FOD) dans un autre centre organisateur Cnam (se rapprocher de votre centre régional pour les modalités d'inscription en FOD) - ⁴ cours de préparation au test Bulats et sur la base de 6 ECTS. Prévoir 10 € de location par ouvrage (1 par semestre) + 50 € de dépôt de garantie (non encaissé et restitué lors du retour en bon état de l'ouvrage) - ⁵ exigible une fois lors de l'entrée en cycle de spécialisation de l'EICnam - ⁶ demandez un rendez-vous avec un de nos conseillers en validation. VAE et VAP85 : les frais d'inscription sont inclus.

Centre régional du Port

18 rue Claude Chappe ZAC 2000
Tél. 0262 42 28 37 - Fax : 0262 55 68 27
info@cnam.re
du lundi au jeudi de 8h15 à 12h30
et de 13h30 à 17h00
et le vendredi de 8h15 à 12h15

Centre d'enseignement de St Louis

Contact : Stéphanie LATCHOUMY
slatchoumy@cnam.re
18, rue Marius et Ary Leblond
tél. : 0262. 55 90 69 - fax : 0262. 55.90 46
permanences de 15h00 à 21h00 du lundi au vendredi
et de 8h00 à 12h00 le samedi matin

Centre d'enseignement de St Benoît

Contact : Flora KERALDY
fkeraldy@cnam.re
1, rue Sully Brunet
permanences de 16h30 à 21h00
du lundi au vendredi