



Titre professionnel niv. 2 Responsable commercial et marketing

Responsable commercial et marketing

Crédits : 120 ECTS code CPN89 (RNCP enregistrement pour 2 ans – Arrêté du 8 décembre 2017)

Niveau d'entrée : bac+3 - Niveau de sortie : certification de niveau II

Objectifs et compétences visées

Fonction de management de forces de ventes

- connaissance des principes de management d'équipes commerciales,
- maîtrise des techniques d'animation et de communication,
- maîtrise des outils de gestion des ressources humaines.

Fonction mercatique incluant les fonctions du marketing

- connaissance des principes de la mercatique et de sa plus-value par rapport au marketing traditionnel,
- maîtrise des techniques de marketing (études de marché, analyse des environnements, veille stratégique, diagnostic des perceptions et des besoins de services ou de produit),
- maîtrise du projet de mix mercatique et des outils de suivi et d'évaluation
- maîtrise des outils de suivi et d'analyse des produits, services et marchés en lien avec l'évolution des environnements économiques et sociaux.

Fonction de communication commerciale

- connaissance des principes de communication commerciale et de promotion de services ou de produits,
- connaissance des réseaux de distribution,
- maîtrise des techniques de montage d'événements ou de campagne promotionnelle liée à un projet commercial.

Fonction comptable et financière

- connaissance des indicateurs et paramètres comptables et financiers,
- maîtrise des techniques d'analyse et de contrôle financier de plan de mercatique et d'opération commerciales,
- maîtrise des techniques d'audit commercial et mercatique,
- maîtrise des outils de gestion d'unité commerciale ou de production.

Débouchés

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. Codes ROME les plus proches : M1707 : Stratégie commerciale, D1406 : Management en force de vente, M1705 : Marketing.

Public concerné

Salariés en activité, en congé individuel de formation, en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi, contrats d'alternance.

Conditions d'accès

Admissibilité 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, vente et marketing du Cnam (LG036-6) ;
- ou d'un autre Bac+3

OU par la VAE (validation des acquis de l'expérience) ou la VAP85 (validation des acquis professionnels – décret 1985) – se rapprocher de notre service accueil pour les modalités de validation.

L'admission au diplôme d'établissement Responsable commercial et marketing se fera sur candidature (dossier de candidature téléchargeable sur www.cnam.re) – dépôt des dossiers de candidature avant le 08/09/2017 au centre régional du Port.

Calendrier prévisionnel 2017-2018

	semestre 1	semestre 2
Ouverture des préinscriptions en ligne le lundi	5 juin 2017	
Inscriptions jusqu'au	mar. 31/10/2017	sam. 31/03/2018
Début des cours	lun. 18/09/2017	lun. 26/02/2018
Interruption des cours	sam. 16/12/2017	-
Reprise des cours	lun. 8/01/2018	-
Fin des cours	sam. 10/02/2018	sam. 30/06/2018
Semaine de révisions	sem. du 12/02/2018	sem. du 2/07/2018
Examens 1ère session	sem. du 19/02/2018	sem. du 9/07/2018
Examens 2nde session	du 27/08/2018 au 8/09/2018	

**** Document non contractuel – les informations contenues peuvent donner lieu à des modifications ****

Parcours de formation

Année 2 (70 ECTS)

		ECTS	Modalités	Examens	Coefficients (1)
SEMESTRE 1					
US180Q	Le management commercial	6	cours		1
US180R	La communication et l'anglais commercial	6	TP		1
US180S	Les études de marché : principes et applications aux situations managériales	6	cours		1
SEMESTRE 2					
US180T	La relation client : la GRC, internet et les réseaux sociaux	6	cours		1
US180U	La stratégie commerciale	6	cours		1
USM303	Les méthodes de recherche en marketing et projet managérial	16	projet		1 a
UA181K	Les méthodes de recherche et de mémoire	14	rapport		
UA182C	Expérience professionnelle	10	rapport		b

ECTS : système européen de transfert et d'accumulation de crédits

Eq. équivalences possibles pour les élèves ayant obtenu d'autres UE du Cnam (voir le service accueil)

(1) coefficients : chaque enseignement fait l'objet d'une validation propre par capitalisation

(cf. conditions de délivrance page suivante).

Modalités d'évaluation : rapport/dossier à rendre - examen sur table - soutenance orale

a. Projet managérial : voir détails ci-contre.

b. l'expérience professionnelle demandée doit être d'au moins 2 années dans le domaine commercial ou 3 années hors domaine complétées par un stage d'au moins 3 mois dans la spécialité. Elle fait l'objet d'un rapport d'activité professionnelle à remettre en fin de formation.

Projet managérial

a. 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.

Enseignements

US180Q : comprendre les spécificités du management et de l'animation d'une équipe commerciale ainsi que d'une unité commerciale, maîtriser les facteurs clés de la performance et produire un diagnostic sur la performance commerciale de l'équipe, savoir produire des tableaux de bord commerciaux et des plans d'action.

US180R : savoir s'exprimer, se présenter et présenter des textes ou travaux de façon valorisante, conduire une séance de travail en anglais, mettre en place un plan de communication.

US180S : comprendre l'intérêt de la mise en oeuvre d'études de marché et construire un cahier des charges en conséquence, connaître les processus et outils des études documentaires, qualitatives et quantitatives, de mettre en oeuvre un protocole de recherche, ainsi que les techniques d'études adaptées.

US180T : identifier les évolutions des attentes et des comportements des clients, comprendre les systèmes de relation client et leur importance dans la stratégie de développement de l'entreprise, aborder l'apport des technologies numériques dans la gestion de la relation client.

US180U : identifier les différences entre le niveau stratégique et le niveau opérationnel, connaître et utiliser les principales matrices d'allocation de ressources et aborder les outils du diagnostic stratégique (SWOT), maîtriser l'environnement et les facteurs-clés de succès sur le marché,



apprendre
au cnam
change votre vie

Conservatoire national des arts et métiers

appréhender et utiliser les leviers du marketing opérationnel (décisions/variables du Mix Marketing), savoir gérer le compte de résultat d'une entité ou d'un produit, proposer et concevoir les outils de l'action commerciale.

USM303 : mobiliser l'ensemble des connaissances acquises sur un cas pratique d'unité commerciale d'entreprise (équipe, point de vente, agence, produit, secteur...) afin de développer la compétence à diagnostiquer, décider et mettre en œuvre, et se projeter dans la fonction de manager commercial.

Conditions de délivrance

Pour la délivrance du diplôme, toutes les conditions suivantes doivent être réunies :

- Justifier des conditions d'accès (cf. conditions d'accès - page 1). **Ces conditions sont exigibles à la demande du diplôme et non à l'inscription.**
- Justifier de 2 ans minimum d'expérience professionnelle dans le domaine commercial ou 3 ans hors domaine complétés par un stage de 3 mois minimum en lien avec la spécialité du titre.
- Avoir validé les unités d'enseignement qui composent le parcours. Une note égale ou supérieure à 10/20 est exigée pour la validation de chaque UE et permet, par capitalisation, l'attribution des crédits correspondants à l'UE (cf. parcours de formation - page 2)
- Avoir passé avec succès la soutenance orale du projet managérial (USM303).

Pour en savoir plus, <http://icsv.cnam.fr/>



- une équipe pluridisciplinaire de professionnels agréés ;
- une possibilité de raccourcir votre parcours avec la VAE ;
- des unités d'enseignement capitalisables à vie !
- un accès permanent à la plateforme de télé-enseignement du Cnam pour plus de flexibilité.



Déroulement de la formation

Les cours se déroulent du lundi au vendredi de 17h à 21h en alternant regroupements en présentiel et webconférences (hors TP).

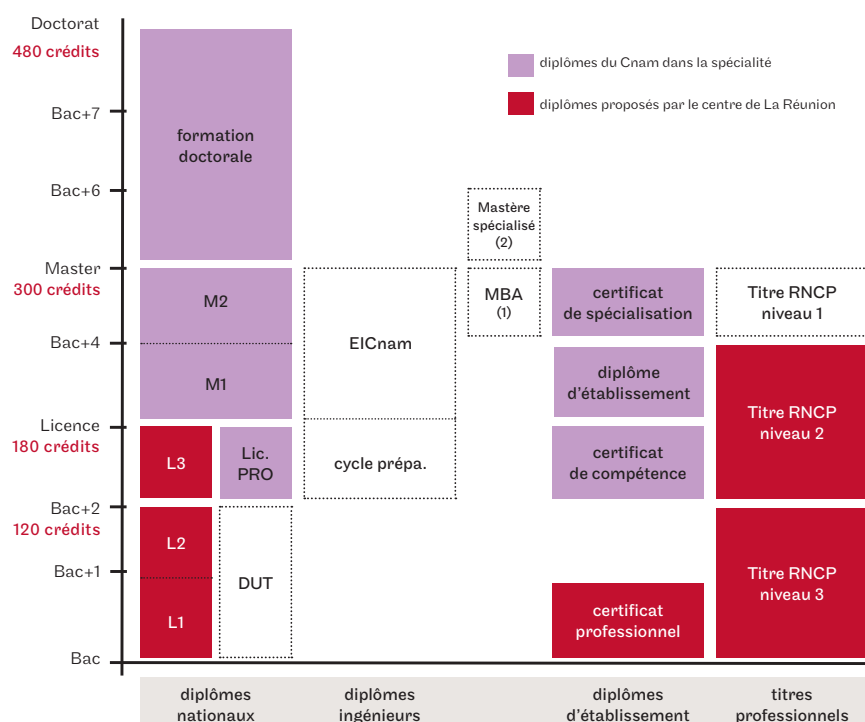
Fréquence des cours			
	UE semestrielle		UE annuelle
	4 ECTS	6 ECTS	8 ECTS
TP	12 regroupements		
Cours	6 regroupements + 6 webconférences	7 regroupements + 6 webconférences	12 regroupements + 10 webconférences
Alternance : 1 journée de 7h / semaine en centre de formation			
durée d'un regroupement et d'une webconférence : 1H20			

Vous avez la possibilité de suivre les regroupements via notre plateforme de télé-enseignement (en visioconférence ou en différé). **2 présences par UE et par semestre sont obligatoires pour vous présenter aux examens.**

Les élèves qui suivent les enseignements en alternance, devront justifier de leur présence en centre à raison d'une journée de 7 heures hebdomadaire. La présence aux TP est vivement recommandée.

Le planning est consultable sur le site Internet www.cnam.re

Diplômes du Cnam en **Commerce, marketing et vente**



(1) Master of Business Administration - (2) label Conférence des Grandes Ecoles

Examens

Les examens sont programmés à la fin de chaque semestre. Les enseignements font l'objet de modalités d'évaluation spécifiques. (cf. détails en page 2)

Chaque inscription donne droit de se présenter à deux sessions d'examens par UE (hors unités d'activité). 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'élève peut faire valoir son UE ainsi capitalisée dans d'autres parcours de formation où celle-ci est présente (cf. conditions de délivrance ci-contre)

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 votre espace personnel ou directement au centre régional du Port.

Aucun résultat est communiqué par téléphone ou par courriel.



pour en savoir plus, consultez notre guide : www.cnam.re

Conservatoire national des arts et métiers

Inscriptions

- Ouverture des pré-inscriptions pour l'année 2017-2018 : **05/06/2017**
- Clôture des inscriptions du 1^{er} semestre (sept. 2017 à fév. 2018) : **31/10/2017**
- Clôture des inscriptions du 2nd semestre (mars à juin 2018) : **31/03/2018**

Voir détails calendrier en page 1.

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 dossier validé auprès de nos services.**

(cf. pièces à rapporter au centre régional du Port ci-dessous).

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.

Pièces à fournir

- le dossier de candidature (téléchargeable sur www.cnam.re)
- un CV détaillé à jour
- une lettre de motivation
- la photocopie des diplômes obtenus
- l'attestation d'emploi (téléchargeable sur www.cnam.re) ou dernier bulletin de salaire **OU** attestation de pôle emploi de moins de 15 jours **faissant apparaître la catégorie de demandeur d'emploi**
- un justificatif de la couverture sociale
- la photocopie d'une pièce 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
- la 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'AGCnam **OU** attestation de prise en charge par l'employeur (téléchargeable sur 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'AGCnam).

Les frais de dossier et le DIB au titre de l'année en cours (soit 168 €) sont exigibles dès le jour de l'inscription. **Tout dossier incomplet (pièce manquante ou rubrique non ou mal renseignée) ne sera pas accepté.**

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, 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 d'inscription de 168 € ne seront pas restitués. **La demande de résiliation doit impérativement faire l'objet d'un courrier recommandé avec accusé de réception.**

Tarifs 2017-2018

Les tarifs ci-après sont donnés à titre indicatif et sont révisables annuellement après approbation du Conseil d'Administration. Nous nous tenons à votre disposition pour obtenir un devis détaillé.

Tarif prise en charge individuelle	individuel payant	demandeur d'emploi *
Frais de dossier ¹	18€	18€
Droit d'inscription forfaitaire ²	150€	150€
Droit complémentaire par UE ³	60€ / ECTS	Cat. 1 à 4 : 12€ / ECTS Cat. 5 à 8 : 36€ / ECTS
Rapport d'expérience professionnelle	152€	152€

* sur présentation des justificatifs (cf. pièces à fournir pour l'inscription)

Cat. 1 à 4 : inscrit à Pôle emploi en catégories 1 à 4

Cat. 5 à 8 : inscrit à Pôle emploi en catégories 5 à 8 - tarif applicable **UNIQUEMENT** après accord de la direction.

Tarif prise en charge employeur

Dans le cadre d'un contrat ou d'une période de professionnalisation, la formation est prise en charge par l'entreprise via son Opca (organisme collecteur des cotisations de formation) et le stagiaire bénéficie d'une rémunération. N'hésitez pas à consulter nos conseillers pour étudier le financement le plus approprié.

Possibilité de prise en charge totale ou partielle : plan de formation de l'entreprise, congé individuel de formation (Cif), contrat/période de professionnalisation, contrat de sécurisation professionnelle (CSP), convention de reclassement professionnel (CRP)...

Tarif validation ³	Tout public
VAE - validation de l'expérience professionnelle	1200€
VAP85 - validation des acquis professionnels (décret 1985)	520€
VES - validation des études supérieures	300€

VAE pour valider tout ou une partie d'un diplôme par l'expérience ; VAP85 pour obtenir l'accès à un diplôme par l'expérience sans avoir les pré-requis nécessaires ; VES pour valider ses études supérieures et obtenir des équivalences au Cnam. Demandez un rendez-vous avec notre conseillère en validation.

¹ pour la première inscription au centre régional du Cnam uniquement - ² droit individuel de base d'un montant forfaitaire de 150 € payable au titre de chaque année universitaire d'inscription - ³ Les frais d'inscription sont inclus.

"Ma réussite, c'est le cnam !"



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 : Marie Laly ANANDRAYEN
lanandrayen@cnam.re
1, rue Sully Brunet
Tél. 0692 69 60 81
permanences de 16h30 à 21h00
du lundi au vendredi