



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

BAC+5 MANAGER DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL (niveau 7)

Enregistré sous le code diplôme numéro 16X31003.

Enregistré sous le code [RNCP34627](#)

PUBLIC VISÉ : Tout public

PRÉREQUIS : Avoir validé un Bac +3

DURÉE : 1000 heures

OBJECTIFS ET BÉNÉFICES

Le manager du développement commercial suit une affaire client du début à la fin. Il met en place des outils de prospection commerciale et des actions marketing et commerciales pour trouver des nouveaux clients. Il répond aux appels d'offres et suit l'étude du projet client.

Interlocuteur privilégié du client, il lui assure un reporting régulier. Garant des délais négociés, de la qualité, des coûts et de la rentabilité du contrat, le négociateur commercial expert s'assure que tous les objectifs du cahier des charges ont été remplis et que le projet livré au client est conforme à ses attentes.

- . Former des spécialistes de la négociation commerciale de haut niveau en prenant en compte les évolutions du marché et des emplois.
- . Agir en tant que chef d'orchestre des ressources de l'entreprise pour encourager une collaboration efficiente et efficace, tout en répondant aux besoins des clients et en maîtrisant les coûts, la qualité et les délais.
- . Entretenir des liens transversaux avec tous les services internes (financier, comptable, R&D, production, juridique).
- . Recourir à la sous-traitance ou au partenariat pour offrir des solutions complètes aux clients.
- . Répondre aux appels d'offres et constituer les dossiers financiers et techniques nécessaires.
- . Négocier les avenants contractuels en cas de modifications.
- . Exercer une veille stratégique, légale, technique, économique et concurrentielle pour permettre à l'entreprise de s'adapter rapidement tout en conservant une vision à long terme.

PROGRAMME

- **BLOC 1 : Analyse des enjeux stratégiques de l'entreprise C1.1.** Comprendre les choix stratégiques de l'entreprise pour les décliner en plans d'actions commerciales en s'appuyant sur un diagnostic stratégique de l'entreprise à partir de données :- externes (données du marché)- internes (structure des offres, du portefeuille clients et du processus commercial)
- **C1.2.** Analyser la stratégie, la vision, les missions et les valeurs de son entreprise afin d'adapter ou de proposer une stratégie commerciale en lien avec la politique générale de l'entreprise.
- **C1.3.** Comprendre les attentes divergentes et convergentes des parties prenantes internes et externes de l'entreprise pour mesurer leurs enjeux et leurs impacts.

- **C1.4.** Comprendre le fonctionnement du parcours d'achat du client et son mode de réflexion afin d'adapter des actions commerciales face à l'évolution du marché.
- **C1.5.** Identifier et comprendre les concurrents directs et indirects afin de positionner les offres commerciales de l'entreprise sur le marché.
- **C1.6.** Réaliser une veille sectorielle, concurrentielle et médiatique afin d'anticiper les évolutions et les besoins des clients à l'aide d'outils adaptés.
- **C1.7.** Définir des objectifs commerciaux en corrélation avec les axes stratégiques de l'entreprise afin qu'elle se développe sur son marché grâce à :- l'analyse et la compréhension du parcours d'achat des clients actuels.- La politique tarifaire selon la stratégie de positionnement.
- **C1.8.** Identifier les ressources utilisées (financières, humaines, matérielles, immatérielles) pour optimiser la rentabilité, le risque et l'équilibre financier de l'entreprise en s'appuyant de données financières.

• **BLOC 2 : Déploiement de la stratégie commerciale de**

l'entreprise C2.1. Identifier les cibles commerciales afin de personnaliser l'approche commerciale grâce à des outils adaptés et une préparation sur mesure.

- **C2.2.** Analyser et comprendre la structure de son portefeuille clients en vue d'identifier des pistes de développement grâce à la construction d'une matrice commerciale.
- **C2.3.** Élaborer un plan d'actions commerciales afin de déployer la stratégie de l'entreprise sur le terrain en déclinant les objectifs stratégiques et opérationnels.
- **C2.4.** Construire des outils commerciaux et des supports de communication en vue de mener les actions commerciales terrain en se rapprochant du service marketing et du service communication.
- **C2.5.** Communiquer le plan d'actions commerciales, sa progression et les résultats auprès des services supports afin de rendre l'information homogène dans l'entreprise.
- **C2.6.** Communiquer les informations clients auprès des parties prenantes pour élaborer le contrat client avec des outils digitaux.
- **C2.7.** Analyser les composantes d'un contrat de vente et relever les écueils afin de respecter la législation en appliquant le droit des contrats.
- **C2.8.** Planifier des actions commerciales et événementielles pour déployer la stratégie commerciale en mesurant la rentabilité et le risque de chaque action.

• **BLOC 3 : Gestion d'un portefeuille clients et développement**

commercial C3.1. Maîtriser les canaux de prospection traditionnels en vue de développer le portefeuille clients en maîtrisant une approche client et une écoute active.

- **C3.2.** Interagir avec ses prospects afin de faire évoluer le cycle de vente en utilisant différents canaux de communication.
- **C3.3.** Maîtriser les canaux de prospection digitale en vue de développer le portefeuille clients en maîtrisant de nouveaux outils digitaux et une nouvelle approche commerciale.

- **C3.4.** Engager des actions de social selling afin de générer de la visibilité, de l'engagement et de la confiance en utilisant les réseaux sociaux professionnels.
- **C3.5.** Gérer les prescripteurs et apporteurs d'affaires rentables pour faciliter la prospection en créant une méthodologie adaptée autour de ce canal d'acquisition.
- **C3.6.** Élaborer une stratégie de « mapping » afin de comprendre son interlocuteur et identifier les décideurs en utilisant des matrices.
- **C3.7.** Mener une négociation commerciale complexe dans un cadre *Business to Business* ou *Grands Comptes* en vue de développer les ventes et la marge commerciale de l'entreprise grâce à des techniques de négociation commerciale.
- **C3.8.** Identifier les règles de négociation à l'international afin de s'adapter à sa cible en préparant une négociation adaptée à la culture du client étranger.
- **C3.9.** Répondre à un appel d'offres pour contractualiser avec un client public en respectant les différentes contraintes et étapes communiquées.
-
- **BLOC 4 : Pilotage de la performance commerciale**
- **C4.1.** Sélectionner les indicateurs de performance les plus adéquats en vue de mesurer la performance du service commercial en dupliquant les axes stratégiques de l'entreprise.
- **C4.2.** Piloter le développement commercial afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs grâce à des indicateurs de performance commerciale et des reportings hebdomadaires ou mensuels pour la direction commerciale.
- **C4.3.** Analyser la stratégie commerciale au contact du terrain en vue de l'optimiser grâce à l'élaboration de tests d'échantillonnage sur la cible étudiée.
- **C4.4.** Mesurer les écarts obtenus entre l'objectif prévisionnel et les résultats réels du tableau de bord de gestion commerciale en vue de positionner des actions correctives grâce à l'analyse des indicateurs.
- **C4.5.** Organiser l'activité commerciale quotidienne pour assurer l'atteinte des objectifs commerciaux en définissant un processus de gestion.
- **C4.6.** Analyser les résultats commerciaux de l'entreprise en vue de les transmettre à la direction générale au moyen de reportings réguliers.
- **C4.7.** Intégrer la gestion de l'information client dans le processus de gestion du client pour améliorer la connaissance client grâce à la mise à jour du Customer Relationship Manager de l'entreprise.
- **C4.8.** Planifier des actions de fidélisation des clients pour soutenir l'atteinte des objectifs commerciaux en appliquant un suivi rigoureux de satisfaction et de fidélisation.
-
- **BLOC 5 : Management et gestion des relations professionnelles avec l'écosystème**
- **C5.1.** Organiser le fonctionnement d'une équipe commerciale au quotidien en vue d'améliorer le processus commercial de l'entreprise en définissant un cadre managérial et en accompagnant les équipes en lien avec les clients.

- **C5.2.** Améliorer continuellement l'ensemble des processus clients avec les équipes projets afin d'optimiser les délais d'exécution de la prestation vendue en utilisant des outils d'amélioration de processus.
- **C5.3.** Communiquer les informations et retours clients avec l'ensemble des parties prenantes sur les projets clients pour améliorer l'expérience du client en mettant en place des outils de communication.
- **C5.4.** Délivrer des messages clés en affirmant sa posture de business partner auprès de sa hiérarchie sur la vision stratégique et les missions de l'organisation afin d'améliorer la performance commerciale de l'entreprise.
- **C5.5.** Renforcer son rôle transversal avec les directions et services concernés (marketing, communication...) pour fluidifier une synergie managériale et une déclinaison des actions de commerciales
- **C5.6.** Développer son adaptabilité à des environnements multiculturels et son ouverture d'esprit pour comprendre ses différents interlocuteurs commerciaux à l'oral et à l'écrit.
- **C5.7.** Réaliser des actions de communication commerciale internes ou externes en français et en anglais à l'attention de divers collaborateurs internes et partenaires externes en s'adaptant à ses différents interlocuteurs.

Manager du Développement Commercial (MDC)

Niveau : 7 - Codes NSF : 210W, 100 – Fiche RNCP N° : 34627

Décision du 29/05/2020 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications

Professionnelles au niveau 7, codes NSF 210w, 100. Enregistrement pour 5 ans, avec effet au 29/05/2020, jusqu'au 29/05/2025.

Titre enregistré par ISD Flaubert.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Délais d'accès :

Les candidats ont, à compter de l'ouverture des candidatures jusqu'à 15 jours ouvrés avant le début de la formation pour soumettre leurs dossiers de candidature.

Nombre maximum de stagiaires : 30 étudiants/promotion

Modalité : Présentiel – Distanciel si nécessaire

Accessibilité :

Accès PMR

Vous êtes en situation de handicap, contactez notre référent handicap Quentin MARHIC par téléphone au 0763347344, par mail : quentin.marhic@themakers.community

Méthodes mobilisées :

- Cours en présentiel et distanciel (blended learning)
- Mise en situations professionnelles

- Business Games
- Etudes de cas
- Semaine de création d'entreprise
- Jeux de rôle, battle, débats
- Vidéos

Modalités d'évaluation :

Contrôle continu, épreuves écrites et orales

Contact : quentin.marhic@themakers.community / 0763347344

ANNEXE 1 : CALENDRIER PEDAGOGIQUE



Septembre		Octobre		Novembre		Décembre		Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin		Juillet		Août		Septembre			
L	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14
M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15
M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16
M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17
M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18
M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19
M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20
M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21
M	9	M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22
M	10	M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23
M	11	M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24
M	12	M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25
M	13	M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26
M	14	M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27
M	15	M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28
M	16	M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29
M	17	M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30
M	18	M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31
M	19	M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1
M	20	M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2
M	21	M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3
M	22	M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4
M	23	M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5
M	24	M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6
M	25	M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7
M	26	M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8
M	27	M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9
M	28	M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10
M	29	M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11
M	30	M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12
M	31	M	1	M	2	M	3	M	4	M	5	M	6	M	7	M	8	M	9	M	10	M	11	M	12	M	13
E	4	E	17	E	14	E	13	E	16	E	12	E	14	E	14	E	13	E	8	E	22	E	20	E	5		
C	12	C	6	C	5	C	7	C	6	C	8	C	7	C	8	C	6	C	11	C	9	C	9	C	0		
R	0	R	0	R	0	R	1	R	0	R	0	R	0	R	1	R	0	R	1	R	0	R	0	R	0		