

## PROGRAMME DE FORMATION : Certification Professionnelle de niveau BAC+3 Responsable d'Agence et de Commerce

*Prépare à la certification professionnelle Responsable d'Agence et de Commerce, certifiée de niveau 6, codes NSF 312, enregistrée au RNCP 39395 le 19/07/2024, délivrée par AFMGE.*

### PRÉSENTATION

#### PRE-REQUIS :

- Titulaire d'un BTS.
- Equivalent de niveau 5 validé.
- Titulaire d'un titre ou diplôme classé dans le répertoire national des certifications professionnelles au niveau 5 par la Commission nationale de la certification professionnelle, ou d'un diplôme reconnu conjointement par la France et un Etat partenaire.

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

La certification vise le métier de « Responsable d'Agence et de Commerce » comme acteur central de la qualité de l'expérience client, de la gestion et de l'animation d'une petite ou moyenne structure de la commercialisation de produits et de services s'appuyant sur les modalités à la fois physiques et digitales, dites « phygiales ».

Le Responsable d'Agence et de Commerce représente le lien fonctionnel entre la direction et les problématiques quotidiennes de la vente en agence et en commerce. C'est un responsable à la fois de l'accueil, de la vente, de la sécurité des biens et des personnes, des locaux et des installations techniques mais aussi de la gestion des stocks et des objectifs de vente.

#### PARTICIPANTS A LA FORMATION :

- Jeunes entre 16 et 29 ans (contrat d'apprentissage) ;
- Demandeurs d'emploi de plus de 25 ans (contrat de professionnalisation) ;
- Personnes en situation de handicap de 30 ans et plus.

#### METHODES MOBILISEES :

- Nombre de participants : Minimum 6 - maximum 12.
- Cours collectifs en face à face : Par module de formation, études de cas, utilisation de supports de cours théoriques, utilisation d'ordinateur et de vidéoprojecteur, utilisation de PowerPoint, études de cas spécifiques, interventions de professionnels, réalisation d'évaluation.

#### UNE EQUIPE DE FORMATEURS EXPERIMENTES :

- Un formateur en relation client ;
- Un formateur en marketing ;
- Un formateur en management ;
- Une formatrice en gestion ;

#### DUREE & LIEU DE LA FORMATION :

- 470 heures de cours réparties sur 12 mois.
- Centre de formation TREMPIN 84 – 813 Chemin du Périgord 84130 LE PONTET.

#### MODALITES D'ACCES A LA FORMATION :

- Etude des candidatures et du CV candidat, présentation collective, tests, entretien(s) individuel(s).
- Etude des candidatures à partir du mois de Mars jusqu'au mois de Septembre.

#### COÛT DE LA FORMATION :

- Formation prise en charge par l'OPCO.

#### DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par cours (4 cours par jour).
- Remise en main propre ou mise en ligne sur le Google Drive du livret de compétences.

## REMUNERATION :

- Variable en fonction de l'âge, du diplôme initial du salarié et de la durée du contrat.  
(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2918>)

## MODE D'EVALUATION POUR L'EXAMEN :

- Contrôle continu pendant la formation.
- Examens nationaux organisés par l'AFMGE en centre de formation.
- Mises en situations écrites avec soutenance.
- Dossiers Fiches Missions d'activités en entreprise, avec soutenance à l'oral.

## DEBOUCHES ET PERSPECTIVES D'AVENIR :

- Tout titre de niveau 7 (Bac +4)
- Responsable d'agence commerciale
- Responsable adjoint
- Responsable de magasin
- Responsable de commerce
- Responsable réseaux de franchises, affiliés, indépendants
- Directeur d'agence (s)
- Directeur régional agences/ commerces
- <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39395/>

## BLOC DE COMPETENCES, EQUIVALENCE, PASSERELLE :

- **Les blocs de compétences sont :**
  - 1. Développer l'offre de produits ou de services d'une agence ou d'un commerce
  - 2. Placer l'expérientiel et la communauté au cœur de la relation client d'une agence et d'un commerce
  - 3. Piloter les équipes opérationnelles d'une agence ou d'un commerce
  - 4. Gérer les opérations financières, administratives et logistiques d'une agence ou d'un commerce
- **En cas de réussite à l'examen :** obtention du Titre certifiant Responsable d'Agence ou de Commerce (Titre certifié de niveau 6).
- **En cas d'échec à l'examen :** possibilité de conserver les notes supérieures ou égales à 10 dans un délai de 5 ans. Remise d'une attestation d'heures effectuées, par le centre de formation.

## MODE D'EVALUATION EN COURS DE FORMATION :

- **En entrée en formation :** Test d'entrée ;
- **En cours de formation :** Contrôle continu pendant la formation, Examens nationaux organisés par AFMGE en centre de formation, Mises en situation professionnelle écrites avec soutenance orale.
- **En fin de formation :** Oral sur les Fiches Missions, activités réalisées en entreprise.

## NOMBRE D'HEURES PAR UNITE D'ENSEIGNEMENT : Le nombre d'heures peut être amené à varier suivant le planning de chaque session de formation

| Matières                                                                                                | Total |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| B1 : Développer l'offre de produits ou de services d'une agence ou d'un commerce                        | 79h   |
| B2 : Placer l'expérientiel et la communauté au cœur de la relation client d'une agence et d'un commerce | 98h   |
| B3 : Piloter les équipes opérationnelles d'une agence ou d'un commerce                                  | 67h   |
| B4 : Gérer les opérations financières, administratives et logistiques d'une agence ou d'un commerce     | 101h  |
| B Option : Community Management                                                                         | 15h   |
| Hors bloc : Anglais professionnel, méthodologie, soutien et préparation aux oraux                       | 110h  |
|                                                                                                         | 470h  |

*La validation de la certification est soumise à la validation des 4 blocs ainsi que la soutenance.*

## CONTACT

### Nous contacter :

Mail (information) : [contact@tremplin84.fr](mailto:contact@tremplin84.fr)

Mail (inscription) : [inscriptionalt@tremplin84.fr](mailto:inscriptionalt@tremplin84.fr)

Mail (Référé handicap) : [noemietruc.tremplin84@gmail.com](mailto:noemietruc.tremplin84@gmail.com)

🔗 Cette certification Professionnelle se prépare en **contrat d'apprentissage**

🔗 En cas de **demande d'individualisation** de parcours de formation, merci de contacter l'accueil du centre de formation (par téléphone, par mail ou par courrier).

🔗 En cas de **handicap** ou de **troubles d'apprentissage** contacter la référente handicap. (Mme Noémie TRUC, par téléphone, par mail ou par courrier)

## Programme Certification Professionnelle de niveau Bac+3 Responsable d'Agence ou de Commerce

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>CC : contrôle continu pendant la formation</i>                                 |
| <i>FA : Fiche action à rendre sous forme de rapport écrit au cours de l'année</i> |
| <i>MSP : Mise en situation professionnelle</i>                                    |
| <i>EDC : Etude de cas</i>                                                         |

| SAVOIRS ASSOCIES ET COMPETENCES                                                                                         | MODALITÉ D'ÉVALUATION                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B1 : Développer l'offre de produits ou de services d'une agence ou d'un commerce                                        |                                                                                                                                                                                                   |
| A1.1 : Analyse du marché concurrentiel, de l'image, et de l'environnement phigital d'une agence ou d'un commerce        | EDC : mise en situation écrite, avec entretien professionnel sous forme de questionnaire à l'oral<br><br>FA : à rédiger et à rendre pendant l'année, avec soutenance à l'oral à la fin de l'année |
| A1.2 : Optimisation de l'offre de produits et de services d'une agence ou d'un commerce                                 |                                                                                                                                                                                                   |
| A1.3 Construction d'un plan d'action commercial et marketing d'une agence ou d'un commerce                              |                                                                                                                                                                                                   |
| A1.4 : Pilotage du processus de déploiement de l'offre de produits et de services d'une agence ou d'un commerce         |                                                                                                                                                                                                   |
| B2 : Placer l'expérientiel et la communauté au cœur de la relation client d'une agence et d'un commerce                 |                                                                                                                                                                                                   |
| A2.1 : Développement de la visibilité digitale et de l'attractivité d'une agence ou d'un commerce                       | MSP : production écrite en groupe et soutenance individuelle.<br><br>FA : à rédiger et à rendre pendant l'année, avec soutenance à l'oral à la fin de l'année                                     |
| A2.2 : Organisation et optimisation de l'expérience client d'une agence ou d'un commerce                                |                                                                                                                                                                                                   |
| A2.3 : Pilotage du développement des canaux de vente et des options de distribution d'une agence ou d'un commerce       |                                                                                                                                                                                                   |
| A2.4 : Analyse et gestion de la relation client d'une agence ou d'un commerce                                           |                                                                                                                                                                                                   |
| B3 : Piloter les équipes opérationnelles d'une agence ou d'un commerce                                                  |                                                                                                                                                                                                   |
| A3.1 : Recrutement et intégration du personnel d'une agence ou d'un commerce                                            | EDC : mise en situation écrite, avec entretien professionnel sous forme de questionnaire à l'oral<br><br>FA : à rédiger et à rendre pendant l'année, avec soutenance à l'oral à la fin de l'année |
| A3.2 : Gestion opérationnelle des activités et développement des compétences du personnel d'une agence ou d'un commerce |                                                                                                                                                                                                   |
| B4 : Gérer les opérations financières, administratives et logistiques d'une agence ou d'un commerce                     |                                                                                                                                                                                                   |
| A4.1 : Gestion financière et administrative d'une agence ou d'un commerce                                               | EDC : mise en situation écrite, avec entretien professionnel sous forme de questionnaire à l'oral<br><br>FA : à rédiger et à rendre pendant l'année, avec soutenance à l'oral à la fin de l'année |
| A4.2 : Gérer et optimiser la chaîne d'approvisionnement d'une agence ou d'un commerce                                   |                                                                                                                                                                                                   |
| A4.3 : Mise en œuvre des règles de santé, de sécurité, d'hygiène et d'environnement d'une agence ou d'un commerce       |                                                                                                                                                                                                   |
| Hors bloc : Options et renforcement                                                                                     |                                                                                                                                                                                                   |
| Option : Community management                                                                                           | CC : Ecrits, oraux, mises en situation professionnels                                                                                                                                             |
| Anglais professionnel                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                   |
| Familiarisation à l'Intelligence Artificielle                                                                           |                                                                                                                                                                                                   |
| Méthodologie, soutien, renforcement et préparation à l'oral                                                             | Entrainements aux examens                                                                                                                                                                         |