

# Bachelor

## RESPONSABLE MARKETING COMMERCE & EXPÉRIENCE CLIENT

**Bac+3** | 1 an | Certification professionnelle de niveau 6 inscrite au RNCP

En lien avec la stratégie définie par la direction, le «responsable marketing commerce et expérience client» 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.

### 3 SPÉCIALISATIONS possibles

#### COMMUNICATION DIGITALE ET ÉVÉNEMENTIEL

L'objectif est de vous donner les clés des compétences essentielles pour organiser un événement, communiquer et le promouvoir.

#### INTERNATIONAL BUSINESS

L'objectif de ce parcours est de vous permettre d'initier et de piloter les actions de l'entreprise dans sa démarche internationale.

#### COMMERCE & ENTREPRENEURIAT

L'objectif principal est de vous permettre d'assurer le développement de l'activité de votre entreprise commerciale.

### VOIES D'ACCÈS à la certification

- **Après un parcours de formation** sous statut d'élève ou d'étudiant (1 an, après un Bac+2 validé)
- **En contrat d'apprentissage** (1 an)
- **Après un parcours de formation continue**
- **En contrat de professionnalisation** (1 an)
- **Par candidature individuelle**
- **Par VAE**, Validation des Acquis de l'Expérience

#### L'ESCOT offre le KIT PRO !

- **Suite PAO AFFINITY** à installer sur vos ordinateurs
- **Certification TOEIC** : prise en charge des frais du test de certification des compétences de compréhension écrite et orale en anglais
- **ORDINATEUR PORTABLE** : Emprunt durant toute l'année pour ceux qui n'en ont pas

## Réalisation d'études de marché

### Réalisation d'études de marché

- Organiser une méthode de recueil d'information pour caractériser son environnement en analysant le marché, le secteur d'activité, les contraintes et les tendances
- Qualifier les acteurs pour valoriser l'offre face à la demande en mobilisant les parties prenantes (partenaires directs et indirects, concurrents, clients, distributeurs, etc.) avec le marché
- 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...
- Catégoriser la clientèle pour adapter l'offre en modélisant un parcours client spécifique

## Valoriser des impacts d'actions de marketing opérationnel

### Pilotage du plan d'actions marketing et commercial

- Réaliser un budget prévisionnel d'action pour adapter ses opérations à ses capacités budgétaires Programmer des actions marketing et commerciales pour affecter les ressources en fonction du résultat recherché
- Sélectionner les indicateurs et tableaux de bord pour satisfaire aux exigences du système de reporting
- Déterminer le Retour sur investissement du Plan d'action marketing et commercial pour mesurer les écarts entre le prévisionnel et le réalisé
- Présenter les conclusions des actions commerciales et marketing réalisées pour orienter les décisions de la direction
- Préconiser les actions correctrices pour optimiser les résultats des opérations commerciale et marketing

## Contribution marketing à la définition de la stratégie marketing et commerciale

### Contribution à la définition de la stratégie marketing et commerciale

- Définir les nouveaux domaines d'activités stratégiques pour positionner l'offre/produits en fonction des cibles visées
- 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 relation humaine et digitale)
- Déterminer des objectifs opérationnels pour décliner un plan d'action
- Concevoir un plan marketing opérationnel pour assurer la cohérence de la communication et des opérations commerciales en développant les actions on line et off line
- Établir le périmètre des actions pour satisfaire aux objectifs commerciaux

## Management et développement d'une équipe commerciale

### Management et développement d'une équipe commerciale

- 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
- 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
- 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
- Animer une équipe en organisant des réunions, en assurant des points coordination et en gérant les interactions afin d'optimiser la gestion de projet
- Élaborer des outils de reporting afin de mesurer et analyser les résultats individuels et collectifs et activer les bons leviers d'action
- 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

## Débouchés

- Chargé d'études marketing
- Chef des ventes
- Chef de produit
- Responsable marketing
- Responsable business development

## LES PLUS DE L'ESCCOT

- **Formateurs et intervenants professionnels** dans leur domaine d'activité
- **Séminaires et ateliers professionnels**
- **Participation aux ateliers Google, Job Dating, Remise des diplômes, Gala de fin d'année, ...**
- **BUSINESS GAME** : prise de décisions collectives et enjeux stratégiques. Gardez un œil sur l'environnement économique de l'entreprise et la gestion des ressources humaines pour optimiser les performances commerciales de votre entreprise !

## Organisation de la formation

**Organisation de l'année** (sous réserve de modification) : septembre à juin rythme alterné cours et entreprise / Examens fin juin, début juillet N+1

- En alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) 3 à 5 jours de cours tous les 15 jours
- Statut étudiant: 4 à 6 mois de stage, en rythme alterné, 3 à 5 jours de cours tous les 15 jours
- Par Bloc de compétences: Positionnement individuel avec nos conseillers
- Par VAE: Positionnement individuel avec nos conseillers

## VALIDATION

- **Certification Professionnelle « Responsable marketing commerce et expérience client » - Bac + 3 – Niveau 6 enregistrée au RNCP par arrêté du 10 Février 2021 jusqu'au 10 Février 2023** – Code NSF 312p – Autorité responsable : C3 INSTITUTE – Certification accessible via le dispositif VAE. Cette formation est éligible au compte personnel de formation – Code CPF 249259 – RNCP35261 -  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35261/>

POURSUITE D'ÉTUDES :

**Mastère  
MANAGER D'AFFAIRES**  
Bac+5 - 2 ans

## Modalités d'ÉVALUATION

- Évaluations pédagogiques (Business game, jeux de rôle, dossiers écrits et soutenances orales, ...), auto-évaluation de l'apprenant, évaluation professionnelle, soft skills et Grand Oral.



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



# Dispositions détaillées

BACHELOR

## Responsable marketing commerce & expérience client

+3

<b>Prérequis</b> pour suivre la certification	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Titulaire d'un Bac + 2, niveau 5 (BTS MCO, BTS NDRC, DUT GEA, DUT TC, DEUG AES, ou toute formation permettant d'avoir les prérequis nécessaires)</li><li>■ Personnes justifiant d'un niveau 5 (diplôme non validé) sur demande de dérogation validée par le certificateur.</li><li>■ Personnes justifiant de 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur sur demande de dérogation validée par le certificateur.</li><li>■ Pour la VAE: 1 an d'expérience minimum en rapport direct avec la certification visée et un avis favorable au livret de recevabilité.</li></ul>
<b>Statuts possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Alternance:</b> parcours de formation d'1 an en contrat de professionnalisation ou en apprentissage</li><li>■ <b>Initial:</b> parcours de formation d'1 an en rythme alterné en convention de stage (stage de 18 à 26 semaines en entreprise)</li><li>■ <b>Stagiaire de la formation professionnelle:</b> parcours de formation d'1 an en rythme alterné en convention de stage (stage de 18 à 26 semaines) pour les demandeurs d'emploi</li></ul>
<b>Tarifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>En contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation,</b> la formation est financée par l'OPCO en fonction de l'entreprise</li><li>■ <b>Sous statut étudiant et demandeurs d'emploi :</b> 4 700 euros</li><li>■ <b>VAE:</b> 300 euros HT pour la validation du livret 1 / 200 euros HT frais de jury / 2 500 euros HT pour l'accompagnement</li><li>■ <b>Pour les demandeurs d'emploi,</b> possibilité d'utiliser son CPF et d'avoir un financement par la région Bretagne sous conditions <a href="https://www.bretagne.bzh/aides/fiches/copie-de-qualif-emploi/">https://www.bretagne.bzh/aides/fiches/copie-de-qualif-emploi/</a></li></ul>
<b>Méthodes mobilisées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Formation est en présentiel</li><li>■ Un nombre d'heures en E-learning</li><li>■ Plateforme e-learning: ESCCOT LINK</li><li>■ Jeux de rôles, business game, dossiers professionnels</li><li>■ Séminaires professionnels</li><li>■ Accès à des mises à niveau</li></ul>
<b>Les chiffres de performance en 2021</b>	<p><b>Taux de réussite général : 94%</b></p> <p><b>Taux de satisfaction moyen des candidats sur l'accompagnement de l'ESCCOT: 93%</b></p> <p><b>Taux de satisfaction moyen des étudiants (accueil et intégration / outils collaboratifs) : 80%</b></p>
<b>VAE</b> Informations spécifiques	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>CONDITIONS DE RECEVABILITÉ</b></li></ul> <p>Justifier d'1 an d'expérience professionnelle minimum en lien avec la certification visée. La demande (Livret 1) doit être jugée recevable par l'ESCCOT. Sont pris en compte dans la durée d'expérience : l'activité professionnelle salariée ou non, le bénévolat ou le volontariat, l'inscription sur la liste des sportifs de haut niveau, les responsabilités syndicales, le mandat électoral local, ainsi que les périodes de formation initiale ou continue en milieu professionnel suivie de façon continue ou non. Le décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017.</p> <p>En amont du dépôt du dossier de demande de recevabilité, un guide pratique VAE est remis au candidat. Puis deux étapes s'offrent au candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Information, conseil, orientation, (non obligatoire)</li><li>■ Constitution de la demande de recevabilité, LIVRET 1</li><li>■ Constitution du dossier de preuves, LIVRET 2</li></ul> <p><b>MODALITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT</b></p> <p>L'accompagnement se fait sur une durée forfaitaire de 10 heures. L'accompagnement est défini comme une aide méthodologique pour l'élaboration du dossier de validation des acquis de l'expérience. Le jury étant souverain, la prestation d'accompagnement ne peut en aucun cas garantir la validation demandée.</p>
<b>Accessibilité</b> aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Locaux accessibles et places de parking dédiées</li><li>■ Accompagnement personnalisé (aménagement du poste de travail, des examens, aides financières à l'achat de matériel avec l'Agefiph,...)</li><li>■ Référent handicap: <b>M. Ludovic HAPDEY</b> (L.hapdey@groupe-esccot.fr)</li></ul>
<b>Certification professionnelle</b> Informations spécifiques	<p>Cette certification professionnelle est constituée de 4 blocs de compétences. Un certificat de compétences est délivré pour la validation de chaque bloc.</p> <p>L'attribution de la certification professionnelle est validée si les 4 blocs de compétences sont validés par le jury du Grand Oral.</p> <p>En cas de réussite partielle, les blocs de compétences validés sont acquis à vie.</p> <p>Validation des blocs non obtenus: Le candidat devra représenter un dossier enrichi devant le jury de Grand Oral.</p>