

CATALOGUE DE FORMATIONS

Centre de formation d'apprenti – Organisme de formation

2026 – 2027

VOTRE AVENIR COMMENCE ICI.



DIPLÔMES
RECONNUS
PAR L'ÉTAT

FORMEZ-VOUS

EXPÉRIMENTEZ

ÉVOLUEZ

SOMMAIRE

I.	Notre centre de formation.....	2
II.	Nos formateurs.....	4
III.	Processus d'accompagnement personnalisé	5
IV.	Liste des formations disponibles (MAJ 01/09/2026).....	6
	TITRE DE SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF.....	8
	TITRE DE ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES.....	8
	BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE.....	11
	BTS GESTION DE LA PME.....	14
	BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT	18
	BACHELOR CHARGÉ DE RECRUTEMENT ET CONSEILS EN RESSOURCES HUMAINES (CRCRH).....	24
	BACHELOR RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIALE (RDDC).....	26
	MASTERE MANAGER EN RESSOURCES HUMAINES.....	28
	MASTERE MANAGER D'AFFAIRES.....	33



I. Notre centre de formation

Une formation, un accompagnement, un projet qui vous ressemble

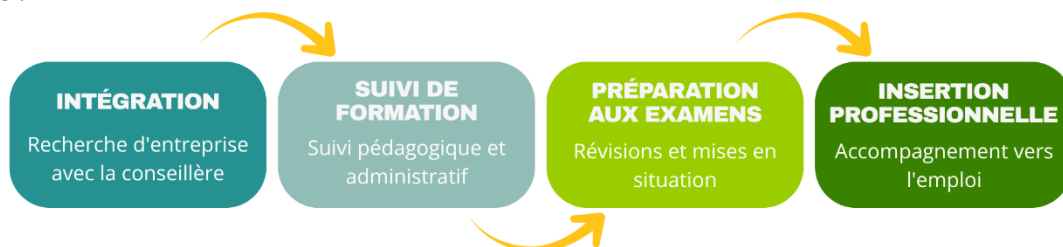
Alternance Academy est un **centre de formation à taille humaine**, spécialisé dans les domaines de l'assistantat, du secrétariat médical, des ressources humaines et de la gestion commerciale.

Notre objectif est simple : vous accompagner dans la construction de votre avenir professionnel, en tenant compte de votre parcours, de vos ambitions et de vos besoins.

Un accompagnement personnalisé

Parce que chaque apprenti est unique, nous privilégions des **effectifs de classe réduits**. Cette organisation nous permet d'être au plus près de chacun, de mieux connaître votre parcours et de vous proposer un **suivi personnalisé tout au long de votre formation**.

De votre inscription à l'obtention de votre diplôme, et même au-delà, notre équipe vous accompagne à chaque étape :



Apprendre, expérimenter, évoluer

L'alternance vous permet de **mettre en pratique vos compétences directement en entreprise**, tout en bénéficiant d'un suivi régulier au CFA. **Notre objectif** : vous permettre de progresser, de gagner en autonomie et de construire une **expérience professionnelle solide**.

Toutes nos formations sont **gratuites pour les apprentis** et accessibles en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Vous pouvez ainsi **vous former, mettre en pratique vos connaissances et préparer votre avenir professionnel tout en étant rémunéré(e)**.

Du BTS aux formations de niveau Bac+3, Bac+4/5 et aux titres professionnels, construisez votre projet professionnel avec **Alternance Academy**.

ALTERNANCE ACADEMY c'est :

92.5%	1500	65 à 100%
Taux de satisfaction en 2025	Apprentis formés depuis 2003	Taux de réussite à l'examen depuis 2018

CONTACT



RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE

Sabrina LAUNAY
direction@alternance-academy.com

01 43 38 83 50



RESPONSABLE RELATIONS ENTREPRISES & CONSEILLÈRE

Margaux LEGENTY
mlegenty@alternance-academy.com

07 88 21 33 59



RÉFÉRENTE MOBILITÉ, HANDICAP & CONSEILLÈRE

Léa HAREL
lharel@alternance-academy.com

07 64 12 15 05

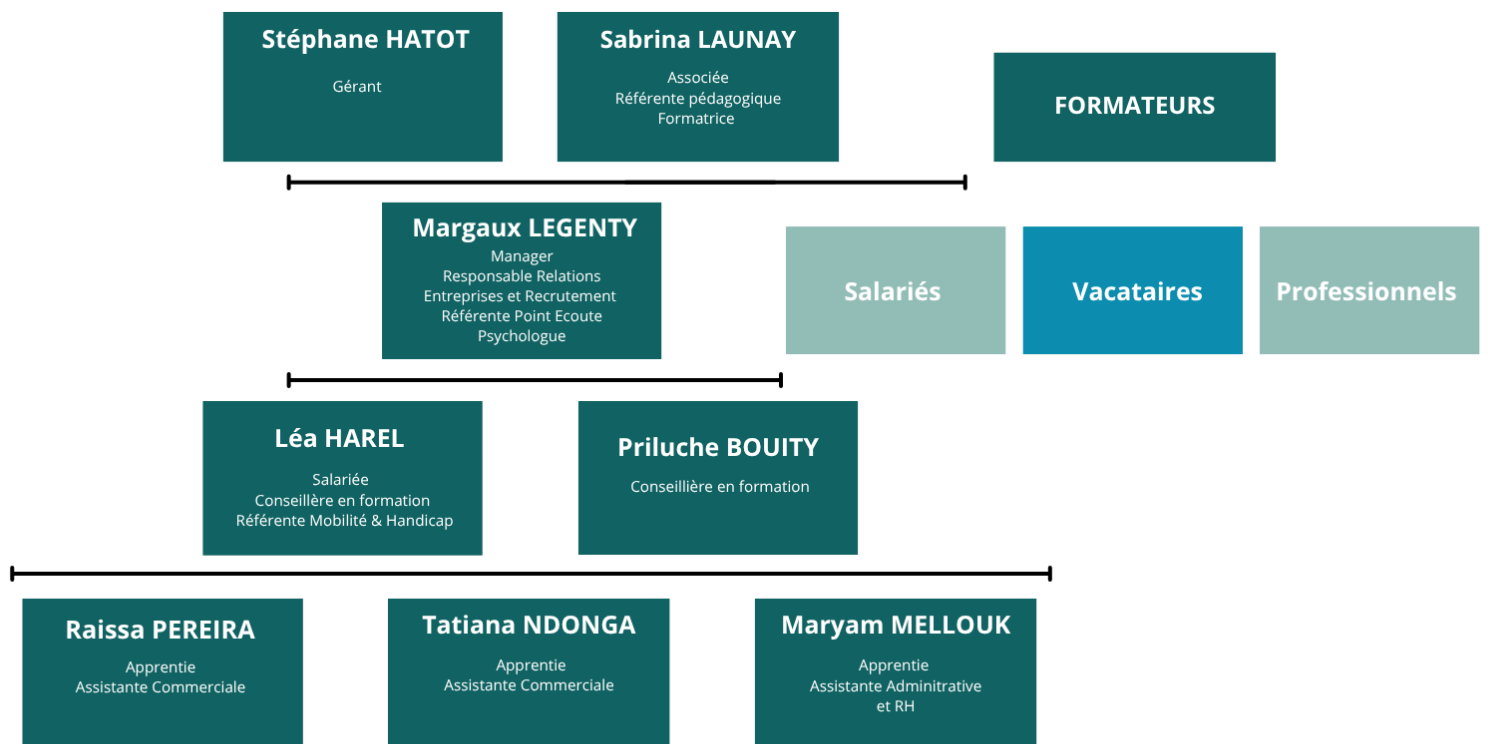


CONSEILLÈRE FORMATION

Priluche BOUITY
pbouity@alternance-academy.com

06 68 72 52 06

ORGANIGRAMME



MAJ 16/09/2026

II. Nos formateurs

Notre équipe constitue un panel de compétences et d'expériences qui vous permettront de vous préparer à l'examen et pour la construction de votre carrière professionnelle.

 Carole ARTHUR Suivi de mémoire Optimisation des Processus Gestion du projet	 Alain LECOEUR Prise en charge du patient Institutions et réglementation	 Christine FOLLIC GRCF TABLX de bord & KPIs	 Elisa PASSERON NGUYEN Recrutement & Mobilités GPEC
 Kaouthar AMAIRI Culture Juridique Economique & Managériale	 Chrystèle LABAZEE Marketing des RH Stratégie Commerciale - RSE	 Sabrina LAUNAY Communication Gestion des RH	 Sandrine SUTRAT Gestion financière et paie Administration des RH
 Nathalie SENER Bureautique Communication Commerciale	 Myriam ZAHID Digital E-commerce Réseaux Sociaux	 Claudia ROMERO Espagnol LVA & LVB	 Ali BEKOUR Négociation
 Johana GODON Culture Générale Communication	 Brigitte TURKO Recrutement & Formation GPEC	 Armand MALAPA Droit social et du travail	 Akpédie AKOUETE Management d'équipe et gestion de projet
 Mickael LE Analyse Marketing	 Stéphane MASSINON Anglais LVA & LVB	 Jessica ZHANG PENE Chinois LVB	

III. Processus d'accompagnement personnalisé



Alternance Academy vous accompagne personnellement dans la construction de votre projet professionnel, en alternance, du premier contact jusqu'à votre insertion

01

02

03

04

05

VOTRE PROJET On vous écoute

- Etude du besoin
- Renseignements

INSCRIPTION C'est simple et rapide

- Inscription en ligne
- Entretien individuel
- Réponse sous 48h

ALTERNANCE On vous accompagne

- Aide à la recherche
- Diffusion du CV
- Coaching
- Signature du contrat
- Convocation en formation

FORMATION Vous évoluez

- Parcours individualisé
- Suivi pédagogique
- Évaluations régulières
- Préparation aux examens

CARRIÈRE Et après ?

- Accompagnement post-formation
- Définition des projets

1. **Etude des besoins** : à votre écoute, notre équipe vous aide à définir la formation qui vous correspond.
2. **Inscription** : uniquement en ligne via le dossier d'inscription disponible sur notre site internet ici. L'inscription est rapide et dématérialisée.
3. **Recherche du contrat d'alternance** : une équipe vous accompagne pour la recherche de votre future entreprise : modification du CV, préparation aux entretiens, diffusion auprès des entreprises puis mise en place et signature du contrat. Vous intégrerez Alternance Academy à la date définie.
4. **Formation** : adaptée à vos besoins et réajustée. Les échanges sont réguliers avec l'équipe encadrante, l'équipe pédagogique, les formateurs et vos collaborateurs en entreprise. Des évaluations en cours de formation nous permettront de suivre votre évolution et de vous préparer au mieux pour l'examen.
5. **Accompagnement post-formation** : vous n'êtes pas seul après l'obtention de votre diplôme. Notre équipe vous accompagne dans la recherche d'un emploi ou pour la poursuite d'études.

IV. Liste des formations disponibles (MAJ 01/09/2026)

NIVEAUX	INTITULE	PRE-REQUIS	DATE DE RENTREE	MODE ET DUREE	PRIX
Titre « Secrétaire Assistant Médico-Administratif »	Niveau 4	Aucun	21/09/2026	12 mois	0 € Formation prise en charge par OPCO
Titre « Assistant Ressources Humaines »	Niveau 5	Niveau 4 validé	25/09/2026	12 mois	
BTS Support à l'action managériale			1ère année 21/09/2026 2eme année 10/09/2026	12 à 24 mois	
BTS Gestion de la PME			1ère année 21/09/2026 2eme année 10/09/2026		
BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Client BTS Management Commercial Opérationnel			1ère année 21/09/2026 2eme année 10/09/2026		
Bachelor « Chargé de Gestion Sociale et Projet RSE » Bachelor « Chargé de Gestion Commerciale »	Niveau 6	Niveau 5 validé	23/09/2026	12 mois	
Mastère « Manager des Ressources Humaines » Mastère « Manager d’Affaires »	Niveau 7	Niveau 6 validé	1ère année 30/09/2026 2eme année 01/09/2026	12 à 24 mois	

INFORMATIONS GÉNÉRALES POUR TOUTES NOS FORMATIONS

PUBLIC VISÉ :	Toute personne souhaitant se former aux métiers visés par les formations proposées en Ile-de-France. Contactez- nous afin d'étudier les possibilités d'accompagnement.
DÉLAIS D'ACCÈS :	Réponse à l'inscription sous 48h00 Démarrage de la formation à la session de rentrée prévue (rentrée décalée possible) Début du contrat d'apprentissage convenu avec l'entreprise d'accueil au plus tôt deux mois avant le début de la formation et au plus tard trois mois après pour les stagiaires de la formation professionnelle.
MODALITÉS D'ENSEIGNEMENT :	Au sein du CFA 156 RUE FAUBOURG SAINT – DENIS 75010 PARIS, prévu au calendrier de formation ou selon l'actualité des transports, circonstances adaptées.
OUTILS PÉDAGOGIQUES :	Google Education, visioconférence et les supports de formation en ligne, drive, messagerie et bureautique.
VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES :	L'accès à la certification professionnelle est possible, soit par la formation, soit par la VAE soit par la mise en œuvre d'un parcours mixte d'accès à la qualification (formation et VAE). La validation de la certification professionnelle peut être acquise par : La somme des blocs de compétences constitutifs de la certification, le cas échéant via des évaluations spécifiques ; La validation des blocs de compétences complétées d'une ou plusieurs modalités de validation visant principalement à attester de la capacité du candidat à mobiliser de manière coordonnée les compétences des différents blocs de compétences.
DISPENSES EQUIVALENCES :	- Des dispenses de passage d'examen d'unité d'enseignement, demandées au préalable par le candidat et évalué avec le responsable pédagogique, peuvent être mise en œuvre.

TITRE DE SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Enregistrement au RNCP 40800, code NSF 324T - Organisme certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2027

CCP 1 : ASSURER L'ACCUEIL DU PATIENT ET LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES COURANTES D'UNE STRUCTURE MÉDICALE 240 heures

- **Accueillir, renseigner et orienter un patient :**
Communication interpersonnelle, Prise rapide de notes et transcription sous dictaphone, Techniques d'accueil et Gestion de conflits
- **Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé :**
Agenda partagé, internet, PAO, Outils d'organisation et de planification
- **Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient :**
Enregistrement, télétransmission, facturation : Excel
- **Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe :**
Lexique et terminologie médicale, Synthèse, orthographe, grammaire et syntaxe, Correspondance écrite professionnelle : Word

CCP 2 : ASSISTER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ D'UNE STRUCTURE MÉDICALE DANS LE SUIVI ET LA COORDINATION DU PARCOURS DU PATIENT 240 heures

- **Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient :**
Classement, numérisation, digitalisation, archivage
- **Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux :**
Bureautique
- **Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments :**
Organisation des Institutions médico-sociales Droit de la Santé et Veille juridique Environnement Professionnel

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Forme	Durée
Mise en situation professionnelle (4 heures 20 min)		
Mise en situation écrite	Ecrite	03h00
Mise en situation orale	Orale	01h20

SYNTHESE

Total : 480 heures

Date de fin des examens,
prévue : le 09/07/2026

TITRE DE ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES

Enregistrement au RNCP 41366 - Code formation 36T31502 - Organisme certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2027

CCP 1 : ASSURER LES MISSIONS OPÉRATIONNELLES DE LA GRH 180 heures

- **Assurer la gestion administrative du personnel – 72H**
Constitution, mise à jour et archivage des dossiers du personnel, Formalités administratives liées à l'embauche et au départ du salarié, Cadre légal et conventionnel du travail, Gestion du temps de travail, absences et congés, Procédures RH dématérialisées et environnement SIRH, Préparation des dossiers liés au CSE et aux obligations sociales, RGPD – CNIL, Veille juridique et sociale appliquée aux activités RH
- **Assurer la gestion des variables et des paramètres de paie – 60H**
Constitution, mise à jour et archivage des dossiers du personnel, Formalités administratives liées à l'embauche et au départ du salarié, Cadre légal et conventionnel du travail, Gestion du temps de travail, absences et congés, Procédures RH dématérialisées et environnement SIRH, Préparation des dossiers liés au CSE et aux obligations sociales, RGPD – CNIL, Veille juridique et sociale appliquée aux activités RH
- **Mettre en place et suivre les indicateurs RH – 56H**
Identification et sélection des indicateurs RH pertinents, Collecte et traitement des données sociales, Calcul des ratios et indicateurs RH, Conception et actualisation de tableaux de bord RH, Analyse des résultats et rédaction de synthèses, Représentation graphique des données, Introduction à la BDES et à la DPEF
- **Evaluation et mises en situation professionnelles – 32H**

CCP 2 : CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT des RH 180 heures

- **Contribuer aux opérations liées à la gestion des emplois et carrières – 44H**
Gestion des emplois et des parcours professionnels, Planification et suivi des entretiens professionnels et d'évaluation, Exploitation des entretiens dans une logique GPEC, Actualisation des fiches de poste et référentiels métiers, Communication RH interne, Veille réglementaire liée aux parcours professionnels
- **Contribuer au processus de recrutement et d'intégration du personnel – 56H**
Analyse du besoin en recrutement, Rédaction des profils de poste et offres d'emploi, Techniques de sourcing et utilisation des jobboards et réseaux sociaux professionnels, Pré-sélection des candidatures et outils d'aide à la décision, Techniques de conduite d'entretien, Respect du cadre légal et de la non-discrimination, Gestion administrative du recrutement, Organisation et suivi de l'intégration des nouveaux collaborateurs
- **Contribuer à l'élaboration et au suivi du développement des compétences du personnel – 60H**
Recueil des besoins en développement des compétences, Cadre légal de la formation professionnelle, Dispositifs et financements, Élaboration et suivi du plan de développement des compétences, Relations avec les organismes de formation et OPCO, Gestion administrative et logistique des actions de formation, Suivi budgétaire et évaluation des actions de formation, Sensibilisation à la QVT et à la RSE
- **Evaluation et mises en situation professionnelles – 20H**

COMPÉTENCES TRANSVERSALES 80H :

- Savoir actualiser ses connaissances en matière de GRH – 30h
- Mettre en œuvre des modes opératoires dans le domaine RH – 30h
- Elaborer le dossier professionnel – 20h

SYNTHESE

Total : 480 heures

Date de fin des examens,
prévue : le 30/06/2027

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Forme	Durée
Partie 1 : Mise en situation professionnelle (03h30 min)		
Mise en situation professionnelle	Ecrite	3h30
Partie 2 : Entretien final (00h20 min)		
Entretien technique	Oral	00h30
Entretien final	Oral	00h20

BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 38364 – Code formation 32032409 - (JORF n°0054 du 06/03/2018 – Arrêté du 16/02/2018)

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2028

UNITE U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

1^{ère} année 62 heures / 2^{ème} 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale

- Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit

- Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

UNITE U2 – EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES

LANGUE VIVANTE A

1^{ère} année 42 heures / 2^{ème} 40 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

LANGUE VIVANTE B

1^{ère} année 32 heures / 2^{ème} 30 heures Objectif à atteindre : niveau B1

Niveau B1 « être capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, à l'école, dans la vie quotidienne. Être en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers. Pouvoir relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement ».

COMPETENCES TRANSVERSALES DE COMMUNICATION

1^{ère} année 50 heures / 2^{ème} 50 heures

- Communication orale et écrite en Français et en LVE
- Animation des groupes de Travail
- Outils collaboratifs et médias sociaux
- Production de documents multimédias
- Interculturalité
- Règlementation

UNITE U3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE – CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Le cadre juridique de l'activité économique THÈME : l'impact du droit européen sur le droit interne
2. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux THÈME : l'évolution de la responsabilité du producteur
3. L'entreprise et l'activité commerciale THÈME : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
4. Relations de travail dans l'entreprise THÈME : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
5. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs THÈME : nécessité et efficacité du droit de la consommation
6. Les relations inter-entreprises THÈME : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Les fonctions économiques THÈME : les transformations des modes de vie
2. Le financement de l'économie THÈME : le développement des marchés des capitaux
3. La régulation THÈME : les enjeux de politiques de l'emploi
4. Les relations économiques internationales THÈME : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
5. L'économie mondiale THÈME : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. L'entreprise, des approches complémentaires THÈME : l'entreprise, un système complexe
2. L'entreprise, centre de décision THÈME : la pratique de la décision
3. L'entreprise et la gestion des activités THÈME : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
4. L'entreprise et sa démarche stratégique THÈME : les PME et la démarche stratégique
5. L'entreprise, la société et l'éthique

U4 C BLOC DE COMPETENCES N°1 – OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

1^{ère} année 95 heures / 2^{ème} 109 heures

- Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité
- Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier
- Contribuer à la pérennisation des processus
- Rationaliser l'usage des ressources de l'entité

U5 BLOC DE COMPETENCES N°2 – GESTION DE PROJET

1^{ère} année 157 heures / 2^{ème} 145 heures

- Formaliser le cadre du projet
- Conduire une veille informationnelle
- Suivre et contrôler le projet
- Evaluer le projet

SYNTHESE

Année 1 :	675 heures
Année 2 :	675 heures
Total :	1350 heures

Date de fin des examens, prévue :le
10/07/2028

U6 BLOC DE COMPETENCES N°3 – COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1^{ère} année 113 heures / 2^{ème} 113 heures

- Gérer la relation de travail
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- Organiser les activités du champ des relations sociales
- Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collectif

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	3h00
E2 - Expression et culture en LVE				
Sous-épreuve E21 Langue A*	U21	2	Ecrite Orale	2h00 20 min
Sous-épreuve E22 Langue B*	U22	1	Ecrite Oral	2h00 20 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 - Optimisation des processus administratifs	U4	4	Orale	55 min
E5 - Gestion de projet	U5	4	Orale et pratique	1h30
E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines	U6	4	Ecrite	4h00
EF 1*** Langue vivante étrangère C**			Orale	20 min
EF 2*** Module de parcours individualisé			Orale	30 min

* Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu.

L'une des deux langues vivantes étrangères choisies par la candidate ou le candidat est l'anglais.

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

*** Pour ces deux épreuves facultatives, seuls comptent les points au-dessus de la moyenne

DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de passer l'unité U1 « culture générale et expression » du BTS Support à l'action managériale ainsi que des unités U21 et U22 de langue vivante étrangère, sous réserve d'avoir validé deux langues dans l'autre diplôme dont une est l'anglais.

Les candidates et candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « culture économique, juridique et managériale » définie par le présent arrêté.

BTS GESTION DE LA PME

Enregistrement au RNCP N° 38363 – Code formation 32031409 - (JORF n°0054 du 06/03/2018 – Arrêté du 19/02/2018)

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2028

UNITE U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

1^{ère} année 62 heures / 2^{ème} année 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale

- Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit

- Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

UNITE U2 – EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES

1^{ère} année 42 heures / 2^{ème} année 40 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Unité U 21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite ; Production orale en continue et interaction

Unité U 22 : Compréhension de l'oral

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

COMPETENCES TRANSVERSALES DE COMMUNICATION

1^{ère} année 60 heures / 2^{ème} année 60 heures

UNITE U 3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE - CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} année 40 heures

1. Le cadre juridique de l'activité économique THÈME : l'impact du droit européen sur le droit interne
2. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux THÈME : l'évolution de la responsabilité du producteur
3. L'entreprise et l'activité commerciale THÈME : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
4. Relations de travail dans l'entreprise THÈME : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi

5. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs THÈME : nécessité et efficacité du droit de la consommation
6. Les relations inter-entreprises THÈME : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} année 40 heures

1. Les fonctions économiques THÈME : les transformations des modes de vie
2. Le financement de l'économie THÈME : le développement des marchés des capitaux
3. La régulation THÈME : les enjeux de politiques de l'emploi
4. Les relations économiques internationales THÈME : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
5. L'économie mondiale THÈME : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} année 40 heures

1. L'entreprise, des approches complémentaires THÈME : l'entreprise, un système complexe
2. L'entreprise, centre de décision THÈME : la pratique de la décision
3. L'entreprise et la gestion des activités THÈME : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
4. L'entreprise et sa démarche stratégique THÈME : les PME et la démarche stratégique
5. L'entreprise, la société et l'éthique

U4 C BLOC DE COMPETENCES N°1 – GERER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

1^{ère} année 60 heures / 2^{ème} année 60 heures

- Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
- Communication interne et externe

U5 BLOC DE COMPETENCES N°2 – PARTICIPER A LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

1^{ère} année 110 heures / 2^{ème} année 110 heures

- Activité 2.1. Conduite d'une veille
- Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME
- Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME
- Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME
- Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME
- Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME
-

U5 BLOC DE COMPETENCES N°3 – GERER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER A LA GESTION DES RH DE LA PME

1^{ère} année 89 heures / 2^{ème} année 85 heures

- Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME
- Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME
- Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

U5 BLOC DE COMPETENCES N°4 – SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DE LA PME

1^{ère} année 120 heures / 2^{ème} année 140 heures

- Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME
- Activité 4.2. Organisation des activités de la PME
- Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME
- Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME
- Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME
- Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME
- Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord

MODALITES D'EVALUATION

SYNTHESE	
Année 1 :	675 heures
Année 2 :	675 heures
Total :	1350 heures
Date de fin des examens, prévue le : 10/07/2026	

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 – Culture générale et Expression	U1	4	Ecrite	3h00
E2 – Langues vivantes étrangères 1	UE2	3		
Compréhension de l’Ecrit et expression écrite	UE21	1	Ecrite	2h00
Production Orale en continue et en interaction	UE21	1	Orale	20 min
Sous-épreuve E22 - Compréhension de l’oral	U22	1	Orale	20 min
E3 – Culture économique, juridique et managériale	U3	6	Ecrite	4h00
E4 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	U4	6	Orale et pratique	1h00
E5 – Participer à la gestion des risques de la PME, gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME		8		
Sous-épreuve E51 Participer à la gestion des risques de la PME	U51	4	Orale	30 min
Sous épreuve E52 Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME	U52	4	Ecrite	2h30
E6 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6	6	Ecrite	4h30
EF 1 – Langue vivante étrangère 2			Orale	20 min

DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d’un BTS d’une autre spécialité, d’un DUT ou d’un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l’unité U1 « culture générale et expression » et U2 « langue vivante étrangère 1 » du BTS « Gestion de la PME ».

Les candidats titulaires d’un BTS d’une autre spécialité, d’un DUT ou d’une licence ayant validé une ou des unités d’enseignement d’économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l’unité U3 « culture économique, juridique et managériale » définie par le présent arrêté.

U62 BLOC DE COMPETENCES N°3 – MISE EN OEUVRE DE L'EXPERTISE TECHNICO-COMMERCIALE

1^{ère} année 116 heures / 2^{ème} 128 heures

- Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle
- Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment
- Produire des solutions technico- commerciales pour un segment cible
- Mettre en œuvre une formation technique pour le segment cible

SYNTHESE

Année 1 : 675 heures

Année 2 : 675 heures

Total : 1350 heures

Date de fin des examens, prévue : le
10/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	3h00
E2 – Communication en langue vivante étrangère	UE2	3		
U21 – Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1,5	Ecrite	2h00
U22 – Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction en LV2	U22	1,5	Orale	20 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 – Négociation technico-commerciale	U4	6	Orale	1h00
E5 – Management et gestion des activités technico-commerciales	U5	4	Ecrite	4h00
E6 – Projet technico-commerciales	U6	6		
U61 – Développement de la clientèle et de la relation client	U61	3	Orale	30 min
U62 – Mise en œuvre de l'expertise technico- commerciale	U62	3	Orale	30 min
EF 1 Langue vivante **			Orale	20 min
EF 2 Module d'approfondissement			Orale	20 min
EF3 Engagement étudiant			Orale	20 min

DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 langue vivante étrangère 2.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 06 mars 2018).

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N°38368 - (JORF n°0054 du 06/03/2018 – Arrêté du 19/02/2018)

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2028

U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

1^{ère} année 60 heures / 2^{ème} 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale

- Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit

- Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

UNITE U2 – EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES

LANGUE VIVANTE A

1^{ère} année 42 heures / 2^{ème} 42 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

COMPETENCES TRANSVERSALES DE COMMUNICATION

1^{ère} année 50 heures / 2^{ème} 50 heures

- Communication orale et écrite
- Communication Commerciale et Plan de Communication
- Les styles de management, Interculturalité, Animation des groupes de travail et des réseaux, Gestion des conflits
- Outils et supports de communication, Outils collaboratifs et médias sociaux
- Système d'information commerciale.
- Production de documents physiques, digitaux, multimédias, Règlementation

UNITE U3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE – CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Le cadre juridique de l'activité économique : l'impact du droit européen sur le droit interne
2. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux : l'évolution de la responsabilité du producteur
3. L'entreprise et l'activité commerciale : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
4. Relations de travail dans l'entreprise : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
5. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs : nécessité et efficacité du droit de la consommation
6. Les relations inter-entreprises : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Les fonctions économiques : les transformations des modes de vie
2. Le financement de l'économie : le développement des marchés des capitaux
3. La régulation : les enjeux de politiques de l'emploi
4. Les relations économiques internationales : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
5. L'économie mondiale : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. L'entreprise, des approches complémentaires : l'entreprise, un système complexe
2. L'entreprise, centre de décision : la pratique de la décision
3. L'entreprise et la gestion des activités : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
4. L'entreprise et sa démarche stratégique : les PME et la démarche stratégique
5. L'entreprise, la société et l'éthique

U4 BLOC DE COMPETENCES N°1 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

1^{ère} année 151 heures / 2^{ème} 123 heures

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

U5 BLOC DE COMPETENCES N°2 – RELATION CLIENT A DISTANCE A DIGITALISATION

1^{ère} année 120 heures / 2^{ème} 145 heures

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

U61 BLOC DE COMPETENCES N°3 – RELATION CLIENT & ANIMATION DE RESEAUX

1^{ère} année 120 heures / 2^{ème} 135 heures

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

SYNTHESE

Année 1 :	675 heures
Année 2 :	675 heures
Total :	1350 heures

Date de fin des examens, prévue : le
10/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	3h00
E2 – Communication en langue vivante étrangère	U2	3	Orale	30 min* + 30 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 – Relation client et négociation-vente	U4	5	Orale	40 min* + 1h
E5 – Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Etude de cas U5 1 (écrite) Epreuve pratique sur poste informatique U5 2 (orale)	3h00 + 40 min
E6- Relation client et animation de réseaux	U6	3	Orale	40 min
EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		Orale	20 min + 20 min*

* Temps de préparation

** la langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 langue vivante étrangère 2.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 06 mars 2018).

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 38362 - JO du 15/10/2018 - Arrêté du 11/12/2023

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2027

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION :

1ère année 60 heures / 2ème 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat. EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale : Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit : Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES :

- **E2. COMPREHENSION DE L'ECRIT ET EXPRESSION ECRITE**
- **E3. COMPREHENSION DE ORAL PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION**

1ère année 42 heures / 2ème 42 heures

Objectif à atteindre : niveau B2
Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE - CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1ère année 44 heures / 2ème 40 heures

- I. Le cadre juridique de l'activité économique : l'impact du droit européen sur le droit interne
- II. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux : l'évolution de la responsabilité du producteur
- III. L'entreprise et l'activité commerciale : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
- IV. Relations de travail dans l'entreprise : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
- V. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs : nécessité et efficacité du droit de la consommation
- VI. Les relations inter-entreprises : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1ère année 44 heures / 2ème 40 heures

- I. Les fonctions économiques : les transformations des modes de vie
- II. Le financement de l'économie : le développement des marchés des capitaux
- III. La régulation : les enjeux de politiques de l'emploi
- IV. Les relations économiques internationales : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
- V. L'économie mondiale : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1ère année 44 heures / 2ème 40 heures

- I. L'entreprise, des approches complémentaires : l'entreprise, un système complexe
- II. L'entreprise, centre de décision : la pratique de la décision

III. L'entreprise et la gestion des activités : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité

IV. L'entreprise et sa démarche stratégique : les PME et la démarche stratégique

V. L'entreprise, la société et l'éthique

BLOC 1 : DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

1ère année 144 heures / 2ème 106 heures

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client.

BLOC 2 : ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

1ère année 106 heures / 2ème 144 heures

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Mettre en place la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale.

BLOC 3 : ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE

1ère année 96 heures / 2ème 106 heures

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances.

BLOC : 4 MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE

1ère année 95 heures / 2ème 97 heures

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale.

DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 langue vivante étrangère 2.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 06 mars 2018).

SYNTHESE

Année 1 : 675 heures

Année 2 : 675 heures

Total : 1 350 heures

**Date de fin des examens, prévue :
le 09/07/2027**

MODALITES D'EVALUATION

Épreuves	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	Ponctuelle orale	20min
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale		
E41 Développement de la relation client et vente conseil	Ponctuelle Orale	30 min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Ponctuelle Orale	30min
E5 Gestion opérationnelle	Ponctuelle écrite	3h min
E6 Management de l'équipe commerciale	Ponctuelle écrite	2h30
EF1 Communication en Langue vivante **	Ponctuelle Orale	20 min
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Ponctuelle Orale	20 min
EF3 Entrepreneuriat	Ponctuelle Orale	20 min

BACHELOR CHARGÉ DE RECRUTEMENT ET CONSEILS EN RESSOURCES HUMAINES (CRCRH)

Enregistrement au RNCP 36500 - Code formation 26X31527 - Titre certifié de niveau 6, code NSF 315, enregistré au RNCP le 01/06/2022, délivré par Groupe ESCCOT (Chargé de Recrutement et Conseils en Ressources Humaines)

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2027

BLOC 1 : PARTICIPER au DEPLOIEMENT de la STRATEGIE de SOURCING ADAPTÉ au BESOIN en RECRUTEMENT d'un COMMANDITAIRE 118 heures – 15 Crédits

- **Analyse d'un besoin en recrutement et rédaction d'une offre d'emploi – 24h**
Processus, cahier des charges, techniques d'analyse, fiche de poste, candidat persona, inbound recruiting, outils institutionnels, offres d'emploi, cadre légal
- **Définition & Mise en Œuvre de la stratégie de sourcing – 32h**
Processus, Coûts, Tableau de bord de suivi et indicateurs de réussite, Prospection, Marketing RH, Marque Employeur, Référencement web, Communication digitale, Outils digitaux, IA
- **Mise en place d'Actions commerciales, de fidélisation et de satisfaction client – 42h**
Droit du Travail Temporaire, Négociation de prestation RH, Suivi et fidélisation, Process de placement actif
- **Accompagnement – 20h**

BLOC 2 : ASSURER le RECRUTEMENT et l'INTEGRATION du PERSONNEL PERMANENT et TEMPORAIRE

- **Qualification des candidatures et conduite d'entretiens de recrutement – 40h**
Méthodologie, Outils et Techniques d'évaluation, Posture professionnelle et Négociation salariale
- **Gestion et suivi des candidatures – 8h**
Outils de suivi et d'aide à la décision, communication écrite
- **Intégration des nouveaux collaborateurs – 16h**
Processus d'onboarding (accueil et intégration) outils, supports, personnes en situation de Handicap
- **Accompagnement – 14h**

BLOC 3 : ACCOMPAGNER le DÉVELOPPEMENT des COMPÉTENCES 92 heures – 15 Crédits

- **Animation de la Démarche Qualité de vie au travail – 24h**
Cadre légal de la QVCT, techniques et outils de veille, composantes, leviers d'actions et indicateurs KPI's
- **Elaboration et Mise en place du Plan de Développement des Compétences – 48h**
GEPP, Formation Professionnelle
- **Accompagnement – 20h**

BLOC 4 : ASSURER la GESTION ADMINISTRATIVE du PERSONNEL 176 heures – 15 Crédits

- **Droit du travail et Gestion du Personnel – 64h**
Législation, Réglementation, Veille, Contrat de travail, déclarations, IRP et Négociation collective
- **Gestion de la Paie et Politique de Rémunération – 36h**
Composantes, Variables, Cotisations, Déclaration, Fiscalité, mode de rémunération et leviers de motivation
- **Reporting RH et Optimisation du SIRH – 28h**
SIRH, conduite du changement, Tableaux de bord, et indicateurs RH
- **Mise en œuvre d'une action de communication interne RH – 24h**
Stratégie, Types de communication, Management, Mode, Digital et Réseaux Sociaux, Outils et Supports
- **Accompagnement – 24h**

MODALITES D'EVALUATION

BLOC 1	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Participer au déploiement de la stratégie de sourcing adapté au besoin en recrutement d'un commanditaire	- Stratégie de Sourcing - Négociation d'une prestation RH	Ecrit Ecrit + Oral	CENTRE
	- Droit du travail temporaire	Contrôle des connaissances	CENTRE
BLOC 2	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Assurer le recrutement et l'intégration du personnel permanent et temporaire	- Recrutement et intégration - Entretien de recrutement	Ecrit Jeu de rôle	CENTRE
	- Préqualification des candidatures sur CV	Contrôle des connaissances	CENTRE
BLOC 3	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Accompagner le développement des compétences	- Plan d'action qualité de vie au travail - Plan de développement des compétences	Ecrit Ecrit	CENTRE
	- La formation professionnelle	Contrôle des connaissances	CENTRE
BLOC 4	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Participer au déploiement de la stratégie de sourcing adapté au besoin en recrutement d'un commanditaire	- Etude de cas juridique - Paie et TDB RH - Production Communication interne RH	Ecrit Ecrit Ecrit	CENTRE
	- Gestion administrative du personnel	Contrôle des connaissances	CENTRE
EVALUATIONS TRANSVERSES	Evaluation professionnelle des compétences métier et comportementales	Modalités	Examineur
	Evaluation des compétences en situation de travail	Grille	Entreprise
	Auto-évaluation des compétences métier et comportementales	Contrôle des connaissances	Examineur
	Auto-évaluation de l'apprenant dans le processus d'évaluation	Grille	Apprenant
BLOCS 1, 2, 3 & 4	GRAND ORAL		CERTIFICATEUR

SYNTHESE

480 heures :

Date de fin des examens,
prévue : le 30/06/2027

BACHELOR RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIALE (RDDC)

Enregistrement au RNCP 38505 – Code formation 36R3120B - Titre certifié de niveau 6, code NSF 312m, enregistré au RNCP le 19/07/2023, délivré par IMCP

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2027

BLOC 1 : DÉFINIR la STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE de DÉVPT COMMERCIAL d'une ENTREPRISE 88 heures – 10 Crédits

- Analyse d'un besoin en recrutement et rédaction d'une offre d'emploi – 24h
- Elaborer un diagnostic stratégique – 16h
- Réaliser une cartographie des parties prenantes – 12h
- Définir la stratégie marketing et élaborer son plan d'action – 16h
- Analyser le marché et la concurrence – 12h
- Elaborer le plan d'action marketing – 16h
- Accompagnement, Evaluation, Grand oral – 12h

BLOC 2 : DÉPLOYER le PLAN de DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL d'une ENTREPRISE 116 heures – 16 Crédits

- Analyse Réaliser un plan d'action commercial – 16h
- Mesurer la performance commerciale – 16h
- Elaborer un plan de prospection commerciale omnicanal – 12h
- Satisfaire, fidéliser et gérer les réclamations du client – 16h
- Piloter la gestion budgétaire – 16h
- Réussir une négociation – 28h
- Accompagnement, Evaluation, Grand oral – 12h

BLOC 3 : MANAGER les ÉQUIPES COMMERCIALES et FONCTIONNELLES d'une ENTREPRISE 92 heures – 14 Crédits

- Analyse Recruter et former une équipe commerciale – 28h
- Animer une équipe commerciale – 24h
- Analyser la performance commerciale – 28h
- Accompagnement, Evaluation, Grand oral – 12h

BLOC 4 : CONTRIBUER à L'INNOVATION d'une ENTREPRISE en MODE AGILE 88 heures – 12 Crédits

- Value Proposition Design – 12h
- Manager et piloter l'innovation – 20h
- Management de projet en mode agile – 20h
- Elaborer et mesurer l'efficacité de la communication responsable – 12h
- Améliorer la stratégie digitale de l'entreprise – 16h
- Accompagnement, Evaluation, Grand oral – 8h

BLOC TRANSVERSAL 88 heures – 8 Crédits

- Anglais professionnel – 40h
- Intelligence Artificielle – 8h
- Analyse de données avec Excel – 16h
- Communication en situation professionnelle – 12h
- Dossier professionnel, Evaluation, Grand oral – 12h

SYNTHESE

Total : 472 heures de formation
Date de fin des examens, prévue :
le 30/06/2027

MODALITES D'EVALUATION*

Intitulé de l'épreuve certificative	Modalités	Durée
BLOC 1 – Définir la stratégie opérationnelle de développement commercial d'une entreprise		
Stratégie de développement commercial	Écrit collectif + Oral individuel	Écrit : plusieurs semaines Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R)
BLOC 2 – Déployer le plan de développement commercial d'une entreprise		
Pilotage du développement commercial	Écrit collectif + Oral individuel	Écrit : plusieurs mois Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R)
Entretien de découverte et qualification du besoin	Jeu de rôle individuel	60 min (45 min de préparation + 15 min de simulation)
Négociation client	Écrit individuel + Jeu de rôle individuel	Business Game : 1,5 jour (10h) Jeu de rôle : 15 min
BLOC 3 – Manager les équipes commerciales et fonctionnelles d'une entreprise		
Recruter et former	Jeu de rôle individuel + Écrit individuel	4h00 (2h jeu de rôle + 2h écrit)
Réunion d'équipe	Écrit collectif + Oral collectif	Écrit : 3h30 Oral : 30 min (20 min simulation + 10 min Q/R)
BLOC 4 – Contribuer à l'innovation commerciale d'une entreprise en mode agile		
Innovation à valeur ajoutée	Écrit individuel + Oral individuel	Écrit : plusieurs mois Oral : 15 min (pitch)
Communication RSE	Écrit collectif + Oral individuel	Écrit : plusieurs mois Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R)
ÉPREUVE COMPLÉMENTAIRE		
Dossier professionnel	Écrit individuel + Oral individuel	Écrit : tout au long de la formation (23 p. max, hors annexes) Oral : 60 min (20 min présentation + 20 min Q/R + 20 min délibération)

**Chaque épreuve certificative est évaluée à 100 % (pas de coefficient pondéré) : la validation se fait bloc de compétences par bloc de compétences. Pour chaque épreuve associant écrit et oral, la production écrite et la prestation orale sont évaluées conjointement via une grille d'évaluation unique portant sur l'ensemble de la prestation.*

Le jury d'évaluation est composé de deux intervenants (formateurs ou professionnels du secteur) ne connaissant pas l'apprenant et justifiant d'au moins 3 ans d'expérience dans le secteur concerné ; sa composition fait l'objet d'une demande d'agrément auprès du certificateur.

La validation du Dossier professionnel (épreuve complémentaire) est indispensable pour obtenir la certification.

Source : Guide des épreuves – Certification professionnelle Responsable du Développement Commercial, Fiche RNCP 38505, AIPF ICL / ADMTC, 2026-2027.

MASTERE MANAGER EN RESSOURCES HUMAINES

Enregistrement au RNCP 38460 Réf RNCP : Titre de niveau 7 Code NSF 315, 315n, 315t délivré par Formatives

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2028

MRH 1^{ERE} ANNEE 2026 - 2027

UE 1 : STRATEGIE RH 64 heures – 10 Crédits

Outils marketing
Actualités RH, Veille juridique et sociale
PGE, Stratégie d'entreprise
Ethique et culture d'entreprise

UE 2 : DISPOSITIFS DE DEVELOPPEMENT des RH 120 heures – 10 crédits

Marketing stratégique
Développement international, Anglais professionnel
Processus et cahier des charges de recrutement, Onboarding
Gestion des Emplois et des Compétences (GEPP)
Formations collectives et parcours individualisés
Sécurité au travail
Management des processus
Management interculturel

UE 3 : MANAGEMENT d'UN SERVICE et des INNOVATIONS RH 112 heures – 10 crédits

Conduite du changement, Technologies de l'information et de la communication (TIC)
Accompagnement de la digitalisation, Digital RH
Conduite de projets RH
Comptabilité appliquée aux RH, Investissements RH
Gestion du personnel (partie 1), PGI, système d'information SIRH, RGPD
Communication interpersonnelle, Conduite de réunion
Management d'équipe, leadership, Management collaboratif

UE 4 : PERFORMANCES SOCIALES 72 heures – 10 crédits

Salaires et rémunérations, Budgets sociaux
Paie, Relations institutionnelles et organismes sociaux
Bilan social, Analyse de données
Contrôle de Gestion appliqué RH

UE 5 : RELATIONS SOCIALES 64 heures – 10 crédits

CSE, Élections des IRP
Culture d'entreprise, Gestion de l'information et de la communication interne
Droit Social et du travail
Gestion du personnel (partie 2)
Gestion des conflits sociaux, Techniques de médiation

UE 6 : COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES RH 64 heures – 10 crédits

Séminaires culture métier, Travaux de compétences et dossier projet, Préparation du mémoire

EVALUATION M1 26 heures

MODALITE D'EVALUATION

Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme.

Ces éléments sont appréciés soit par :
Un contrôle continu et régulier

Concernant l'évaluation des blocs de compétences, chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées :

- Rendus de travaux, Mise en situation, Evaluation de projet

MATIERE	MODALITE D'EVALUATION
UE 1 : STRATÉGIE RH	
Outils marketing	EN M1.E1 : Synthèse Analyse de l'environnement externe
Actualités RH	CC M1.C1 : Business case Veille RH (oral individuel)
Veille juridique et sociale	
PGE, Stratégie d'entreprise	EN M1.E4 : Recommandation Politique d'entreprise
Ethique et culture d'entreprise	EN M1.E5 : Recommandation Culture d'entreprise
UE 2 : DISPOSITIFS DE DÉVELOPPEMENT DES RH	
Marketing stratégique	DP M1D07 : Compte-rendu Marque employeur
Développement international	CC M1.C2 : Business case Gestion internationale des RH (Dossier individuel)
Anglais professionnel	
	CC M1.C3 : Mises en situation en langue anglaise
Processus et cahier des charges de recrutement	CC M1.C4 : Mise en situation professionnelle Recrutement (Oral) DP M1D05 : Compte-rendu Processus de recrutement et onboarding
Onboarding	
Gestion des Emplois et des Compétences (GEPP)	CC M1.C5 : Worskop Gestion individualisée des carrières (dossier rédigé en groupe)
Formations collectives et parcours individualisés	DP M1D06 : Compte-rendu Cahier des charges d'une formation
Sécurité au travail	DP M1D03 : Compte-rendu Sécurité au travail
Management des processus	EN M1.E3 : Synthèse Management des processus
UE 3 : MANAGEMENT D'UN SERVICE ET DES INNOVATIONS RH	
Conduite du changement Technologies de l'information et de la communication (TIC)	DP M1D04 : Compte-rendu Management du changement
Accompagnement de la digitalisation Digital RH	EN M1.E2 : Synthèse La digitalisation au service des RH
Conduite de projets RH	DP M1D01 : Compte-rendu Mise en place d'un projet RH + oral de groupe DP M1D11 : Compte-rendu Évaluation et présentation du bilan du projet + oral de groupe
Comptabilité appliquée aux RH Investissements RH	CC M1.C7 : Étude de cas Budget RH (Écrit individuel)
Gestion du personnel (partie 1) PGI, système d'information SIRH RGPD	DP M1D08 : Compte-rendu SIRH
Communication interpersonnelle Conduite de réunion	CC M1.C8 : Mise en situation Animation de réunion (oral + écrit individuels)
Management d'équipe, leadership Management collaboratif	DP M1D09 : Compte-rendu Management d'équipe
UE 4 : PERFORMANCE SOCIALE	
Salaires et rémunérations Budgets sociaux	CC M1.C9 : Étude de cas Coût des rémunérations

Paie Relations institutionnelles et organismes sociaux	CC M1.C10 : Mise en situation Paie et systèmes de prévoyance (Production individuelle)
Bilan social Analyse de données	DP M1D02 : Compte-rendu Analyse du bilan social
Contrôle de Gestion appliqué RH	EN M1.E6 : Recommandation Gestion sociale
UE 5 : RELATIONS SOCIALES	
CSE Élections des IRP	DP M1D10 : Compte-rendu Élections et fonctionnement du CSE (écrit individuel)
Culture d'entreprise Gestion de l'information et de la communication interne	EN M1.7 : Recommandation communication interne
Droit Social et du travail	CC M1.C11 : Étude de cas Droit (écrit individuel)
Gestion du personnel (partie 2)	EN M1.E8 : Recommandation droit social
Gestion des conflits sociaux Techniques de médiation	CC M1.C12 : Workshop Analyse d'un conflit (oral de groupe)
UE 6 : COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES RH	
Séminaires culture métier	Oral de fin d'année recommandé : présentation du dossier projet, bilan des compétences et plan du mémoire pour validation du bloc 3
Travaux de compétences et dossier projet	
Préparation du mémoire	

MRH 2^{EME} ANNEE 2027 - 2028

UE 1 : STRATEGIE RH 92 heures – 10 Crédits

GPEC / GPEEC, Gestion prévisionnelle des flux
Audit interne
Politique et stratégie RH
RSE Appliquée aux RH

UE 2 DISPOSITIFS DE DEVELOPPEMENT des RH 112 heures – 10 crédits

Systémiques des mobilités internes et externes, Politiques des mobilités internationales
GPEC / GPEEC Approfondie
Ingénierie de la formation
Prévention et risques psychosociaux
QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail)
Anglais professionnel

UE 3 : MANAGEMENT d'UN SERVICE et des INNOVATIONS RH 40 heures – 10 crédits

Prospective RH
Politique recherche et développement RH
Direction du service RH
Gestion du personnel

UE 4 : PERFORMANCES SOCIALES 92 heures – 10 crédits

Politique salariale
Enquête sociale, Analytique RH
Management de la performance, qualité des processus RH

UE 5 : RELATIONS SOCIALES 108 heures – 10 crédits

Communication avec les IRP
Droit du travail approfondi
Négociations, Accords Marketing RH
Contentieux, Techniques de médiation (rappels)
Conduite d'entretien

UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 60 heures – 10 crédits

Rapport d'activités
Livret d'employabilité
Mémoire : écrit et soutenance

EVALUATION M2 50 heures

MODULE D'EVALUATION

Légende :

CC : contrôle continu pendant la formation

DP : Dossier Projet à rendre en fin d'année

EN : Examens nationaux sur 2 journées (8 questions en situation de travail dans le Dossier professionnel)

Oral de fin d'année (présentation des activités, du projet et validation des blocs de compétences 1 à 5)

MODALITE D'EVALUATION :

Pendant la formation :

- Contrôle continu sous forme de partiels, d'oraux et de challenges, d'études de cas tout au long de la formation
- Rapport d'activités avec bilan des compétences acquises = 5 comptes rendus de mission (écrits individuels)
- Projet professionnel
- Rédaction du mémoire

Examen national :

- Etude de cas
- Grand oral :
 - Présentation des travaux réalisés (projet, rapport de l'activité, mémoire)
 - Validation ou non des blocs de compétences
 - Evaluation des performances (expression écrite, expression orale, culture métier) et validation du niveau 7 par le jury du grand oral.

Pour valider la certification, le candidat en formation doit :

- Obtenir une moyenne annuelle supérieure ou égale à 10/20 pour valider chaque unité d'enseignement
- Obtenir une note minimale de 12/20 à l'étude de cas
- Transmettre les 4 livrables demandés par le certificateur (rapport d'activité, projet professionnel, livret d'employabilité, mémoire)
- Valider au minimum 60% des compétences visées dans les blocs 1 à 6 lors du grand oral.

MATIERES	MODALITE D'EVALUATION
UE 1 : STRATÉGIE RH	
GPEC / GPEEC Gestion prévisionnelle des flux	CC M2.C1 : Business case Gestion des flux et stratégie GPEC (Dossier individuel)
Audit interne	EN M2.E1 : Synthèse Analyse de l'environnement externe EN M2.E2 : Recommandation Audit et problématiques RH
Politique et stratégie RH	EN M2.E3 : Recommandation Stratégie RH
RSE Appliquée aux RH	CC M2.C2 : Workshop Management durable et RSE (Dossier rédigé en groupe)
UE 2 : DISPOSITIFS DE DÉVELOPPEMENT DES RH	
Systémiques des mobilités internes et externes Politiques des mobilités internationales	CC M2.C3 : Workshop Mobilités internationales (Oral de groupe en anglais)
GPEC / GPEEC Approfondie	EN M2.E4 : Recommandation GEPP et compétitivité
Ingénierie de la formation	CC M2.C5 : Workshop Ingénierie de la formation (Dossier rédigé en groupe)
Prévention et risques psychosociaux	CC M2.C6 : Workshop Risques psychosociaux (Dossier rédigé en groupe)
QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail)	EN M2.E5 : Recommandation Prévention des risques et QVCT
Anglais professionnel	CC M2.C4 : Mises en situation en langue anglaise (Écrits individuels)
UE 3 : MANAGEMENT D'UN SERVICE ET DES INNOVATIONS RH	
Prospective RH Politique recherche et développement RH	CC M2.C7 : Workshop Innovations sociales (Oral de groupe)
Direction du service RH Gestion du personnel	CC M2.C8 : Business case Gestion du personnel (Dossier rédigé en groupe)
UE 4 : PERFORMANCE SOCIALE	
Politique salariale	CC M2.C9 : Étude de cas Politique de rémunération (Dossier individuel)
Enquête sociale Analytique RH	CC M2.C10 : Workshop Réalisation d'une enquête sociale (production collective)
Management de la performance, qualité des processus RH	EN M2.E6 : Recommandation performance sociale
UE 5 : RELATIONS SOCIALES	
Communication avec les IRP	RAM2.R1 : Compte-rendu Relations avec les membres du CSE
Droit du travail approfondi	CC M2.C11 : Étude de cas Droit du travail approfondi (Écrit individuel)
Négociations, Accords	RAM2.R2 : Compte-rendu Négociation collective
Marketing RH	RAM2.R3 : Compte-rendu Communication externe
Contentieux Techniques de médiation (rappels)	RAM2.R4 : Compte-rendu Résolution d'un contentieux
Conduite d'entretien	RAM2.R5 : Négociation individuelle
UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	
Rapport d'activités Livret d'employabilité Mémoire : écrit et soutenance	Grand oral : présentation du rapport d'activité, bilan des compétences, culture métier et soutenance du mémoire pour validation des blocs de compétences

SYNTHESE

MRH 1 : 496 heures – 60 Crédits

MRH 2 : 504 heures – 60 Crédits

Total : 1096 heures – 120 Crédits

Fin des examens : 21/07/2028

MASTERE MANAGER D'AFFAIRES

Enregistrement au RNCP 40257 - Code formation 16X31029 - Réf RNCP : Titre de niveau 7 Code NSF 310, 312t & 313, délivré par Manitude

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2028

1^{ERE} ANNEE 2026 - 2027

BLOC 1 DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE UNE STRATÉGIE COMMERCIALE DURABLE

240 heures – 30 Crédits

▪ Étude de marché et veille stratégique	48 h
▪ Analyse concurrentielle et positionnement stratégique	44 h
▪ Identification et segmentation du public cible	32 h
▪ Élaboration d'une stratégie commerciale	44 h
▪ Plan d'Action Commercial et approche omnicanale	36 h
▪ Budgétisation et rentabilité commerciale	28 h
▪ Présentation et argumentation stratégique	8 h

BLOC 2 DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE PAR LA CONQUÊTE ET LA FIDÉLISATION CLIENT

284 heures – 30 Crédits

▪ Stratégies et outils de prospection commerciale	52 h
▪ Suivi et mesure de la performance commerciale	28 h
▪ Réponse aux appels d'offres et propositions commerciales	40 h
▪ Gestion et fidélisation du portefeuille clients	40 h
▪ Communication et relation client	28 h
▪ Détection des besoins et construction de l'offre	32 h
▪ Techniques de négociation et closing	36 h
▪ Négociation commerciale en anglais	28 h

2^{EME} ANNEE 2027 - 2028

BLOC 3 MANAGER une ÉQUIPE de COLLABORATEURS et un RÉSEAU de PARTENAIRES

212 heures – 30 Crédits

▪ Leadership et mobilisation des équipes	40 h
▪ Animation et coordination des équipes internes et externes	36 h
▪ Gestion des conflits et médiation	28 h
▪ Gestion des compétences et parcours professionnel (GEPP)	32 h
▪ Recrutement et intégration des talents	36 h
▪ Pilotage et suivi de la performance des équipes	40 h

BLOC 4 PILOTER L'ACTIVITÉ D'UN CENTRE DE PROFIT

200 heures – 30 Crédits

▪ Coordination et optimisation des ressources (Lean Management)	42 h
▪ Conformité réglementaire et gestion des documents administratifs	42 h
▪ Gestion des litiges et prévention des contentieux	32 h
▪ Pilotage de la performance et outils de suivi	32 h
▪ Reporting et analyse des résultats	24 h
▪ Gestion de crise et planification des risques	28 h

+	Accompagnement, Evaluation, Grand oral – 12h	32 h
---	--	------

MODALITE D'EVALUATION

Intitulé de l'épreuve	Modalités	Durée	Évaluateur
1ère année			
BLOC 1 – Définir et mettre en œuvre une stratégie commerciale durable en fonction des objectifs de rentabilité économique fixés par le comité de direction			
<i>Épreuve nationale</i>			
Stratégie de développement commercial	Écrit individuel + Oral individuel	Écrit : plusieurs semaines (25 à 30 p.) Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R), en présentiel	Centre
<i>Contrôles de connaissances (sujet libre, sans cours ni internet)</i>			
Étude de marché	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
Les indicateurs de performance	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
BLOC 2 – Développer l'activité commerciale par la conquête et la fidélisation client en s'appuyant sur les processus de transformation digitale mis en place par l'entreprise			
<i>Épreuves nationales</i>			
Plan de prospection	Écrit individuel + Oral individuel	Écrit : plusieurs semaines (10 à 15 p.) Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R), en présentiel	Centre
Réponse à un appel d'offres	Écrit individuel + Oral individuel, en présentiel	Écrit : 7h00 (10 à 15 p., sans support ni internet) Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R)	Centre + 2 pro.
Négociation commerciale	Écrit individuel + Jeux de rôle, en présentiel	Écrit (préparation) : 3h00 4 jeux de rôle (découverte, proposition, négociation : 15 min prép. + 20 min oral chacun ; recommandation : 15 min prép. + 10 min oral)	Rôliste Manitude
<i>Contrôles de connaissances (sujet libre, sans cours ni internet)</i>			
Social Selling	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
Gestion des objections	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
Fidélisation et relation client	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
2ème année			
BLOC 3 – Manager une équipe de collaborateurs et un réseau de partenaires			
<i>Épreuves nationales</i>			
Management d'équipe	Jeux de rôle individuels, en présentiel	Réunion de lancement de projet : 15 min prép. + 20 min oral Gestion de conflit : 15 min prép. + 20 min de jeu de rôle	Rôliste Manitude
Stratégie RH & recrutement	Écrit individuel + Jeu de rôle, en présentiel	Écrit : 3h30 Jeu de rôle (recrutement) : 20 min oral	Centre / Rôliste
<i>Contrôles de connaissances (sujet libre, sans cours ni internet)</i>			
Leviers de motivation	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
Suivi de la performance	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
BLOC 4 – Piloter l'activité d'un centre de profit			

Intitulé de l'épreuve	Modalités	Durée	Évaluateur
Épreuve nationale			
Optimisation & Performance	Écrit collectif (3 à 5 apprenants) + Oral individuel, en présentiel	Écrit : plusieurs semaines, sur cas fourni 3 mois avant l'épreuve (40 à 50 p.) Oral : 30 min (20 min présentation + 10 min Q/R)	Centre + 2 pro.
Contrôles de connaissances (sujet libre, sans cours ni internet)			
Optimisation des ressources	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
Les outils de pilotage de l'activité	Écrit individuel	Durée fixée par le centre	Centre
ÉVALUATIONS TRANSVERSES – Blocs 1, 2, 3 & 4 (compétences métier et comportementales)			
Auto-évaluation des compétences métier et comportementales	Grille, suivi individualisé continu avec le formateur référent	Tout au long de la formation	Apprenant
Évaluation professionnelle des compétences métier et comportementales	Grille, compétences observables et/ou mesurables en entreprise	Tout au long de la formation	Entreprise
ÉVALUATION CERTIFICATIVE – Blocs 1, 2, 3 & 4			
Le Grand Oral (dossier + support « Passeport d'activités »)	Oral individuel, en présentiel	1h15 : 10 min présentation + 60 min échange avec le jury + 5 min de concertation	Certificateur

SYNTHESE

Total : 968 heures
Fin des examens : 30/06/2028

MAINTENANT PLACE À VOTRE PROJET

PRÊT(E) À VOUS LANCER ?

Scannez le QR code
pour vous préinscrire

