

## Public et prérequis

Tout public

Admission : Être titulaire d'un BTS ou d'une licence 2 (120 ECTS)

## Les objectifs pédagogiques et professionnels

- Manager des équipes
- Animer la relation client
- Piloter un budget
- Mener des projets divers (commercial / marketing / achat / ressources humaines / financier / logistique...)

## Modalité d'évaluation

Chaque bloc de compétences fait l'objet d'une évaluation autonome. Pour valider son parcours et obtenir le titre, l'apprenant doit donc valider chacun des blocs de compétences composant la certification préparée.

Le centre de formation contrôle l'acquisition des connaissances du bénéficiaire au moyen :

- D'un contrôle continu et/ou d'un contrôle semestriel
- D'une évaluation finale pour chaque bloc de compétences ainsi que d'un Rapport d'Activité Professionnelle.

**Certification professionnelle de niveau 6** «Responsable d'Agence et de Commerce» - Enregistrée au RNCP sous le numéro 39395 par décision du directeur général de France Compétences en date du 19/07/2024, délivrée par l'Association pour la formation au management à la gestion et à l'entrepreneuriat (AFMGE), code NSF312

## Contenu de la formation

### Bloc 1: DEVELOPPER L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES D'UNE AGENCE OU D'UN COMMERCE

- Veille du marché
- Parcours clients
- Positionnement marketing
- Définir l'offre de produits et de services
- Objectifs et plan d'actions opérationnelles

### Bloc 2 : PLACER L'EXPERIENTIEL ET LA COMMUNAUTE AU COEUR DE LA RELATION CLIENT D'UNE AGENCE OU D'UN COMMERCE

- Gérer la e-reputation
- Scénariser et animer l'espace de vente
- Animer une communauté
- Gérer la relation clients

RÉFÉRENCE

**COMM-002**

CODE RNCP

**39395**

CENTRES DE FORMATION  
**AUXERRE**

DURÉE DE LA FORMATION  
**12 mois / 500 heures**

ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

PARTENAIRE

**IFAG**®  
Ecole de management  
Depuis 1968

## Les + Formation 58-89

- 1200 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 500 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat
  
- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

- Mettre en place une distribution responsable

### **Bloc3 : PILOTER LES EQUIPES OPERATIONNELLES D'UNE AGENCE OU D'UN COMMERCE**

- Ordonnancement des équipes d'une agence ou d'un commerce
- Recrutement
- Animer l'équipe et développer ses compétences relationnelles

### **Bloc4 : GERER LES OPERATIONS FINANCIÈRES, ADMINISTRATIVES ET LOGISTIQUES D'UNE AGENCE OU D'UN COMMERCE**

- Pilotage budgétaire
- Achats et supply-chain
- Merchandising
- Santé et sécurité dans l'agence ou le commerce
- Exploitation «responsable» d'une agence ou d'un commerce

### **Bloc 5 : COMPETENCES TRANSVERSALES**

- Challenge-toi
- Semaine du manager engagé
- Module d'insertion professionnelle & Orientation
- Semaine de spécialisation locale
- HEP Ethique professionnelle
- Badge de compétences
- Mission Consultant
- Intelligence Artificielle

## **Suite de parcours et passerelles possibles**

Après votre Bachelor Responsable d'Activité, vous pouvez décider de poursuivre vos études en intégrant le BAC+5 Manager de Business Unit.

## **Passerelles - Métiers - Débouchés**

### **POURSUITE D'ÉTUDE**

Après votre Bachelor Responsable d'Activité, vous pouvez décider de poursuivre vos études en intégrant le BAC+5 Manager de Business Unit.

### **MÉTIERS VISÉS**

- Gérant
- Responsable d'agence
- Responsable adjoint
- Responsable de site
- Responsable de magasin
- Responsable de commerce
- Directeur d'agence
- Directeur d'exploitation
- Directeur régional d'agences / de commerces
- Responsable de réseaux de franchises
- Gérant de TPE

- Responsable administratif
- Manager commercial
- Responsable des ventes
- Assistant de manager
- Responsable de Business Unit
- Responsable de centre de profit

## Date de mise à jour

08/12/2025