

Public et prérequis

La formation est accessible aux titulaires d'un BAC+2 (Niveau 5)

Les objectifs pédagogiques et professionnels

Le Responsable d'Agence et de Commerce » est l'acteur central de la revitalisation commerciale, 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.

Les compétences professionnelles ciblées sont les suivantes :

- Analyser le marché concurrentiel, de l'image, et de l'environnement phygital d'une agence ou d'un commerce
- Optimiser l'offre de produits et de services d'une agence ou d'un commerce
- Construire un plan d'action commercial et marketing d'une agence ou d'un commerce
- Piloter le processus de déploiement de l'offre de produits et de services d'une agence ou d'un commerce
- Développer la visibilité digitale et de l'attractivité d'une agence ou d'un commerce
- Organiser et optimiser l'expérience client d'une agence ou d'un commerce
- Piloter le développement des canaux de vente et des options de distribution d'une agence ou d'un commerce
- Analyser et gérer la relation client d'une agence ou d'un commerce
- Recruter et intégrer le personnel d'une agence ou d'un commerce
- Assurer la gestion opérationnelle des activités et développement des compétences du personnel d'une agence ou d'un commerce
- Assurer la gestion financière et administrative d'une agence ou d'un commerce
- Gérer et optimiser la chaîne d'approvisionnement d'une agence ou d'un commerce
- Mettre en œuvre les règles de santé, de sécurité, d'hygiène et d'environnement d'une agence ou d'un commerce

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Les blocs de compétences sont constitués de différents modules de formation. Pour chaque module, les apprenants suivent des enseignements en présentiel, pouvant être complétés par des parcours en e-learning et participent à des ateliers de mise en pratique et d'accompagnement. Ils réalisent également des dossiers professionnels collectifs et individuels.

Modalité d'évaluation

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

RÉFÉRENCE

COMM-005

CODE RNCP

42475

CENTRES DE FORMATION **AUXERRE**

DURÉE DE LA FORMATION **65 jours / 455 heures**

ACCUEIL PSH

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

Les + Formation 58-89

- 1200 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'apprentissage 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

Les actions réalisées dans le cadre d'une formation continue /contrat de professionnalisation sont portées par l'As.SIC

- D'un contrôle continu et/ou d'un contrôle semestriel
 - De mises en situation professionnelles
 - D'une évaluation finale pour chaque bloc de compétences
 - De fiches actions à présenter en fin d'année via le projet Mission action
- Pour obtenir la certification de Responsable d'agence et de commerce le candidat doit avoir validé tous les blocs de compétences en continu ou en discontinu par capitalisation.
- Chaque bloc de compétences peut être validé de manière indépendante.

Certification professionnelle de niveau 6 "Responsable d'Agence et de Commerce" - Enregistrée au RNCP sous le N° 42475 par décision de France Compétences du 26/06/2026, délivrée par l'Association pour la formation au management, à la gestion et à l'entrepreneuriat (AFMGE), code NSF 312.

alternating.modalite.pdf.title

Inscription sur dossier de candidature.
Etude du dossier de candidature et entretien de motivation.
La formation se déroulant en alternance, l'admission définitive se fait à la signature du contrat avec l'entreprise.

Contenu de la formation

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ADAPTER L'OFFRE COMMERCIALE AUX EVOLUTIONS DU MARCHE ET AUX ATTENTES DES CLIENTS D'UNE AGENCE OU D'UN COMMERCE

Analyse du marché, des clients et de son environnement
Conception et adaptation d'une offre commerciale durable et différenciante
Plan d'actions et pratiques commerciales
Accompagnement client et valorisation de l'expérience produits-services
Journée immersive Bloc 1
Fiche action Bloc 1 : rédaction
Suivi de l'alternance Bloc 1

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : OPTIMISER LA PERFORMANCE COMMERCIALE PAR L'EXPERIENCE ET LA FIDELISATION CLIENT

Concevoir une expérience client inclusive et performante
Merchandising expérientiel et scénarisation commerciale
Personnalisation de l'offre et stratégie omnicanale
Développer l'ancrage territorial et les partenariats responsables
Fidélisation, relation client et gestion des situations sensibles
Animation de communauté et e-réputation
ACTIONNNE : Mission consultant Bloc 2
Fiche action Bloc 2 : rédaction
Suivi de l'alternance Bloc 2

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : ENCADRER ET MOBILISER UNE EQUIPE OPERATIONNELLE ENGAGEE

Anticiper les besoins RH et recruter efficacement
Intégrer et accompagner les collaborateurs
Organiser le travail et piloter l'activité
Animer, mobiliser et réguler l'équipe
Prévenir les risques et sécuriser le travail
Développer compétences et l'engagement
Journée immersive Bloc 3
Fiche action Bloc 3 : rédaction
Suivi de l'alternance Bloc 3

BLOC DE COMPÉTENCES 4 : GERER LES PERFORMANCES D'EXPLOITATION DE L'AGENCE ET DU COMMERCE

Piloter la performance économique
Gérer et coordonner les flux
Optimiser les achats responsables
Journée immersive Bloc 4
Fiche action Bloc 4 : rédaction
Suivi de l'alternance Bloc 4

BLOC TRANSVERSAL

MISSION ACTION CERTIFICATIVE : Méthodologie + Restitution orale

HORS BLOCS DE COMPÉTENCES

Intégration (Administrative) / Positionnement

Coordination

Challenge management

Insertion professionnelle

Anglais

Atelier de soutien / renforcement

Introduction à la réflexivité

Négociation vente

Décode l'IA

Equivalence

Niveau 6 (Bac+3)

Suite de parcours et passerelles possibles

Poursuite possible en Bac+5 "Manager de Commerce et de Centre de Profit".

Passerelles - Métiers - Débouchés

Le titulaire de la certification professionnelle « Responsable d'agence et de commerce » de niveau 6 possède des capacités professionnelles lui permettant d'intégrer des emplois de :

- Gérant(e)
- Responsable d'agence
- Responsable adjoint(e)
- Responsable de site
- Responsable de magasin
- Responsable de commerce
- Directeur(trice) d'agence
- Directeur(trice) régional(e) d'agences / de commerces
- Responsable de réseaux de franchises
- Responsable des ventes
- Assistant(e) de manager

Validation et certification

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42475>

Date de mise à jour

07/07/2026