Responsable d'Agence et de Commerce

Commerce, achat, finances

22/11/2026

Résumé

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 « phygitales ».
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.

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.

Public et prérequis

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

Un positionnement de l'apprenant est effectué en début de formation, il vise à identifier ses acquis (compétences, savoirs et savoir-faire) sur le métier visé. A l'issue de ce positionnement, l'apprenant peut se voir proposer un aménagement de son parcours de formation.

Les objectifs pédagogiques et professionnels

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
• iloter 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 chaine 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

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

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

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 :

• 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.

Modalités d'accès

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 1 : Adapter l'offre commerciale aux évolutions du marché 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

Bloc 2 : Optimiser la performance commerciale par l'expérience et la fidélisation client

- Concevoir une expérience client inclusive et performante
- Merchandising expérientiel et scénarisation commerciales
- Personnalisation de l'offre et stratégie omnicanale
- Développer l'ancrage territorial et les partenaires responsables
- Fidélisation, relation client et gestion des situations sensibles
- Animation de communauté et e.réputation
- ACTIONNE : mission consultant bloc n°2

Bloc 3 : Encadrer et mobiliser une équipe opérationnelle engagée

- 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 les compétences et l'engagement

Bloc 4 : Gérer les performances d'exploitation de l'agence et du commerce

- Piloter la performance économique

- Gérer et coordoner les flux
- Optimiser les achats responsables

Compétences transversales

- Challenge management
- Module d'insertion profesionnelle & orientation
- Anglais
- Introduction à la réflexivité
- Négociation vente
- Décoder 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

Date de mise à jour

28/09/2026