

PLAN DE FORMATION

MBA2 Business Manager 2025-2026

490 heures

Certification professionnelle de Niveau 7 « Manager de la Stratégie Commerciale », enregistrée au RNCP sous le numéro 36518, par décision du directeur général de France Compétences en date du 1^{er} juin 2022, délivrée par l'AIPF, code NSF 312 et 310.

I. LES OBJECTIFS

L'objectif de la certification est de former des Managers de la Stratégie Commerciale capables de gérer la relation sur la totalité du parcours client, de l'avant-vente à la relation après-vente. Bien que toujours centrées sur la relation client, les fonctions s'élargissent aux interactions avec le marketing stratégique, digital et opérationnel, au pilotage des différents canaux de vente notamment digitaux, à la gestion de la production, au suivi des projets et à l'administration des ventes ainsi qu'à l'accompagnement client et à la fidélisation.

Dans un contexte de digitalisation croissante des échanges commerciaux le Manager de la Stratégie Commerciale issu de cette certification est un manager 2.0 en mesure de répondre aux défis de la transformation digitale des entreprises et de saisir cette opportunité pour optimiser la performance commerciale de ses équipes et de son organisation.

Manager-conseil, il s'attache à apporter un haut niveau de conseil ainsi qu'une véritable expertise sur le marché, les produits et les usages. Il partage sa vision stratégique et prospective tant à ses clients qu'à ses équipes.

En France et/ou à l'international, en interne comme en externe, le Manager de la Stratégie Commerciale :

- Elabore la stratégie commerciale de l'entreprise sur son marché existant et au regard des opportunités de croissance, en cohérence avec la stratégie générale de l'entreprise ;
- Pilote le déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise, sur l'ensemble du cycle de vente (avant-vente, vente, après-vente) en fonction de son secteur d'activité (BtoB, BtoC, ventes complexes) et assure le contrôle budgétaire et financier de son activité.
- Manage et anime les équipes commerciales, leur apporte un appui technique et méthodologique pour la mise en œuvre et l'optimisation des actions commerciales.
- Représente l'entreprise dans ses prérogatives auprès de ses différents interlocuteurs, (clients, fournisseurs, instances professionnelles, partenaires, ...) afin d'accroître la visibilité et asseoir/entretenir l'image de marque de l'entreprise. Le Manager de la Stratégie Commerciale conçoit, construit, pilote les dispositifs et actions dans un souci constant de mise en œuvre des objectifs de la RSE.

II. LES MODALITES ET CONDITIONS D'ACCES

Admission directe pour les apprenants ayant réalisé et validé la 1ère année du programme MBA Business Manager ICL.

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

BLOC 4 – Optimisation de l'administration (des ventes) commerciale

123h00

- Définir et structurer le processus ADV afin de suivre les affaires signées dans le but d'optimiser la gestion de la commande, de garantir le respect des étapes et de conserver la satisfaction client.
- Superviser la facturation, les avoirs clients ainsi que les impayés ou les litiges éventuels en réalisant des contrats de vente et des documents export (comme les certificats d'origine).
- Optimiser la politique de satisfaction pour une meilleure prise en charge des besoins et attentes des clients ainsi que pour accroître la performance, en conformité avec les normes qualité du secteur.
- Développer la fidélisation client de l'entreprise par une qualité relationnelle et une assistance facilitant la revente dans une approche partenariale.
- Gérer les désaccords et litiges commerciaux avec les clients, fournisseurs et distributeurs en privilégiant une approche amiable et partenariale.
- Assurer un reporting auprès de la DG grâce aux tableaux de bords et indicateurs partagés entre les services (R&D, production, achats, financiers) sur l'évolution des dossiers clients, les encours et suivi des commandes.

BLOC 5 – Management et animation des équipes commerciales

211h00

- Définir l'organisation et la structure du service commercial au regard des projets à conduire. En optimiser la cohérence. Etablir les budgets de fonctionnement, d'investissement et de recrutements nécessaires en étroite collaboration avec les directions générales, RH, administratives et financières.
- Identifier et anticiper les besoins en recrutement et les formaliser (fiche de poste – profil). Sélectionner les candidats et conduire (ou participer à) un entretien de recrutement. Intégrer les nouvelles recrues.
- Evaluer la performance et les besoins des collaborateurs en termes de temps, d'espaces et rythmes de travail dans le respect de la réglementation en vigueur en utilisant les techniques et outils adaptés.
- Promouvoir et développer les compétences au regard des besoins, des évolutions & des projets.
- Conduire les actions de l'équipe et/ou avec les parties prenantes concernées en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés afin d'optimiser l'intelligence collective, laisser les marges de manœuvre nécessaires pour que les collaborateurs expriment leur créativité afin de garder un taux de motivation élevé.
- Coordonner les activités au sein de l'équipe ou du groupe projet en utilisant les méthodes,

techniques et outils adaptés pour faire travailler les collaborateurs en équipe connectée.

- Adapter son mode de management relationnel en fonction des situations et en utilisant les méthodes et techniques associées.
- Piloter la conduite du changement en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés et dans un objectif d'amélioration continue.
- Conduire les projets en utilisant les méthodes, techniques et outils adaptés permettant de développer des collaborations efficaces et productives.

BLOC 6 – Développement du réseau professionnel

87h00

- Insérer l'entreprise dans les réseaux d'influence et la faire rayonner en sélectionnant et en utilisant les outils, techniques et méthodes adaptées. Communiquer de manière adaptée sur l'ensemble des réseaux mobilisés.
- Adopter une posture de qualité et d'ouverture dans un objectif de service rendu au client.
- Adopter une posture professionnelle cohérente, flexible et inclusive.

EPREUVES COMPLEMENTAIRES – Travaux professionnels

69h00

Mobilisation coordonnée des activités des Blocs de Compétences 1 à 6 dans un Mémoire professionnel, idéalement lié à la période en entreprise et validé par le responsable pédagogique. Le travail est effectué en temps limité sur une durée totale de 11 mois soutenu devant un jury. L'épreuve vise à développer des capacités à problématiser et résoudre une difficulté stratégique et opérationnelle concrète rencontrée par l'entreprise. Le salarié acquiert et met en œuvre des capacités d'analyse, de respect du formalisme académique et des exigences professionnelles. Il est encadré par des suivis et un module de Méthodologie de recherche.

IV. LES METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Dans le cadre de cette formation, les salariés sont accueillis dans des salles de cours équipées en postes informatiques et vidéoprojecteurs. Ils profitent, en parallèle d'une salle informatique, de photocopieurs et d'imprimantes en libre-service.

Dès leur inscription, les salariés se voient attribuer une adresse électronique et un compte informatique pour accéder au réseau Wifi de l'école et à la plateforme LMS.

A partir de la plateforme pédagogique collaborative 360 Learning (le « LMS »), les salariés disposent des éléments suivants : calendriers des études et des stages, emplois du temps, actualités et événements de l'école, attestation de formation, documents et informations administratives.

Les salariés ont également accès sur cette même plateforme aux contenus pédagogiques déposés : cours vidéo-enregistrés, les supports de cours, les documents de travail et les exercices, les consignes d'évaluation.

ICL dispose également sur ses campus de ressources multimédia ayant pour vocation de répondre aux besoins d'information et de documentation des salariés et des enseignants de l'école. Des ordinateurs connectés à internet sont également à disposition.

Les campus sur lesquels ICL est déployée sont classés ERP et permettent l'accueil de personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

Le programme est découpé sur deux années de formation et se divise en 6 séquences distinctes. Chaque séquence correspond à un des 6 blocs de compétences du référentiel de compétences de la certification. Chaque séquence a une durée comprise, selon le bloc, entre 2 et 5 mois environ.

Chaque séquence et donc chaque bloc de compétences commence par une présentation introductive. Cette présentation indique aux salariés le contenu du bloc, son organisation, les compétences à acquérir, les thèmes et la ou les méthodes de suivi et de validation d'acquisition des compétences qui seront utilisé(s).

Faisant suite à la présentation introductive du Bloc, les salariés suivent des cours magistraux qui leur permettent de prendre connaissance des éléments théoriques indispensables à l'acquisition et à la mise en œuvre des compétences visées dans le bloc.

Chaque cours (sauf exception) est complété de contenus digitaux (blended/e-learning). Ces contenus sont accessibles via la plateforme LMS. Un suivi est réalisé par les équipes pédagogiques afin de suivre la progression des apprenants. Plusieurs indicateurs sont pris en compte : le taux de participation global, l'avancement individuel du parcours intégral, l'avancement individuel pour chaque séance du parcours, le temps passé. En cas de questions sur les contenus, l'apprenant peut solliciter le formateur référent du bloc lors du coaching final assuré en fin de bloc. Un accompagnement technique est également disponible sur la plateforme LMS. Un onglet « Support » permet d'ouvrir le centre d'aide à l'apprenant afin de consulter des ressources, ou envoyer un message en cas de problème ou question.

Les cours magistraux sont accompagnés de travaux (travaux individuels et/ou d'équipe en fonction des contraintes du référentiel de compétences de la certification) durant lesquels les salariés s'exercent à la mise en pratique des compétences. Les exercices de mise en pratique se basent majoritairement sur des cas réels créés en collaboration avec les entreprises partenaires de l'ICL. Les salariés sont encadrés dans la réalisation de ces travaux par des séances de coaching. Ces travaux dirigés peuvent prendre plusieurs formes : études de cas, simulations de missions de conseil, challenges commerciaux, jeux de rôle, etc...

Chaque bloc se clôture par la ou les épreuves finales de bloc. Ces épreuves reprennent les modalités d'évaluation du référentiel de compétences de la certification et clôturent le processus de suivi d'acquisition des compétences. Les épreuves sont suivies d'un moment d'échange entre formateurs et salariés pour opérer un retour d'expérience.

Préalablement à l'ensemble des actions décrites ci-dessus, l'année commence par un séminaire introductif de développement personnel renforçant l'esprit d'appartenance à l'école et la cohésion de groupe.

L'articulation transversale du programme permet de bâtir une progression pédagogique et de coordonner les enseignements et les missions réalisées en entreprise. De plus, l'organisation pédagogique des lancements de bloc, des cours magistraux, des travaux dirigés, des séances de

coaching et des temps de retours d'expérience permettent aux salariés de mieux appréhender la transversalité des enseignements.

Chacun des 6 blocs du référentiel de compétences de la certification est animé par une équipe d'enseignant·e·s sélectionnés pour leur agilité pédagogique, leur parcours professionnel en lien avec les compétences du bloc et leur capacité d'accompagnement et de transmission.

Pour chaque bloc, un·e enseignant·e référent·e du Bloc est nommé·e. L'enseignant·e référent·e a la charge de la coordination pédagogique transversale des enseignements.

L'épreuve complémentaire du mémoire est un travail individuel dans lequel chaque salarié est accompagné de manière personnalisée par un·e référent·e le/la « tuteur/tutrice de mémoire ».

La ou le Responsable pédagogique du programme vient compléter le dispositif d'accompagnement en se portant garant du respect du programme, du référentiel de compétences de la certification, du processus de validation des compétences et de la coordination des enseignements.

V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenant assure la qualité de la formation.

La liste est en annexe de ce document, elle est non exhaustive et sera mise à jour lors de la rentrée.

Un référent de la mobilité nationale et internationale est à la disposition des apprenants afin de les accompagner dans leur mobilité au sein de nos campus et à l'international : Philippe Akueson.

- Pour une mobilité nationale : referentmobilitenationale@competences-developpement.fr
- Pour une mobilité internationale : referentmobiliteinternationale@competences-developpement.fr

VI. LES SUIVIS ET EVALUATIONS

Suivi

Une feuille de présence numérique est éditée pour chacun des modules programmés. Ces feuilles de présence sont obligatoirement signées par l'apprenant et l'enseignant.

De plus, une enquête d'évaluation sur les enseignements est soumise en fin de chaque bloc aux apprenants. Ils évaluent pour chaque module :

- Adéquation des méthodes pédagogiques utilisées
- Respect du syllabus
- Supports et ressources utilisés
- Equilibre entre apports théoriques et pratiques
- Présentation des modalités d'évaluation

Évaluation et contrôle des compétences acquises en centre de formation

Il est accordé une importance toute particulière au bon fonctionnement des épreuves d'évaluation qui constituent pour l'équipe pédagogique d'encadrement un moyen privilégié d'appréciation du travail fourni par les salariés.

L'évaluation du travail du salarié est effectuée par bloc de compétences selon différents modes détaillés dans le référentiel de compétences de la certification (études de cas, jeux de rôle, dossier et travaux professionnels individuels ou collectifs).

L'évaluation s'effectue au moyen de grilles d'évaluation et de suivi d'acquisition des compétences composées de critères spécifiques à chacun des blocs de compétences, ces critères sont détaillés dans le référentiel de compétences de la certification

Un bloc de compétences est acquis lorsque l'ensemble des compétences du bloc sont validées. Les jurys sont la plupart du temps composés de deux personnes. Si une ou plusieurs compétences ne sont pas validées dans le bloc, le salarié peut se voir proposer un rattrapage par le conseil pédagogique (qui se réunit à la fin de chaque bloc de compétences).

Évaluation et contrôle des compétences acquises en entreprise

L'évaluation des compétences acquises en entreprise est majoritairement réalisée dans le cadre de la validation des compétences basée sur l'épreuve complémentaire mentionnée dans le référentiel de compétences de la certification et intégrée dans le programme par le biais du Mémoire. Les compétences professionnelles et comportementales du salarié sont appréciées et évaluées sur la base du dossier individuel et de sa soutenance de fin d'année.

Les missions en entreprise sont vérifiées lors du positionnement de l'apprenti au sein de sa structure d'accueil à par une fiche de validation de missions.

En sus, des bilans sont effectués au sein de l'entreprise d'accueil en présence du salarié afin de s'assurer de la bonne adéquation entre les missions réalisées en entreprise et les compétences de la certification préparée.

Ces bilans sont retranscrits au travers d'une grille de mission complétée par l'entreprise d'accueil.

Enfin une évaluation est réalisée par l'apprenant (auto-évaluation) et par le tuteur entreprise pour évaluer l'acquisition des compétences du référentiel de la certification en lien avec les missions réalisées en entreprise.

VII. LES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE ou DU DIPLÔME

La certification professionnelle de niveau 7 (Eu) "Manager de la Stratégie Commerciale" enregistrée au RNCP sous le n°36518 par décision de France Compétence du 1^{er} juin 2022, délivrée par AIPF, est attribuée par le jury de délivrance à tout apprenant ayant validé la totalité des blocs de compétences ainsi que l'épreuve complémentaire.

Composition du jury de délivrance de la certification

Qualité du / de la président-e du jury : Le/la président-e du jury est le/la Directeur/Directrice Général-e de l'AIPF, organisme certificateur.

Mode de désignation : Désigné par le/la Président-e de l'association AIPF, en Conseil d'Administration.

Le jury est composé de 5 personnes :

- Dont 3 personnalités externes, issues des milieux professionnels visés par la certification, indépendantes de l'organisme certificateur :
 - 1 représentant-e d'un organisme professionnel ;
 - 1 dirigeant-e d'entreprise ;
 - 1 professionnel-le salarié-e.
- Dont 2 représentant-e-s de l'organisme certificateur :
 - Le/la Directeur/Directrice Général-e ou son/sa représentant-e ;
 - Le/la Directeur/Directrice Académique de l'organisme certificateur ou son/sa représentant-e.

L'une des personnalités extérieures peut être un-e ancien-ne titulaire de la certification.

La composition du jury s'efforce de respecter la parité Hommes/Femmes.

Le jury national de délivrance de la certification se réunit une fois par an et statue sur la liste des salariés admis, ajournés et non certifiés. Les décisions du jury sont sans appel.

VIII. LES MODALITES D'ORGANISATION

Nos campus sont ouverts de 8h00 à 18h00.

Un guide « Bien vivre mon année, le guide de tous les services aux apprenants » est remis chaque année aux apprenants dès leur inscription. Ce guide comporte des informations sur l'accessibilité et l'aménagement du campus.

IX. RECUEIL DES APPRECIATIONS

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'école recueille les appréciations des apprenants par module ou à la fin de chaque semestre sous la forme d'un questionnaire de satisfaction en ligne. Il recueille également la satisfaction globale des apprenants en fin de formation.

Les questions portent sur la formation ainsi que sur les conditions de vie et de travail à ICL.

Les données recueillies sont analysées et permettent d'asseoir une démarche d'amélioration de la qualité des cours dispensés.

ANNEXE

Liste des intervenants du programme (liste non exhaustive)

NOM – Prénom	Qualification
APPEL Laurence	Formatrice/Consultante management et relation client
BELAGUIDE Mounir	Formateur pilotage de la stratégie commerciale
BLANC-GONNET Sylvie	Coach professionnelle management
COURBON Adrien	Expert développement commercial et gestion des opérations
DAUPHIN Marine	Formatrice/Consultante accompagnement au changement
DUBOC Claire	Formatrice/Consultante gestion entreprise et management
ESTEVE Virginie	Formatrice/Consultante mangement et développement commercial
FIX Olivier	Directeur de projet et formateur conduite de projet
FROSTIN Marine	Formatrice/Consultante intelligence émotionnelle
GODET Pierrick	Formateur/Consultant développement commercial
GROUARD Louison	Formatrice/Consultante Social Media
HAIE Kanita	Formatrice/Consultante management et stratégie commerciale
JACQUIN Christophe	Formateur négociation/ventes complexes et Senior Advisor
KOWALZCSYK Sébastien	Formateur/Consultant relation client et management de projet
LASCARY Yannick	Formatrice/Consultante management et développement commercial
LEMAIRE Catherine	Formatrice/Consultante en marketing relationnel et responsable commerciale
MALINOWSKI Didier	Formateur/Consultant développement commercial et management
MARESCAL Noémie	Formatrice/Consultante stratégie marketing et parcours client
METRAL Malorie	Formatrice et coach professionnelle management
PICOTIN Delphine	Formatrice management et directrice générale adjointe de cabinets de conseil
PILLE Sabine	Formatrice/Consultante management
RAUSCENT David	Formateur/Consultant management et accompagnement au changement
SAMIE Sandra	Formatrice/Consultante management et organisation
URIEN Sozic	Formatrice/Consultante commerce et marketing
VELLUTTINI Jean-François	Formateur développement commercial et directeur commercial