

PLAN DE FORMATION

BACHELOR 3 – RESPONSABLE D’AGENCE ET DE COMMERCE 2025-2026

470 heures.

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

I. LES OBJECTIFS

Le responsable d’activité est un collaborateur responsable (RSE) capable de manager des équipes, d’animer la relation client, piloter un budget et mener des projets divers (commercial / marketing / achats / RH / financier / logistique). Il est le garant du bon fonctionnement économique, social et écologique de l’agence / du commerce tant sur l’aspect commercial, humain, logistique, que l’aspect budgétaire et administratif. Vos aptitudes : Esprit d’équipe, bonne aisance orale, goût du challenge, créatif, bon relationnel, écoute, sens des responsabilités, sociable, adaptable.

- Revitalisation commerciale, de la qualité de l’expérience client
- Gestion et de l’animation d’une petite ou moyenne structure
- Commercialisation de produits et de services s’appuyant sur les modalités à la fois physiques et digitales, dites « phygiales »

II. LES MODALITES ET CONDITIONS D’ACCES

La formation est ouverte aux titulaires issus d’un parcours de formation de niv.5 (bac+2) / diplôme reconnu par l’Etat.

Le parcours de sélection à la formation se compose de deux épreuves en ligne dont un test en ligne de 20 minutes et un entretien individuel de 45 minutes.

Contenu de l’entretien individuel :

- 10 minutes pour apprendre à se connaître et expliquer son parcours
- 10 minutes pour exposer son projet professionnel
- 5 minutes pour convaincre
- 5 minutes pour aller plus loin
- 5 minutes pour surprendre

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

RNCP39395BC01 - Développer l'offre de produits et de services d'une agence ou d'un commerce - 77 heures

- ✓ Assurer la veille du marché
- ✓ Analyser le parcours clients
- ✓ Définir le positionnement marketing
- ✓ Définir l'offre de produits et services
- ✓ Poser les objectifs et mettre en œuvre le plan d'actions opérationnelles
- ✓ Participer à la journée immersive

RNCP39395BC02 - Placer l'expérientiel et la communauté au cœur de la relation client – 95 heures

- ✓ Gérer la e-réputation
- ✓ Scénariser et animer l'espace de vente
- ✓ Animer une communauté
- ✓ Gérer la relation clients
- ✓ Pratiquer la mission immersive

RNCP39395BC03 - Piloter les équipes opérationnelles d'une agence ou d'un commerce – 67 heures

- ✓ Ordonnancer les équipes de l'agence ou du commerce
- ✓ Recruter
- ✓ Animer l'équipe et développer ses compétences relationnelles
- ✓ Participer à la journée immersive

RNCP39395BC04 - Gérer les opérations financières, administratives et logistiques d'une agence ou d'un commerce – 77 heures

- ✓ Piloter le budget
- ✓ Gérer les achats et la supply-chain
- ✓ Organiser le Merchandising
- ✓ Déployer les mesures de santé et de sécurité dans l'agence ou le commerce
- ✓ Gérer l'exploitation de façon "responsable" l'agence ou le commerce
- ✓ Participer à la journée immersive

COMPETENCES TRANSVERSALES – 3 heures

- ✓ Mission action certificative : Méthodo + Restitution orale

HORS BLOC DE COMPÉTENCES – 151 heures

- ✓ Intégration
- ✓ EMBARQUE : Challenge-toi
- ✓ INSPIRE : Séminaire du manager engagé : MOI & MOI
- ✓ Module d'insertion professionnelle & Orientation
- ✓ DECOUVRE : Semaine de spécialisation locale

- ✓ Atelier de soutien / renforcement
- ✓ Parcours éducatif HEP Ethique professionnelle
- ✓ RESPIRE: Badge de compétences + Badges C&D
- ✓ ACTIONNE : Mission Consultant : 21h Chrono
- ✓ Introduction à la réflexivité
- ✓ Décoder l'IA

IV. LES METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Les blocs de compétences sont constitués de différents modules de formation.

Pour chaque module, les apprenants suivent des enseignements en présentiel, 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.

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

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

VII. LES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

- L'acquisition ou la maîtrise de l'ensemble des blocs de compétences composant la formation
- Le taux d'assiduité de l'apprenant doit être > ou = à 85% sur l'ensemble des blocs (moins de 15 % d'absences justifiées et injustifiées)
- La mission en entreprise doit être d'une durée au moins égale à 60 jours durant l'année de B3

La décision d'attribution de la certification se fait lors du Jury de Certification annuel

Une seule et unique session de rattrapage des évaluations certificatives non validées est programmée dans l'année en cours.

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.

Dans le cadre de la formation ouverte à distance, les apprenants bénéficient d'un accompagnement pédagogique sur 360 Learning ainsi qu'un accompagnement technique personnalisé. Un tuteur référent les guide tout au long du parcours pour assurer la compréhension des contenus et la progression des apprentissages, tandis qu'une assistance technique est disponible pour garantir une expérience fluide sur la plateforme de formation.

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 l'IFAG.

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

ANNEXE

Liste des intervenants (liste non exhaustive)

NOM Prénom	Qualification
PAPAJAK Sylvain	Maitrise des Sciences et Techniques Comptables et Financières
KUC Frédéric	Maitrise AES
HUTIN Maryline	GRADUAT(Bac+3)Designproduit
CLIPPE Laurent	Licence Economie
HOUBART Hervé	Diplôme de Management et commerce option Marketing
TAMISIER Aurélie	Licence commerce et vente
RENESSIO Jean-Paul	Master 1 Lettres histoires-Geographie
BOCHU Philippe	Maîtrise en Droit Privé
AOUAINATE Hicham	Mastère Spécialise : Management des projets et programmes.
MERCHEZ Arnaud	BTS Technique et gestion de l'entreprise Horticole
BIREMBAUX Richard	BTS MUC / Titre professionnel de formateur pour adultes
Morales Sandrine	TP Gestionnaire de Paie
Lynch sarah	Maitrise en droit privé
Moulin Léo	Licence Gestion
Faure Elodie	Master Business Consulting
Carton Catherine	Maitrise Marketing
Lelarge Anne Eleonore	Master Sciences du langage
Garcera Ellen	Bachelor Management
Prigent Stephanie	Licence commerce et vente
Buonomano Stephane	Master psychologie
Antunes Alexandra	Master Marketing vente
Guerard Francois	Master Marketing Gestion
Junillon Alexis	Maitrise commerce et vente
Johns Jeremy	Doctorat phylosophy
Jestin David	BTS Action commerciale
Prat Jean Philippe	Master management des achats
Berrada Loubna	DEA
BENNE Sophie	Maitrise Marketing et management opérationnel
GROULT Emmanuel	Titre niveau 6 Responsable projet & ingénierie de formation
Liot Julien	Master Finance
Nassoy Rémi	Master Droit, économie mention gestion de production, logistique et achats
Renaux Erwan	DU + Maitrise Commerce vente + CI
Papazian Stéphanie	Master Droit Social et Gestion des RH
Blanchy Clément	Master Manager de la stratégie co
Lee Yoolim	Master Business Management
Vergnes Geoffrey	Master RH
Prat Jean Philippe	Master Manager de l'achat international
Viala Virginie	Master Business administration

Thiolas Juliette	Doctorat etudes anglophones
Martin Laurence	Maitrise + 3ème Cycle communication et RH
ZOIA Michel	Doctorat en droit privé
SCHOLLAERT Yvon	MBA Gestion finance
LE JANNOU Franz	Coach professionnel Niveau 1
GARDET Eric	Master Manager d'entreprise
FORESTIERE Laurence	Diplôme d'étude supérieures de gestion du personnel
ARETHENS Anne	Master commerce
LECLERCQ Isabelle	DESS de Commerce International
MEBROUK Loubna	Master Management et Gestion
MARSOL Sylvain	Master Management et administration des entreprises
BRUNET Dominique	Maitrise Sciences économiques
BARTHES Antoine	Diplôme de l'Ecole Supérieure de Commerce de Bordeaux
CIECIURA Lionel	Master Commerce international
JARRY Jean Luc	Licence Management
KAHOUADJI Rahim	Doctorat en informatique
BOUGHANEM Nawel	M2 Sciences politiques
ROZE Judith	Master Management
SIEBERT MENNAI Valérie	Master Sciences Humaines et Sociales
MATIVON Jérôme	Ecole Supérieure de commerce : ESCP Europe
THOLLET/BOUSSION Elsa	MASTER EDEN
CHANU Nathalie	Master ESDS
MATHE Sophie	Responsable en management et développement des ressources humaines
PAPAILIOU Alexandre	MBA International Business
GARNES Simon	Mastère Logistique et Achats Internationaux
NOEL BARON Loïc	Doctorat Relations Internationales
FRENEA Haïdat	Master Achat
BERLIOZ Sophie	Maîtrise Science Politique
DESCOURS François	MASTER MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT
DU PELOUX Benoît	Manager d'Entreprise ou de Centre de Profit (niveau 7) IFAG
LEONE DEMOMENT Diane	Master 2 RH Business Unit
RODAMEL Anita	Master manager RH
COSSU Guillaume	Master Droit Fiscal des affaires
WALLYN Nicolas	Maitrise Administration économique et sociale
CLIPPE Laurent	Licence Economie
MERCHEZ Arnaud	BTS Technique et gestion de l'entreprise Horticole
PANKIEWCZ Rinah	Master Ressources humaines
HUTIN Maryline	GRADUAT(Bac+3)Designproduit
HOUBART Hervé	Diplôme de Management et commerce option Marketing
TRUONG Edouard	Master en management international
TAMISIER Aurélie	Licence commerce et vente
KREMER Enguerran	Maitrise en Sciences de Gestion
BIREMBAUX Richard	BTS MUC / Titre professionnel de formateur pour adultes

BOLLENGIER Marc	Master Management de la Communication et du Marketing 360
RENESSIO Jean-Paul	Master 1 Lettres histoires-Geographie
DRIEGE Jean	Master 2 « Responsable en gestion, consultance en organisation de projets de développement et d'innovation
LECOMPTE Jonathan	DUT GEA option finance/comptabilité / Diplome formateur pro pour adulte
LAUSEIG Frédéric	Master en Droit Social
DEBOST Pascale	MASTER Droit général et droit des assurances
LABOUERIE Didier	Diplome Titre IFAG 1988 / CEGOS management équipe vente et négociation grand comptes
MOUREIX Yanick	Licence de sociologie/ Maîtrise de sociologie économique/ DESS Economie du développement/ Master 2 Diagnostic d'entreprise
ROUX Chloé	BT Dessinateur maquettiste
LASCARY Yanick	Master II Management des organisations/ Formateur Management, Vente et Commerce
HAIE Kanita	Master Gestion Patrimoine/ Ecole Polytechnique d'assurance - Habilitation d'assurance niveau II
GUYON Anne	Maîtrise de Sciences Economiques (mention Economie de l'entreprise)/ Coach professionnelle
GUEUX-QUEMPEL Pauline	B3 Gestion d'activités/ MBA 2 Manager d'entreprise
PILLE Sabine	DEA Mécanique des fluides/ Ingénieur à Centrale Lille
BOIDIN Pascal	BTS Action commerciale
PLEY Stéphane	DEUG AES/ Manager Achats et supply chain
COLPART Thibault	Licence Responsable Développement Commercial/ Master Manager en Stratégie d'entreprise
KOWALCZYK Sébastien	Formateur professionnel d'adultes
GENELOT Meryl	Maîtrise en Relations Internationales (spé Asie)/ Master en Relations Internationales (spé Asie)
BECU Vincent	Diplôme supérieur de Banque / Licence Gestion PME-PMI
LE GLASS Louis-François	Diplôme d'études supérieures bancaires
DIERICKX Benoît	Master conseiller en gestion de patrimoine
DUPONT-HUIN Dominique	Master Management des ressources humaines / MSC International Human Resource Management
CHENIKI Jalel	Master Marketing et gestion des organisations
CHEVALIER Anne	Master école de direction d'Entreprises de Paris - option marketing opérationnel
CHARRUAULT Marc	Bachelor Responsable de la distribution
BLANCHARD Dorothée	DESS Droit et gestion du personnel
LE BONO Julien	Master Management des ressources humaines
SAUSSEREAU Christophe	Master en Gestion d'entreprise et management
CAROFF Manuel	Master Droit Economie et Gestion
BODIN Jean-François	Diplôme Responsable de rayon
TABUR Chloé	Master 1 Responsable du développement Marketing et Commercial / TEFL Certificate
LE FLOCH Colette	MBA Manager du développement commercial
HOARAU Aurélie	Master Droit des affaires option droit de l'entreprise / Certificat d'aptitude à la profession d'avocat
BIREMBAUX Richard	Titre professionnel de Formateur pour Adultes

BONAVENTURE Michael	Mastere 2 Manager de Projet
CASSART Isabelle	Mastere 2 Langues Etrangères
CHARLOT Michael	Master Management, Qualité, conduite d'affaires et relation clients-ISM UVSQ
FRANCOIS Jean Charles	Master Stratégie et Intelligence Économique, École de Guerre Économique, Paris.
GODBERT Alexandre	Master 2 Management Logistique et Gestion des Flux
HOUBART Hervé	Titre Professionnel de Formateur pour Adultes
LACH Florian	Doctorat/Docteur Économie Publique/Aménagement (Paris-Saclay)
MARTINEZ Clémence	Titre Professionnel de Formateur d'Adultes (FPA)
RIKAM Serge	Doctorat/Docteur Économie Publique/Aménagement (Paris-Saclay)
ZOUAOUI Yasmina	DEA Droit des Affaires et de l'Economie
GODARD Samuel	TITRE NIVEAU 7 MANAGER D'ENTREPRISE ET CENTRE DE PROFIT
AUDOIN VISEUR Maryse	DES en droit
NASCIMENTO Caroline	MASTER 2 Coach consultante certifiée
CERETTO Catherine	DESCAF OPTION MARKETING VENTE
OUIINE Nathan	BACHELOR Responsable d'activité
LEBBAH Idriss	MASTERE Management de la relation client
BEKKA Alexandra	MASTER RECHERCHE GESTION & DYNAMIQUE DES ORGANISATIONS
TRIBENO Bernardo	MASTER of Business Administration
BUFFI Amandine	MASTER Marketing Management commercial spécialité planning stratégique, Stratégie digital et Brand Content