

PLAN DE FORMATION

Responsable Technico-Commercial – Niveau 6 Année pédagogique 2026 / 2027 3^{ème} année

Numéro RNCP :	39122
Titre RNCP	Responsable Technico-commercial
Durée en année :	1
Durée de la formation en heures :	470
<i>Dont durée totale à distance incluse en heures :</i>	235

*Certification professionnelle de niveau 6 « **Responsable Technico-Commercial** » enregistrée au RNCP sous le numéro 39122 par décision du directeur général de France Compétences en date du 31 mai 2024, délivrée par l'Association Internationale pour la Formation (AIPF), code NSF 310 et 312p.*

I. LES OBJECTIFS

Dans un contexte de mutation technologique et de réindustrialisation, la certification de Responsable Technico-Commercial répond au besoin de former des acteurs commerciaux hybrides combinant les compétences de commercial à champ large et d'expert technique orienté résultat et service client. Dans ce contexte, son rôle est d'apporter des solutions adaptées aux besoins de ses clients, d'innover et de faire évoluer ses solutions en collaboration avec les équipes clients. Du premier contact au service après-vente, il est l'interlocuteur de confiance de ses clients et le relais privilégié auprès de l'ensemble des services supports de l'entreprise : recherche et développement, qualité, maintenance, production, financier etc.

L'objectif de la certification est de former des Responsables Technico-commerciaux capables d'assurer une interface de qualité entre les équipes techniques et les forces commerciales, de prendre en charge le processus du cycle de vente et d'accompagner techniquement et économiquement le processus de vente. Il gère la relation client dans une logique commerciale durable, personnalisée et créatrice de valeur. Dans une grande entreprise, il pourra encadrer des équipes opérationnelles exerçant dans des lignes métiers différents et devra coordonner leurs objectifs. Le Responsable Technico-Commercial issu de cette certification peut ainsi dans certaines organisations manager et animer une équipe de petite taille (production et assistantat par exemple). Il peut également participer à des projets transverses en relation avec d'autres équipes, de manière à faire bénéficier les autres départements de ses compétences techniques et de sa connaissance des clients.

II. LES MODALITÉS ET CONDITIONS D'ACCÈS

L'admission à la formation est ouverte sur concours aux candidats titulaires ou en cours d'obtention :

- d'un diplôme/titre de niveau 5 de l'enseignement technique ou universitaire ;
- ou ayant validé au moins deux années de formation de nature technique post baccalauréat dans le cadre d'un diplôme reconnu ;
- D'un diplôme de niveau inférieur accompagné d'une expérience d'au moins trois ans dans des fonctions technico-commerciales.

Le processus de sélection débute par l'analyse du dossier académique du candidat, permettant de réaliser un positionnement préalable.

Les candidats poursuivent par un entretien individuel d'une durée d'environ 30 minutes. Cet entretien vise à évaluer le projet professionnel et personnel du candidat, à identifier ses besoins en formation et, le cas échéant, à proposer l'accès à un parcours complémentaire à réaliser en amont de l'entrée en formation préparant à la certification.

III. LE CONTENU DE LA FORMATION

BLOC RNCP39122BC01 – Gérer et exploiter l'information technique et commerciale **74h50**

- Conduire une veille technique, commerciale et concurrentielle en identifiant les parties prenantes externes, en sélectionnant des sources d'informations et en construisant un tableau de veille pour orienter le positionnement et la prise de décision.
- Analyser l'information technique, commerciale et concurrentielle en utilisant des outils inclusifs afin de limiter les menaces de l'environnement du marché et de saisir les opportunités de son environnement.
- Optimiser le système d'informations en le structurant, en l'alimentant régulièrement, en s'adaptant au marché et à l'environnement, en le faisant évoluer en le rendant plus flexible et performant pour créer de la valeur.
- Assurer l'interface en interne avec les différentes parties prenantes - ingénieurs, techniciens - en communiquant de manière formelle et informelle afin de fluidifier les transmissions.

BLOC RNCP39122BC02 – Négocier et vendre des projets d'affaires et de solutions techniques **91h50**

- Adopter une démarche personnalisée en rassemblant et structurant les informations sur le client en amont d'un rendez-vous à l'aide d'outils digitaux de collecte et de traitement de la data afin d'adapter son discours et d'anticiper des besoins spécifiques.
- Créer une relation mutuelle bénéfique en établissant un contact positif et un climat de confiance avec le client afin de faciliter la communication, l'expression de ses besoins, le contexte et les problématiques clients, en prenant en compte les situations de handicap.

- Conduire un entretien de découverte des besoins en présentiel et en visioconférence en mobilisant des techniques de présentation, de questionnement, de reformulation et d'écoute active adaptées au client tout en s'assurant de prendre en compte les personnes en situations de handicap afin de découvrir les projets et besoins dans une optique de conclusion d'affaires.
- Élaborer une stratégie de négociation technico-commerciale en s'appuyant sur le diagnostic préalable, sur les avantages concurrentiels de l'offre et la valeur ajoutée perçue par le client afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers fixés.
- Conduire une négociation avec les clients dans le respect des enjeux économiques, environnementaux et commerciaux mutuels, en prenant en compte tous les besoins du client et d'éventuelles situations de handicap, en argumentant les objections du client, afin de conclure la vente d'une solution technico-financière.
- Conduire une réunion de compte rendu auprès d'une équipe commerciale ou d'un manager/directeur en construisant un plan d'argumentation, en étayant ses propos, tout en prenant en compte les situations de handicap afin de transmettre et convaincre des options prises sur le terrain.
- Estimer le coût des solutions techniques proposées en prenant en compte les caractéristiques techniques, en respectant les marges commerciales de l'entreprise, dans le respect de l'environnement afin que le projet soit rentable pour l'entreprise.
- Préparer le suivi financier, technique, et contractuel du projet en créant un tableau de suivi prenant en compte l'échéancier de factures et de livraison afin de limiter les risques client et de respecter les marges commerciales définies.

BLOC RNCP39122BC03 – Déployer une stratégie de développement technico-commercial 136h50

- Développer une base de données clients en alimentant le CRM, en utilisant des outils et techniques numériques (societe.com, scraping, Diane+, Xerfi...) afin d'acquérir une vision à globale de chacun des clients, via les fiches contacts, et de cibler les campagnes marketing.
- Conquérir de nouveaux marchés en participant à des salons, en réalisant des visites sur site, en développant son image professionnelle et la notoriété de l'entreprise sur les réseaux sociaux afin d'accroître le volume de projets d'affaires.
- Développer son réseau de relations professionnelles en réalisant des actions de communication multimodales et multicanales intégrant les nouvelles pratiques digitales auprès des prescripteurs, distributeurs, agents..., en démontrant l'intérêt des solutions proposées dans le but de faciliter le référencement.
- Sélectionner les appels d'offres en identifiant et analysant les besoins correspondant aux services de l'entreprise afin de remporter des marchés supplémentaires.
- Accompagner les prescripteurs dans l'élaboration et/ou l'ajustement du cahier des charges (technique et/ou fonctionnel) d'un projet en leur faisant exprimer clairement leur besoin, en reformulant afin de proposer des solutions techniques et financières appropriées.
- Piloter l'élaboration de réponse à un appel d'offre en rédigeant un mémoire technique, en respectant les délais, les formalités administratives, en positionnant son prix au regard des enjeux afin de remporter l'appel d'offre.
- Piloter la bonne exécution de la solution vendue en répondant aux questions ou en formant ses clients afin de les accompagner et de vendre des prestations complémentaires.
- Gérer les réclamations et litiges en recevant et en transmettant les éventuelles plaintes et remarques aux services concernés en identifiant la responsabilité, en prenant en compte les remarques et en assurant le service après-vente afin de faire évoluer des caractéristiques produits, la mise en œuvre des services, etc...

- Favoriser une relation-client en proposant aux clients différentes actions de fidélisation physique et en ligne à court terme (événements, cadeaux, challenges) et à long terme (formation...) afin de créer de la valeur.

BLOC RNCP39122BC04 – Coordonner l'équipe et l'activité technico-commerciale

106h50

- Organiser les activités en anticipant les charges de travail, en répartissant les tâches de chacun, en prenant en compte les situations particulières de chacun... afin de proposer et mettre en œuvre les types d'actions nécessaires à la réalisation des objectifs.
- Fédérer l'équipe autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne en accompagnant, formant, informant, en initiant des événements, en proposant des challenges afin de motiver, maintenir l'engagement de l'équipe.
- Développer les complémentarités et la communication entre les parties prenantes en identifiant et mobilisant les compétences et expertises internes afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle au service des clients.
- Évaluer la performance commerciale en concevant des tableaux de bord, en déployant des outils de mesure, des indicateurs... pour ajuster les ressources déployées et adapter les outils et méthodes utilisés.
- Optimiser la performance technico-commerciale en analysant les évolutions, en ajustant les objectifs, en mettant en place des outils de contrôle des procédures afin de maintenir un niveau de satisfaction adapté.
- Conduire des projets dans le cadre d'une politique technico-commerciale repérée en définissant les objectifs, en repérant les ressources et contraintes humaines, matérielles et financières, en planifiant les coûts et les échéances afin de s'assurer de la réussite du projet.
- Assurer le suivi de l'affaire commerciale en supervisant le bon déroulement des opérations en fonction de la planification et des ressources définies afin de limiter les risques et d'adopter les mesures correctives efficaces.

HORS BLOC DE COMPÉTENCES

61h00

- Séminaire de rentrée
- Parcours éducatif Meta Compétences
- Badge C&D
- Épreuve complémentaire du Mémoire Responsable Technico-Commercial

Le mémoire professionnel est un dossier individuel proposé par le candidat dans le cadre d'une PME/ETI/GE portant sur une problématique technico-commerciale du secteur interindustriel. Ce dossier individuel permet de réaliser une évaluation coordonnée des 4 blocs de compétences.

Réalisé sur 9 mois et soutenu devant un jury, ce travail permet à l'apprenant de développer ses capacités d'analyse, de structuration et de respect du formalisme académique et professionnel. La validation du dossier professionnel est obligatoire pour l'obtention de la certification.

IV. LES MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Dans le cadre de cette formation, les apprenants disposent de salles informatisées et équipées, de ressources multimédias, de photocopieurs et d'imprimantes en libre-service, d'accès au réseau informatique et à la plateforme LMS 360 Learning. Cette plateforme centralise : supports pédagogiques, emplois du temps et informations administratives.

Les campus sont classés ERP et sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

L'année de formation se divise en 4 séquences distinctes. Chaque séquence correspond à un des 4 blocs de compétences du référentiel de compétences de la certification. Chaque séquence a une durée comprise, selon le bloc, entre 1.5 et 3 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, la réussite du quizz final. 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.

V. LES MOYENS D'ENCADREMENT

Une équipe d'intervenants 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 ÉVALUATIONS

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 notamment pour chaque module :

- La satisfaction globale du module et la pertinence du contenu et du temps alloué
- La compréhension des objectifs du module
- L'acquisition des connaissances et compétences pratiques
- Le cadre d'apprentissage (ambiance)
- L'animation du module
- L'équilibre digital/présentiel et l'intérêt du distanciel mis en œuvre
- La transmission de l'expertise du formateur
- La présentation des modalités d'évaluation
- La qualité des supports et des activités réalisées au regard des objectifs du module

Évaluation et contrôle des compétences acquises

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, mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée, dossier et travaux professionnels).

Évaluations formatives :

Certains modules du parcours de formation donnent lieu à des évaluations formatives, désignées comme « challenges intermédiaires », ayant pour finalité de préparer l'apprenant aux épreuves certificatives finales. Ces évaluations sont réalisées à titre non certificatif et font l'objet d'un retour qualitatif de la part du formateur référent du module. Les délais de correction sont maîtrisés afin de garantir à l'apprenant un feedback rapide, lui permettant d'identifier ses axes de progression avant la réalisation et le dépôt de l'épreuve finale.

Les challenges intermédiaires prennent la forme de travaux écrits de synthèse, fondés sur l'analyse et la résolution d'une problématique professionnelle contextualisée, s'appuyant sur une situation d'entreprise fictive ou réelle.

Évaluations certificatives :

Le tableau ci-dessous présente les évaluations certificatives issues du référentiel de compétences du titre à finalité professionnelle « **Responsable Technico-commercial** »

	Description	Modalités
BLOC DE COMPÉTENCES 1 Gérer et exploiter l'information technique et commerciale	Modalité d'évaluation 1.1 : <i>Etude de cas : mise en situation réelle ou reconstituée</i> <i>Livrable : Dossier écrit individuel sur une entreprise.</i> Le candidat devra rédiger un dossier écrit qui comportera : un diagnostic (intégrant un benchmark) et la définition des futurs axes de développement de l'entreprise	Dossier individuel
BLOC DE COMPÉTENCES 2 Négocier et vendre des projets d'affaires et de solutions techniques	Modalité d'évaluation 2.1 : <i>Jeu de rôle en 2 parties et oral individuel</i> <i>Partie 1 : Simulation d'un entretien de vente</i> où le candidat endosse le rôle de responsable technico-commercial, mettant en pratique ses compétences de négociation et de persuasion. Le jury endosse le rôle de l'acheteur. Les éléments de contexte sont fournis au candidat. <i>Partie 2 : Débriefing et compte rendu auprès de l'équipe de négociation et/ou de son N+1,</i> permettant au candidat d'analyser et de présenter ses performances, ainsi que de partager des insights stratégiques issus de la simulation. Modalité d'évaluation 2.2 : <i>Etude de cas pratique et écrit individuel</i> Sur une situation pratique donnée, réelle ou reconstituée, le candidat devra : évaluer les coûts des solutions proposées au regard de la proposition et définir les éléments nécessaires au suivi de l'opération.	Soutenance individuelle Dossier individuel
BLOC DE COMPÉTENCES 3 Déployer une stratégie de développement technico-commercial	Modalité d'évaluation 3.1 : <i>Etude de cas réel ou reconstituée et écrit individuel</i> Sur la base du cas qui lui est soumis, le candidat, devra élaborer un Plan d'Actions Commerciales. Modalité d'évaluation 3.2 : <i>Etude de cas réel ou reconstituée et écrit individuel</i> Le candidat rédigera un dossier individuel sur une situation réelle (en cours) ou une détection d'appel d'offre dans un secteur donné ou proposé par le candidat. Le candidat devra identifier et évaluer l'intérêt de répondre à l'appel d'offre et présenter sa proposition de réponse technico-commerciale à l'appel d'offre. Modalité d'évaluation 3.3 : <i>Mise en situation professionnelle reconstituée en 2 parties</i> <i>Livrable : dossier écrit individuel</i> <i>Partie 1 : Gestion de la fidélisation de la clientèle</i> Analyse de la clientèle Identification des segments de clients les plus rentables et les plus à risque d'attrition, mise en place de programmes de fidélisation, campagnes de communication personnalisée basées sur les données collectées et suivi de la performance. <i>Partie 2 : Gestion des réclamations et remontée d'information</i> Analyse des réclamations, système de remontée d'informations et mesures préventives.	Dossier individuel Dossier individuel Dossier individuel
BLOC DE COMPÉTENCES 4 Coordonner l'équipe et l'activité technico-commerciale	Modalité d'évaluation 4.1 : <i>Mise en situation professionnelle reconstituée et écrit individuel.</i> <i>Partie 1 :</i> Le candidat analysera les résultats d'une équipe de technico-commerciaux et décrira un plan de formation pour améliorer les performances des indicateurs commerciaux et de la qualité des services techniques. <i>Partie 2 :</i> Le candidat met en place une organisation visant à assurer une qualité de service optimale et à améliorer le fonctionnement de l'équipe. Modalité d'évaluation 4.2 : <i>Mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée</i> Cas pratique de conduite de projet concernant une entreprise du secteur industriel, des services et/ou négoce interindustriel. Travail en groupe de 2/3 personnes effectué en temps limité qui donne lieu à une soutenance orale individuelle.	Dossier individuel Dossier en groupe Soutenance individuelle
HORS BLOC DE COMPÉTENCES Mémoire professionnel	Le dossier professionnel relate les missions qui ont été confiées à l'apprenant dans son environnement professionnel.	Dossier individuel Soutenance individuelle

L'évaluation des compétences en entreprise repose principalement sur la validation du Dossier professionnel, conformément au référentiel de la certification. Les compétences professionnelles et comportementales du salarié sont évaluées à partir du dossier individuel et de sa soutenance de fin d'année.

Les missions réalisées en entreprise sont vérifiées lors du positionnement de l'apprenant et consignées dans une fiche de validation de missions. Des bilans réguliers, réalisés en présence du salarié par le service en charge des relations entreprise et le service pédagogique, permettent de s'assurer de la cohérence entre les missions effectuées et les compétences visées par la certification

Enfin, l'acquisition des compétences est évaluée de manière complémentaire par l'apprenant (auto-évaluation) et par le tuteur en entreprise, en lien avec les missions réalisées.

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

La certification professionnelle de niveau 6 (Eu) "Responsable Technico-commercial" enregistrée au RNCP sous le n°39122 par décision de France Compétences du 31 mai 2024, 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 finale du mémoire professionnel.

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 MODALITÉS 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 APPRÉCIATIONS

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'ICL.

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 (diplôme le plus élevé)
ARONDEL Dominique	Diplôme d'Études Supérieures des Techniques de l'Organisation
BERLE Philippe	Master 2 en Marketing et Commerce Option B to B
BOUGHALMI Moncef	Master Droit des affaires
DANELYAN Suren	Diplôme de Responsable de formation (DUFRES)
DAVAL Clément	Master 2 Management des organisations et des Projets Stratégiques
DESCOMBES Isabelle	Master 2 Marketing et gestion des entreprises
GOUTTEBARON Martial	Diplôme Européen d'Etudes Supérieures en Marketing Approfondie
KUZIARA Weronika	MBA Manager de la Stratégie Commerciale
MARCHEVAL Sophie	Master Marketing connecté et communication digitale
METRAL Malorie	Titre Certifié niveau II Management responsable
RABUT COURBON Sylvie	Master en Ressources Humaines
RAIS Maha	Doctorat en Sciences de gestion
SCHAEFFER Alexis	Licence professionnelle Technico-commercial
TOROSSIAN Florence	Maîtrise d'Anglais
ZEKOUM Sofia	Certification Black Belt Achats Responsables