

# Bac+3 RM2C

Responsable Marketing Commercial et Expérience Client  
titre certifié de niveau 6 inscrit au RNCP



EN ALTERNANCE

## Objectifs et Débouchés

Le « Responsable Marketing Commercial et Expérience Client » est un spécialiste de conquête et de la fidélisation des clients.

Ses domaines d'intervention couvrent une large palette de métiers cadres, tous ont un objectif commun : suivre et mettre en application les axes stratégiques des directions marketing et commerciales auxquelles ils sont généralement rattachés.

## Les contrats d'alternances

L'intégration à nos formations se fait sous le biais du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, l'objectif étant de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle par la pratique dans le monde du travail tout en visant l'acquisition d'un diplôme.

## Tuteur

Un tuteur est choisi au sein de l'entreprise par l'employeur. Il guide le jeune salarié et assure la liaison avec le centre de formation

## L'alternance

Le jeune salarié étudie 2 jours par semaine à l'Institut La Forbine et travaille en entreprise les autres jours, hors examens blancs où la semaine est complète en centre et cela pendant 1 an.

## Conditions d'admission

Etre titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5. Admission après étude de dossier et entretien de motivation.

## Après le Diplôme

Ce diplôme peut être une finalité d'études.

Le titre « RM2C » vous ouvre de réelles opportunités d'évolution de carrière. À l'issue de la formation, le taux d'insertion est très important dans les 6 mois suivant le diplôme (entre 70 et 90%) !

Il donne aussi la possibilité de continuer sur des titres ou diplômes de niveau 7

## Qualités requises

- Prise d'initiative
- Autonomie
- Aisance dans la communication
- Goût du commerce
- Bienveillance
- Bon esprit d'analyse

## Débouchées

- Chef de projets marketing
- Responsable des études marketing
- Chargé d'études marketing
- Commercial
- Responsable commercial
- Chef de produit
- Chargé de communication
- Responsable de la performance .....

# Programme

Bloc 1	U1 – Analyse de marché (50h)
Bloc 2	U2 – Stratégie marketing et commerciale (75h)
	U3 – Marketing Digital (75h)
	U4 – Marketing mobile : enjeux cross /omni canal (50h)
Bloc 2	U5 – Négociation commerciale (75h)
	Bloc 3
Bloc 4	U7 – Management (50h)
	Anglais / Soft-Skills (55 h)

# Institut LA FORBINE

## Formations Commerce & Gestion

- En partenariat et délivré par C3A



Certification professionnelle « Responsable Marketing Commerce et Expérience Client », enregistrée pour 2 ans au RNCP (N° Fiche RNCP35261) sur décision du directeur de France Compétences suite à l'avis de commission de la certification professionnelle du 10/02/2021, au niveau de qualification 6, avec le code NSF 312p, sous l'intitulé Responsable Marketing Commerce et Expérience Client, avec effet jusqu'au 10/02/2023, délivrée par C3 INSTITUTE, l'organisme certificateur. Cette certification est constituée de 4 blocs de compétences. Les blocs de compétences représentent une modalité d'accès modulaire et progressive à la certification, dans le cadre d'un parcours de formation ou d'un processus de VAE, ou d'une combinaison de ces modalités d'accès.

**Une formation 3 en 1:**  
**1 Diplôme / un Salaire / 1 Métier**  
 Formation financée\*  
 et rémunérée  
 \*dispositif de prise en charge  
 par France compétences



# Compétences visées

## 1 Etude de marché

Organiser une méthode de recueil d'informations pour caractériser son environnement (marché, secteur d'activité contraintes et tendances)

Qualifier les acteurs en mobilisant l'ensemble des points de contact avec le marché pour valoriser l'offre face à la demande

Exploiter les données pour caractériser les processus de décision du consommateur – Exploitation de la digitalisation de la relation client  
 BIG DATA

Catégoriser la clientèle pour adapter l'offre

## 3 Plan d'action

Réaliser un budget prévisionnel d'action pour adapter ses opérations à ses capacités budgétaires.

Informers les collaborateurs du déroulement du programme et des moyens qui leurs sont affectés pour optimiser le ROI

Coordonner l'action des «équipes et prestataires pour réaliser les objectifs déterminés

Programmer des actions marketing et commerciales pour affecter les ressources en fonction du résultat recherché

Sélectionner critères et tableaux de bord pour satisfaire aux exigences du système de reporting

## 2 Stratégie commerciale

Sélectionner des ensembles client pour favoriser les ventes

Positionner l'offre pour optimiser le déclenchement du processus d'achat de la cible (stratégie de différenciation)

Déterminer des objectifs pour décliner un plan d'action  
 Concevoir un plan marketing opérationnel on line et off line pour assurer la cohérence des actions de communication commerciale

Etablir le périmètre des actions pour satisfaire aux objectifs commerciaux

## 4 Management de l'équipe commerciale et marketing

Utiliser les outils de planification afin de coordonner les activités de chaque membre de l'équipe en prenant en compte les profils des collaborateurs et en mesurant les plans de charges opérationnels

Participer à l'intégration des collaborateurs et assurer la mise en œuvre des actions de formation afin de garantir l'efficacité opérationnelle en transmettant les gestes métiers et les fondamentaux de l'entreprise

Définir et adapter le mode de communication managériale afin de favoriser l'engagement des collaborateurs et mobiliser les équipes en actionnant les leviers de motivation

Animer une équipe en organisant des réunions, en assurant des points de coordination et en gérant les interactions afin d'optimiser la gestion de projet

Elaborer des outils de reporting afin de mesurer et analyser les résultats individuels et collectifs et activer les bons leviers d'action

Optimiser la qualité des relations internes afin de favoriser la cohésion et d'impulser une dynamique d'équipe en s'exprimant professionnellement dans le langage approprié



## Nous situer

Aubagne : Coordonnées GPS : N 43°16.660' E 005°32.139'  
 Bus : n°240 – Arrêt St Mitre  
 SNCF : gare d'Aubagne, tramway gratuit jusqu'à "piscine Alain Bernard" puis navette gratuite (n°6) jusqu'à « le Clos Rufisque »  
 Aix : Coordonnées GPS : N 43°31' 33.519" E 5°26'20.885"  
 Bus : l'école se trouve juste derrière la gare routière  
 SNCF : Gare Aix TGV. Navettes directes pour la gare routière d'Aix-en-Provence.

## Institut La Forbine

Château des Creissauds  
 Le Clos Rufisque  
 13400 Aubagne  
 Tel : 04.91.24.88.69 Tapez 1  
 aubagne@laforbine.com

Tour Bizet  
 580 bv W. Amadeux Mozart  
 13100 Aix en provence  
 Tel : 04.42.39.86.31  
 aubagne@laforbine.com

www.institutlaforbine.com