Responsable en gestion d'activité

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro.

Réf. : 25181247F — Mise à jour : 6 juillet 2026

Organisme responsable : **ITC SAINT BRIEUC - HOP'FORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

L’essor des nouvelles technologies et du e-commerce, l’augmentation du niveau d’exigence des consommateurs associée à l’évolution de leur comportement d’achat sont autant d’éléments qui impactent le développement des entreprises.
C'est donc dans ce contexte que les fonctions commerciales évoluent afin d’améliorer leur performance dans des entreprises qui misent de plus en plus sur une approche marketing centrée sur le client .
Le Responsable d’Activité Commerciale et Marketing contribue à la création de valeur ajoutée pour l’entreprise, en participant à la définition de sa stratégie marketing, et en déployant le plan d’action commercial omnicanal en vue de conquérir des marchés, développer les ventes et la fidélisation clients. Celui-ci joue un rôle essentiel dans le développement commercial de son entreprise.
Ce professionnel se situe à l’interface entre l’entreprise et le client *:* il est chargé de comprendre les besoins, les préférences et les problématiques du client. Il réalise pour cela une veille constante du marché, analyse les tendances, étudie la concurrence et recueille des informations sur leur comportements d’achat. Il fait ensuite remonter ces informations au sein de l’entreprise. Elles sont alors exploitées pour élaborer des stratégies de vente et de marketing qui permettront à l’entreprise de se différencier, d’attirer de nouveaux clients et de fidéliser ceux existants. Il met en œuvre des actions promotionnelles et publicitaires pour accroitre la visibilité de l’entreprise ou de ses produits / services , générer des leads et stimuler des ventes : création de campagnes publicitaires en ligne, utilisation des médias sociaux, organisation d’évènements promotionnels, participation à des salons professionnels, etc.
En plus de la promotion et de la vente des produits ou des services de l’entreprise, le Responsable d’Activité Commerciale et Marketing s’engage lui-même dans la relation client directe, physique ou à distance et dans la conquête de nouveaux clients. Il est le point de contact principal pour les clients : il répond à leurs interrogations, leur propose et négocie des solutions gagnants - gagnant en adéquation avec leurs besoins, traite les réclamations et s’assure de leur satisfaction. Il met également en place des stratégies de fidélisation pour maintenir des relations à long terme. Il est en première ligne pour identifier et traiter les opportunités commerciales pouvant générer un gain de part de marché, un développement du portefeuille clients, un accroissement du chiffre d’affaires ou du panier d’achat.
Dans l’univers du Commerce, lorsqu’il est en charge d’une business unit (point de vente, rayon, département.) en tant que Manager des Ventes, le Responsable d’Activité Commerciale et Marketing développe ses ventes grâce à un pilotage commercial axé sur la satisfaction client et l’augmentation des indicateurs clés

Programme

- Elaboration du plan d'action commercial dans une logique omnicanal
- production d’une veille régulière marché, environnement et concurrence
- réalisation du diagnostic marketing et commercial de l’activité
- définition des objectifs commerciaux et marketing
- formulation du Plan d’Action Commercial onmicanal

- Déploiement du plan d’action commercial omnicanal

-préparation de la feuille de route commerciale et marketing
-suivi de la performance des actions commerciales et marketing on line et off line
- contribution à la mise en place d'une culture de la satisfaction client au sein de l'entreprise / de l'activité

- Consolidation de la relation client et développement de nouvelles opportunités commerciales
- définition d'une stratégie de conquête clients
- construction et mise en œuvre des offres commerciales de conquête
- mise en œuvre d'une stratégie de fidélisation client
-négociation des propositions commerciales
- gestion de la relation client

- Animation de l'équipe commerciale en mode collaboratif
- constitution de l'équipe
- organisation des activités de l'équipe
- animation de l'équipe
- suivi de la performance collaborateurs

Élaborer le plan d'action marketing et commercial de l'entreprise ou de son périmètre d'activité au service d'une stratégie omnicanale :

Soutenir le déploiement opérationnel et la performance du plan d'action commercial

Consolider la relation client et développer de nouvelles opportunités commerciales

Animer une équipe commerciale en mode collaboratif

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Niveau Licence, Licence pro, BUT - Bac +3 et +4**

Liste des certifications

Responsable en gestion d'activité opérationnelle
Code RNCP : 37865

Métiers associés

D1504 — Direction de magasin de grande distribution
G1402 — Management d'hôtel-restaurant
M1204 — Contrôle de gestion
M1205 — Direction administrative et financière
M1302 — Direction de petite ou moyenne entreprise

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2092185S	Présentiel	Saint-Brieuc	04/09/2026	02/07/2027

Source : GREF Bretagne #25181247F