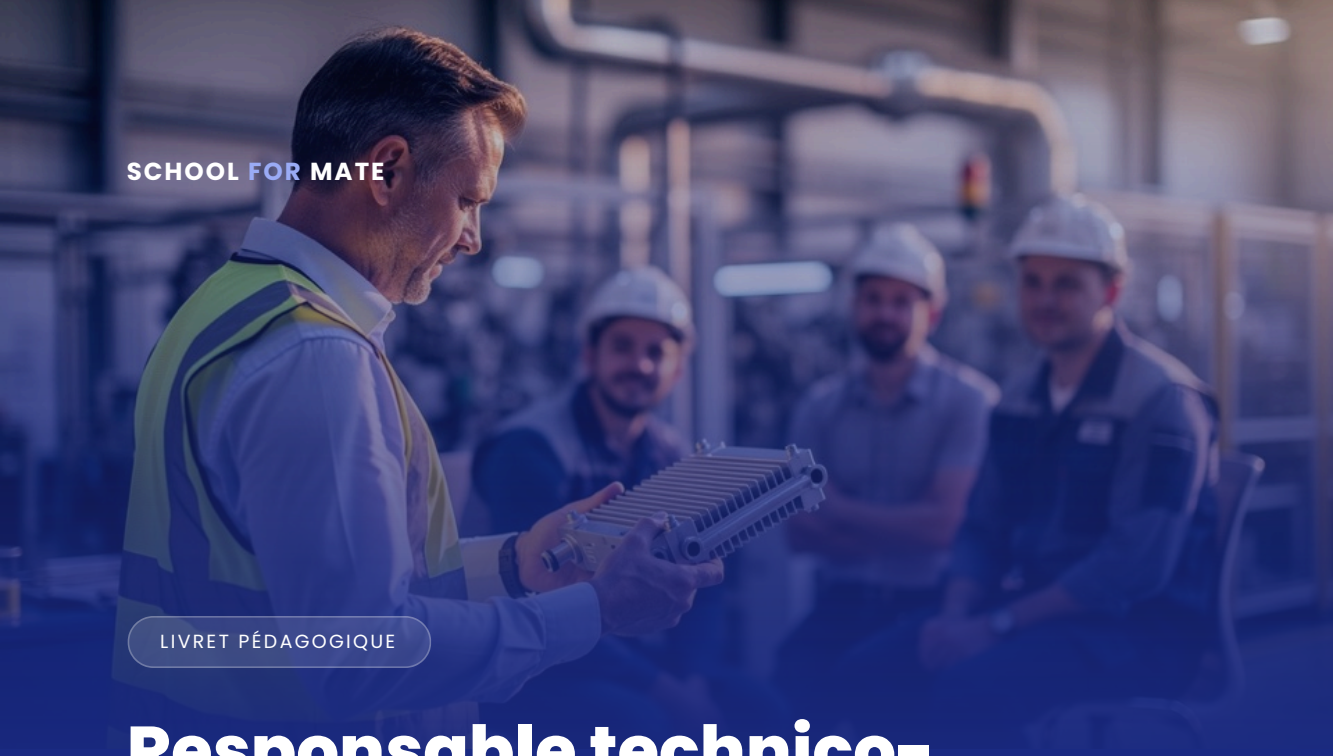


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Responsable technico-commercial

RNCP39122 · Certification RNCP · Niveau 6

Ce parcours de 440 heures prépare au métier de Responsable technico-commercial (RNCP39122, niveau 6) en couvrant l'intégralité des quatre blocs de compétences du référentiel France Compétences. Il suit un cycle de vente technique complet, de la veille concurrentielle jusqu'au pilotage d'équipe, à travers le fil rouge d'une entreprise industrielle fictive.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	**20**	**4**

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Responsable technico-commercial
Code	RNCP39122
Type	Certification RNCP
Niveau	Niveau 6
Certificateur	ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR LA FORMATION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	31/05/2029

Le métier et les compétences visées

Le Responsable technico-commercial est un acteur hybride qui associe une expertise technique à une compétence commerciale à champ large. Il analyse les besoins de ses clients, conçoit avec les équipes techniques des solutions adaptées, les chiffre en respectant les marges et négocie leur vente. Du premier contact au service après-vente, il est l'interlocuteur de confiance du client et le relais privilégié des services supports : recherche et développement, production, qualité, maintenance, finance. Il développe son portefeuille par la prospection, les salons et les appels d'offres. Il fidélise sa clientèle et peut animer une petite équipe. Il exerce dans le respect du RGPD, de l'accessibilité, de l'inclusion et des normes propres à son secteur.

Public visé

- Titulaires d'un BTS, BUT ou DUT technique (industrie, électrotechnique, maintenance, énergie, informatique) souhaitant évoluer vers la fonction commerciale
- Technico-commerciaux et attachés commerciaux en poste visant une montée en responsabilité
- Techniciens, chargés d'études ou de maintenance en reconversion vers la relation client
- Commerciaux sédentaires ou itinérants souhaitant se spécialiser sur des solutions techniques
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au sein d'entreprises industrielles ou de services

Prérequis

- Être titulaire au minimum d'un diplôme d'État ou d'une certification professionnelle de niveau 5 de l'enseignement technique ou universitaire (BTS, DUT)
- Ou avoir validé au moins deux années de formation de nature technique post-baccalauréat dans le cadre de diplômes ou titres reconnus par l'État, ou d'un diplôme étranger admis en équivalence
- Ou être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau inférieur et justifier d'au moins 3 ans d'expérience sur des fonctions technico-commerciales
- Disposer d'un poste informatique avec connexion internet, d'une webcam et d'un micro pour suivre le parcours en ligne

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Conduire une veille technique, commerciale et concurrentielle et en exploiter les résultats dans un diagnostic intégrant un benchmark
- Cartographier et optimiser le système d'information du périmètre technico-commercial en identifiant ses points critiques

- Mener un entretien de découverte des besoins en présentiel et en visioconférence en tenant compte des situations de handicap
- Élaborer et conduire une négociation technico-commerciale en traitant les objections jusqu'à la conclusion de la vente
- Chiffrer une solution technique dans le respect des marges et construire le tableau de suivi financier, technique et contractuel de l'affaire
- Bâtir un plan d'actions commerciales s'appuyant sur le CRM, la prospection multicanale et le réseau de prescripteurs
- Sélectionner un appel d'offres pertinent et piloter la rédaction d'une réponse comprenant un mémoire technique et un positionnement prix
- Gérer les réclamations et déployer des actions de fidélisation créatrices de valeur
- Organiser, animer et faire monter en compétences une équipe technico-commerciale et ses services supports
- Piloter la performance et conduire un projet technico-commercial à l'aide de tableaux de bord et d'indicateurs

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Thermalis Systèmes

CD

Camille Daurel

Responsable technico-commerciale, secteur Grand Est puis responsable de l'agence de Metz

Conception, fabrication et installation d'équipements de récupération de chaleur et d'efficacité énergétique pour sites industriels

Thermalis Systèmes est une ETI familiale de 180 salariés implantée près de Nancy. Elle conçoit des échangeurs thermiques, des pompes à chaleur industrielles et des systèmes de pilotage énergétique pour des clients de l'agroalimentaire, de la métallurgie et de la chimie. Portée par la réindustrialisation et les obligations de sobriété énergétique, l'entreprise veut accélérer sa croissance mais fait face à des concurrents plus agressifs sur les prix. Camille Daurel, titulaire d'un BTS Fluides Énergies Domotique et ancienne technicienne de mise en service, vient d'être promue responsable technico-commerciale. Elle hérite d'un portefeuille hétérogène, d'un CRM mal renseigné et de relations tendues entre commerciaux et bureau d'études. Sa mission : structurer l'information, gagner de nouveaux marchés, fidéliser les clients historiques puis prendre la tête de la future agence de Metz.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Camille dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Camille met en place une veille sur les concurrents et les aides à la décarbonation, réalise un diagnostic de Thermalis Systèmes et refond la cartographie du système d'information pour fluidifier les échanges avec le bureau d'études.
2. Bloc 2 : Camille prépare et conduit la négociation d'un projet de récupération de chaleur avec la fromagerie Laiterie des Hautes Côtes, chiffre la solution, défend ses choix devant sa directrice commerciale et construit le tableau de suivi de l'affaire.
3. Bloc 3 : Camille enrichit le CRM, prospecte au salon régional de l'industrie, développe un réseau de bureaux d'études prescripteurs, répond à un appel d'offres public d'une communauté d'agglomération et gère une réclamation sensible sur une pompe à chaleur.
4. Bloc 4 : Nommée responsable de l'agence de Metz, Camille organise une équipe de trois technico-commerciaux et deux assistantes, pilote ses indicateurs de performance et conduit le projet de lancement d'une offre de maintenance prédictive.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP39122BC01 · Gérer et exploiter l'information technique et commerciale		**88 h**
1	Conduire une veille technique, commerciale et concurrentielle	22 h
2	Analyser l'information et réaliser un diagnostic stratégique	22 h
3	Cartographier et optimiser le système d'information technico-commercial	22 h
4	Assurer l'interface interne et la communication avec les équipes techniques	22 h
RNCP39122BC02 · Négocier et vendre des projets d'affaires et de solutions techniques		**132 h**
5	Préparer le rendez-vous client à partir de la data	22 h
6	Établir la relation de confiance et conduire l'entretien de découverte	22 h
7	Élaborer une stratégie de négociation technico-commerciale	22 h
8	Conduire la négociation et conclure la vente d'une solution technico-financière	22 h
9	Conduire une réunion de compte rendu et convaincre en interne	22 h
10	Chiffrer la solution et préparer le suivi financier, technique et contractuel	22 h
RNCP39122BC03 · Déployer une stratégie de développement technico-commercial		**132 h**
11	Développer et exploiter la base de données clients dans le CRM	22 h
12	Conquérir de nouveaux marchés : salons, visites sur site et image professionnelle	22 h
13	Développer son réseau et construire le plan d'actions commerciales	22 h
14	Sélectionner les appels d'offres et accompagner les prescripteurs dans le cahier des charges	22 h
15	Piloter la réponse à un appel d'offres et rédiger le mémoire technique	22 h
16	Piloter l'exécution, gérer les réclamations et fidéliser la clientèle	22 h
RNCP39122BC04 · Coordonner l'équipe et l'activité technico-commerciale		**88 h**
17	Organiser l'activité et répartir les tâches de l'équipe	22 h
18	Fédérer l'équipe et développer les complémentarités	22 h
19	Évaluer et optimiser la performance technico-commerciale	22 h
20	Conduire un projet technico-commercial et assurer le suivi de l'affaire	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP39122BC01 · 88 h

Gérer et exploiter l'information technique et commerciale

Cours 1 · Conduire une veille technique, commerciale et concurrentielle — 22 h

OBJECTIFS

- Identifier les parties prenantes externes et les décisionnaires d'un marché technique
- Sélectionner et qualifier des sources d'information fiables
- Construire un tableau de veille orienté vers la prise de décision

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de validation et livrable pratique : tableau de veille commenté sur un secteur au choix

CONTENUS

- Les finalités de la veille technique, commerciale, concurrentielle et réglementaire
- Cartographie des parties prenantes externes : clients, prescripteurs, concurrents, institutions
- Identification des décisionnaires et des critères d'achat dans un processus B2B
- Sélection, qualification et fiabilité des sources d'information
- Outils de collecte et d'automatisation de la veille (alertes, agrégateurs, bases sectorielles)
- Construction et mise à jour d'un tableau de veille
- Diffusion des résultats de la veille auprès des équipes

Fil rouge · Camille doit comprendre pourquoi Thermalis Systèmes perd des affaires dans l'agroalimentaire : elle cartographie les acteurs du marché lorrain de la récupération de chaleur et construit le premier tableau de veille de l'entreprise.

Cours 2 · Analyser l'information et réaliser un diagnostic stratégique — 22 h

OBJECTIFS

- Réaliser un benchmark technique et commercial structuré
- Formaliser un diagnostic d'entreprise identifiant menaces et opportunités
- Définir des axes de développement argumentés en utilisant des outils inclusifs

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas écrite : diagnostic intégrant un benchmark et propositions d'axes de développement

CONTENUS

- Méthodologie du benchmark : critères, grille de comparaison, sources
- Analyse de l'environnement : PESTEL et forces concurrentielles
- Diagnostic interne et externe : matrice SWOT et analyse des avantages concurrentiels
- Outils d'analyse inclusifs et accessibles : formats, lisibilité, partage collaboratif
- Transformation du diagnostic en axes de développement
- Rédaction d'un dossier de diagnostic professionnel

Fil rouge · À partir de sa veille, Camille compare l'offre de Thermalis Systèmes à celles de trois concurrents fictifs et présente à la direction un diagnostic accompagné de trois axes de développement.

Cours 3 · Cartographier et optimiser le système d'information technico-commercial — 22 h

OBJECTIFS

- Réaliser la cartographie du système d'information du périmètre technico-commercial
- Détecter les points critiques du SI et formuler des propositions d'amélioration
- Faire évoluer le SI dans le respect du RGPD

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : cartographie commentée d'un SI avec tableau des points critiques et des améliorations

CONTENUS

- Les composantes d'un système d'information commercial : CRM, ERP, outils de devis, GED
- Méthodes de cartographie des flux d'information et des applications
- Identification des points critiques : ressaisies, doublons, ruptures de flux, données obsolètes
- Incrémentation et alimentation régulière du SI
- Optimisation et évolution du SI : flexibilité, interopérabilité, création de valeur
- Conformité RGPD et sécurité des données clients
- Conduite du changement auprès des utilisateurs

Fil rouge · Camille constate que les devis du bureau d'études sont ressaisis à la main dans le CRM : elle cartographie le SI de Thermalis Systèmes, repère les points de rupture et propose une feuille de route d'amélioration.

Cours 4 · Assurer l'interface interne et la communication avec les équipes techniques

22 h

OBJECTIFS

- Organiser la transmission d'informations entre commerciaux, ingénieurs et techniciens
- Mobiliser les canaux de communication formels et informels adaptés
- Construire un plan de communication interne

ÉVALUATION FORMATIVE

Livrable écrit : plan de communication interne lié au SI, complété d'un QCM

CONTENUS

- Le rôle d'interface du technico-commercial dans l'organisation
- Communication formelle : réunions, comptes rendus, fiches de liaison, procédures
- Communication informelle : réseaux internes, relations de confiance, échanges terrain
- Transmission d'un besoin client vers le bureau d'études et la production
- Prévention et gestion des tensions entre services
- Élaboration d'un plan de communication interne : cibles, messages, canaux, calendrier

Fil rouge · Les commerciaux reprochent au bureau d'études ses délais de chiffrage et les ingénieurs dénoncent des besoins mal décrits : Camille conçoit une fiche de liaison commune et un plan de communication interne.

RNCP39122BC02 · 132 h

Négocier et vendre des projets d'affaires et de solutions techniques

Cours 5 · Préparer le rendez-vous client à partir de la data

22 h

OBJECTIFS

- Rassembler et structurer les informations sur un client en amont d'un rendez-vous
- Utiliser des outils digitaux de collecte et de traitement de la donnée
- Anticiper les besoins spécifiques et adapter son discours

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : fiche de préparation de rendez-vous évaluée selon une grille critériée

CONTENUS

- Les sources d'information sur une entreprise cliente : données légales, financières, sectorielles
- Outils digitaux de collecte et de traitement de la donnée
- Structuration d'une fiche de préparation de rendez-vous
- Formulation d'hypothèses de besoins et d'enjeux
- Préparation d'une trame d'entretien personnalisée
- Cadre RGPD de la collecte de données sur les contacts

Fil rouge · Camille obtient un premier rendez-vous avec la Laiterie des Hautes Côtes : elle analyse ses données publiques, sa consommation énergétique estimée et ses projets pour préparer une trame d'entretien sur mesure.

Cours 6 · Établir la relation de confiance et conduire l'entretien de découverte

22 h

OBJECTIFS

- Créer un contact positif et un climat de confiance avec le client
- Conduire un entretien de découverte en présentiel et en visioconférence
- Adapter sa communication aux personnes en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'entretien filmée ou en classe virtuelle avec autoévaluation et grille d'observation

CONTENUS

- Prise de contact et posture professionnelle en B2B technique
- Techniques de questionnement : questions ouvertes, fermées, de contrôle
- Écoute active et reformulation du besoin
- Découverte du contexte, des problématiques et des critères de décision
- Spécificités de l'entretien en visioconférence
- Accessibilité de l'entretien et adaptation aux situations de handicap
- Synthèse et expression formalisée du besoin client

Fil rouge · Camille mène l'entretien de découverte avec le directeur industriel de la laiterie, dont la responsable maintenance est malentendante : elle adapte supports et modalités d'échange pour que chacun exprime ses attentes.

Cours 7 · Élaborer une stratégie de négociation technico-commerciale

22 h

OBJECTIFS

- S'appuyer sur le diagnostic pour définir objectifs et marges de manœuvre
- Identifier les avantages concurrentiels et la valeur perçue par le client
- Construire un plan d'argumentation et un argumentaire d'objections

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : dossier de stratégie de négociation avec argumentaire d'objections

CONTENUS

- De la découverte à la stratégie : exploitation du diagnostic client
- Évaluation des avantages concurrentiels de l'offre
- Valeur ajoutée perçue et argumentation par les bénéfices
- Fixation des objectifs, seuils de rupture et concessions possibles
- Construction du plan d'argumentation
- Anticipation des objections et préparation des réponses
- Intégration des enjeux environnementaux dans l'argumentaire

Fil rouge · Un concurrent propose une solution moins chère à la laiterie : Camille formalise la valeur de l'offre Thermalis Systèmes (coût global, maintenance, gains énergétiques) et prépare son plan de négociation.

Cours 8 · Conduire la négociation et conclure la vente d'une solution technico-financière

22 h

OBJECTIFS

- Mener une négociation dans le respect des enjeux économiques, environnementaux et commerciaux mutuels
- Traiter les objections du client avec méthode
- Conclure la vente d'une solution technico-financière

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de négociation avec un formateur dans le rôle de l'acheteur, débriefé selon une grille

CONTENUS

- Les phases de la négociation et la gestion du temps
- Présentation de la solution et démonstration technique
- Techniques de traitement des objections
- Négociation du prix et gestion des contreparties
- Prise en compte de tous les besoins du client, y compris les situations de handicap
- Techniques de conclusion et engagement du client
- Formalisation de l'accord et suites à donner

Fil rouge · Face à l'acheteur de la laiterie qui exige une remise importante, Camille défend la valeur de sa solution, obtient des contreparties sur le contrat de maintenance et conclut l'affaire.

Cours 9 · Conduire une réunion de compte rendu et convaincre en interne

22 h

OBJECTIFS

- Analyser et présenter ses performances de négociation
- Construire un plan d'argumentation étayé pour défendre les options prises sur le terrain
- Animer une réunion de compte rendu accessible à tous les participants

ÉVALUATION FORMATIVE

Présentation orale simulée d'un compte rendu de négociation avec feedback du formateur

CONTENUS

- Préparation du débriefing : faits, résultats, écarts, enseignements
- Structure d'un compte rendu à destination d'une équipe ou d'un N+1
- Construction d'un plan d'argumentation et preuves à l'appui
- Partage d'enseignements stratégiques issus du terrain
- Techniques de prise de parole et gestion des questions
- Accessibilité des supports et de la réunion

Fil rouge · Camille présente à sa directrice commerciale le bilan de la négociation avec la laiterie et justifie les concessions accordées au regard de la rentabilité globale du contrat.

Cours 10 · Chiffrer la solution et préparer le suivi financier, technique et contractuel — 22 h

OBJECTIFS

- Estimer le coût d'une solution technique en respectant les marges commerciales
- Intégrer les caractéristiques techniques et les contraintes environnementales dans le chiffrage
- Construire un tableau de suivi incluant l'échéancier de facturation et de livraison

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas écrite : chiffrage d'une solution et tableau de suivi de l'opération

CONTENUS

- Structure d'un coût de revient : matériel, main-d'œuvre, sous-traitance, logistique
- Calcul de la marge, du prix de vente et du seuil de rentabilité
- Prise en compte des critères environnementaux dans la solution et son coût
- Rédaction de la proposition commerciale et des conditions contractuelles
- Échéancier de facturation, acomptes et jalons de livraison
- Tableau de suivi financier, technique et contractuel
- Identification et limitation des risques client

Fil rouge · Camille chiffre l'installation de l'échangeur pour la laiterie avec le bureau d'études, vérifie la marge cible puis construit le tableau de suivi de l'affaire jusqu'à la réception du chantier.

RNCP39122BC03 · 132 h
Déployer une stratégie de développement technico-commercial

Cours 11 · Développer et exploiter la base de données clients dans le CRM — 22 h

OBJECTIFS

- Alimenter et fiabiliser le CRM à l'aide d'outils et techniques numériques
- Construire une vision globale de chaque client via les fiches contacts
- Segmenter la base pour cibler les campagnes marketing

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : plan de structuration et de segmentation d'une base clients, QCM RGPD

CONTENUS

- Rôle et fonctionnalités d'un CRM en contexte technico-commercial
- Mise à jour de la base clients actuels et qualité des données
- Outils d'enrichissement : bases d'informations légales et financières, études sectorielles, scraping
- Cadre légal du scraping et RGPD
- Structuration des fiches contacts et des comptes
- Segmentation et ciblage des campagnes marketing

Fil rouge · Camille hérite d'un CRM rempli de doublons : elle nettoie la base, enrichit les fiches des industriels du Grand Est et prépare une segmentation pour une campagne sur la récupération de chaleur.

Cours 12 · Conquérir de nouveaux marchés : salons, visites sur site et image professionnelle — 22 h

OBJECTIFS

- Préparer et exploiter la participation à un salon professionnel
- Organiser des visites sur site productives
- Développer son image professionnelle et la notoriété de l'entreprise sur les réseaux sociaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : plan de participation à un salon et calendrier de publications professionnelles

CONTENUS

- Prospection de nouveaux marchés : ciblage et priorisation
- Préparation, animation et suivi d'un salon professionnel
- Organisation et conduite d'une visite sur site client
- Construction de son image professionnelle et personal branding
- Réseaux sociaux professionnels : profil, publications, social selling
- Mesure des retombées et transformation des contacts en projets

Fil rouge · Thermalis Systèmes expose au salon régional de l'industrie de Metz : Camille prépare le stand, qualifie les visiteurs et organise dans la foulée trois visites de sites métallurgiques.

Cours 13 · Développer son réseau et construire le plan d'actions commerciales

22 h

OBJECTIFS

- Mener des actions de communication multimodales et multicanales auprès des prescripteurs, distributeurs et agents
- Démontrer l'intérêt des solutions pour faciliter le référencement
- Formaliser un plan d'actions commerciales

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas écrite : plan d'actions commerciales complet

CONTENUS

- Cartographie du réseau professionnel : prescripteurs, distributeurs, agents, partenaires
- Stratégie multicanale et nouvelles pratiques digitales
- Démonstration de valeur et démarche de référencement
- Animation d'un réseau de prescripteurs dans la durée
- Construction d'un plan d'actions commerciales : objectifs, cibles, actions, budget, indicateurs
- Planification et suivi du plan d'actions

Fil rouge · Camille veut faire prescrire les solutions Thermalis Systèmes par les bureaux d'études fluides de la région : elle organise un webinaire technique et rédige le plan d'actions commerciales de son secteur.

Cours 14 · Sélectionner les appels d'offres et accompagner les prescripteurs dans le cahier des charges

22 h

OBJECTIFS

- Identifier et sélectionner les appels d'offres correspondant aux services de l'entreprise
- Analyser un cahier des charges technique et fonctionnel
- Accompagner un prescripteur dans l'expression et la reformulation de son besoin

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : analyse d'un dossier de consultation et grille de décision argumentée

CONTENUS

- Marchés publics et appels d'offres privés : principes et procédures
- Veille et recherche d'appels d'offres
- Grille de décision go / no go
- Lecture et analyse du cahier des charges technique et fonctionnel
- Prescriptions techniques et référencement
- Accompagnement du prescripteur : expression, reformulation, ajustement du besoin
- Définition de solutions techniques et financières adaptées

Fil rouge · Une communauté d'agglomération lance un marché de récupération de chaleur pour son centre aquatique : Camille évalue l'intérêt de répondre et échange en amont avec le maître d'œuvre sur le cahier des charges.

Cours 15 · Piloter la réponse à un appel d'offres et rédiger le mémoire technique

22 h

OBJECTIFS

- Piloter l'élaboration d'une réponse dans le respect des délais et des formalités administratives
- Rédiger un mémoire technique convaincant
- Positionner son prix au regard des enjeux

ÉVALUATION FORMATIVE

Livrable écrit : proposition de réponse technico-commerciale à un appel d'offres

CONTENUS

- Rétroplanning et organisation de l'équipe de réponse
- Pièces administratives et formalités de candidature
- Structure et rédaction du mémoire technique
- Valorisation des références et de la méthodologie
- Positionnement prix et analyse des critères de notation
- Relecture, dépôt et suivi de la réponse
- Exploitation des résultats et retour d'expérience

Fil rouge · Camille coordonne le bureau d'études, le service achats et la direction financière pour remettre dans les délais la réponse au marché du centre aquatique, mémoire technique compris.

Cours 16 · Piloter l'exécution, gérer les réclamations et fidéliser la clientèle

22 h

OBJECTIFS

- Accompagner le client lors de l'exécution et vendre des prestations complémentaires
- Traiter les réclamations et litiges en identifiant les responsabilités
- Concevoir des actions de fidélisation à court et long terme

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation écrite en deux parties : plan de fidélisation et analyse de réclamations

CONTENUS

- Suivi de la mise en œuvre et formation des clients, utilisateurs et revendeurs
- Vente de prestations complémentaires
- Réception, analyse et transmission des réclamations
- Identification de la responsabilité des incidents et service après-vente
- Système de remontée d'informations et mesures préventives
- Analyse de la clientèle : segments rentables et risque d'attrition
- Programmes de fidélisation physiques et en ligne, communication personnalisée
- Suivi de la performance des actions de fidélisation

Fil rouge · Une pompe à chaleur installée chez un client historique tombe en panne en pleine production : Camille gère la réclamation avec le SAV et la qualité, puis lance un programme de fidélisation incluant des formations utilisateurs.

RNCP39122BC04 · 88 h

Coordonner l'équipe et l'activité technico-commerciale

Cours 17 · Organiser l'activité et répartir les tâches de l'équipe

22 h

OBJECTIFS

- Anticiper les charges de travail et répartir les tâches
- Prendre en compte les situations particulières, le handicap et le cadre du droit du travail
- Mettre en place une organisation garantissant la qualité de service

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : proposition d'organisation d'équipe et de répartition des tâches

CONTENUS

- Analyse de la charge de travail et planification
- Répartition des tâches et des portefeuilles
- Fondamentaux du droit du travail et du droit social pour le manager
- Prise en compte des situations de handicap et aménagements de poste
- Organisation de la relation entre équipe commerciale et services support
- Outils de coordination et rituels d'équipe

Fil rouge · Nommée responsable de l'agence de Metz, Camille répartit les secteurs entre trois technico-commerciaux, dont l'un bénéficie d'une RQTH, et redéfinit le rôle des deux assistantes commerciales.

Cours 18 · Fédérer l'équipe et développer les complémentarités

22 h

OBJECTIFS

- Motiver et maintenir l'engagement de l'équipe autour des objectifs
- Identifier et mobiliser les compétences et expertises internes
- Élaborer un plan de formation de l'équipe

ÉVALUATION FORMATIVE

Livrable écrit : plan de formation et plan d'animation d'équipe

CONTENUS

- Leviers de motivation et styles de management
- Communication des objectifs de l'agence et de l'entreprise
- Accompagnement individuel et entretiens professionnels
- Identification des compétences et construction d'un plan de formation
- Challenges commerciaux et organisation d'évènements internes
- Développement des complémentarités entre commerciaux, techniciens et services support

Fil rouge · L'équipe de Metz manque de cohésion : Camille organise un challenge sur l'offre de maintenance, des binômes commercial et technicien, et construit le plan de formation de l'année.

Cours 19 · Évaluer et optimiser la performance technico-commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir des tableaux de bord et déployer des indicateurs de performance
- Analyser les évolutions et redéfinir les objectifs
- Mettre en place des outils de contrôle des procédures et de satisfaction

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : analyse des résultats d'une équipe et tableau de bord commenté

CONTENUS

- Choix des indicateurs : KPI commerciaux, techniques et de satisfaction
- Entonnoir de prospection, inbound et taux de transformation
- Conception d'un tableau de bord d'équipe
- Analyse des écarts et des évolutions
- Ajustement des objectifs et des ressources
- Outils de contrôle des procédures et mesure de la satisfaction client

Fil rouge · Après six mois, Camille analyse les résultats de l'agence de Metz, identifie un faible taux de transformation des devis et ajuste objectifs, méthodes et accompagnement de chacun.

Cours 20 · Conduire un projet technico-commercial et assurer le suivi de l'affaire

22 h

OBJECTIFS

- Définir les objectifs, ressources et contraintes d'un projet technico-commercial
- Planifier les coûts et les échéances
- Superviser le déroulement des opérations et adopter des mesures correctives

ÉVALUATION FORMATIVE

Cas pratique de conduite de projet en petit groupe avec présentation orale individuelle

CONTENUS

- Cadrage de projet : objectifs, périmètre, parties prenantes
- Identification des contraintes humaines, matérielles et financières
- Planification des coûts et des échéances
- Gestion des risques et plan de mesures correctives
- Suivi de l'affaire : logistique, facturation, service après-vente
- Évaluation des résultats et bilan de projet
- Préparation d'une soutenance de projet

Fil rouge · La direction confie à Camille le lancement d'une offre de maintenance prédictive pour les clients industriels : elle cadre le projet, planifie budget et jalons puis pilote le premier déploiement chez un client pilote.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Conduire une veille technique, commerciale et concurrentielle	RNCP39122BC01	1, 2
Analyser l'information technique, commerciale et concurrentielle avec des outils inclusifs	RNCP39122BC01	2
Optimiser le système d'informations	RNCP39122BC01	3, 11
Assurer l'interface interne avec les parties prenantes techniques	RNCP39122BC01	4, 18
Adopter une démarche personnalisée en structurant les informations client avant rendez-vous	RNCP39122BC02	5
Créer une relation mutuellement bénéfique et un climat de confiance	RNCP39122BC02	6
Conduire un entretien de découverte des besoins en présentiel et en visioconférence	RNCP39122BC02	6
Élaborer une stratégie de négociation technico-commerciale	RNCP39122BC02	7
Conduire une négociation et argumenter les objections	RNCP39122BC02	7, 8
Conduire une réunion de compte rendu auprès d'une équipe ou d'un manager	RNCP39122BC02	9
Estimer le coût des solutions techniques en respectant les marges	RNCP39122BC02	10
Préparer le suivi financier, technique et contractuel du projet	RNCP39122BC02	10, 20
Développer une base de données clients dans le CRM	RNCP39122BC03	11
Conquérir de nouveaux marchés (salons, visites, image professionnelle)	RNCP39122BC03	12, 13
Développer son réseau de relations professionnelles et faciliter le référencement	RNCP39122BC03	13
Sélectionner les appels d'offres	RNCP39122BC03	14
Accompagner les prescripteurs dans l'élaboration du cahier des charges	RNCP39122BC03	14
Piloter l'élaboration de la réponse à un appel d'offres et le mémoire technique	RNCP39122BC03	15
Piloter la bonne exécution de la solution vendue	RNCP39122BC03	16
Gérer les réclamations et litiges	RNCP39122BC03	16
Favoriser la relation client par des actions de fidélisation	RNCP39122BC03	16
Organiser les activités et répartir les tâches	RNCP39122BC04	17
Fédérer l'équipe autour des objectifs	RNCP39122BC04	18
Développer les complémentarités et la communication entre parties prenantes internes	RNCP39122BC04	17, 18
Évaluer la performance commerciale par des tableaux de bord et indicateurs	RNCP39122BC04	19
Optimiser la performance technico-commerciale	RNCP39122BC04	19
Conduire des projets dans le cadre d'une politique technico-commerciale	RNCP39122BC04	20
Assurer le suivi de l'affaire commerciale	RNCP39122BC04	20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se termine par un QCM d'auto-positionnement qui permet à l'apprenant de vérifier immédiatement sa compréhension. Chaque cours comporte une mise en situation dans le fil rouge Thermalis Systèmes et une évaluation formative finale (étude de cas, livrable écrit, jeu de rôle ou présentation orale simulée) construite sur le format des épreuves

de certification. Les livrables sont évalués à l'aide de grilles critériées que l'organisme de formation peut utiliser pour assurer le suivi individuel, organiser les retours des formateurs et tracer la progression conformément aux exigences Qualiopi.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP39122BC01	Étude de cas sur une mise en situation réelle ou reconstituée donnant lieu à un dossier écrit individuel sur une entreprise, comprenant un diagnostic intégrant un benchmark et la définition des futurs axes de développement. Étude de cas sur une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée donnant lieu à un dossier écrit individuel sur le système d'information de l'entreprise : cartographie du SI du périmètre technico-commercial, détection des points critiques, propositions d'amélioration et plan de communication interne.
RNCP39122BC02	Jeu de rôle oral individuel en deux parties : simulation d'un entretien de vente dans lequel le candidat tient le rôle de responsable technico-commercial face au jury dans le rôle de l'acheteur, à partir d'éléments de contexte fournis ; puis débriefing et compte rendu auprès de l'équipe de négociation et/ou du N+1 pour analyser ses performances et partager des enseignements stratégiques. Étude de cas pratique écrite individuelle sur une situation réelle ou reconstituée : évaluation des coûts des solutions proposées et définition des éléments nécessaires au suivi de l'opération.
RNCP39122BC03	Étude de cas réel ou reconstitué, écrit individuel : élaboration d'un plan d'actions commerciales (compétences C3.1 à C3.3). Dossier écrit individuel sur une situation réelle en cours ou une détection d'appel d'offres dans un secteur donné ou proposé par le candidat : identification et évaluation de l'intérêt de répondre, présentation d'une proposition de réponse technico-commerciale. Mise en situation professionnelle reconstituée en deux parties, dossier écrit individuel : gestion de la fidélisation (analyse de la clientèle, programmes de fidélisation, campagnes personnalisées, suivi de la performance) et gestion des réclamations (analyse des réclamations, système de remontée d'informations, mesures préventives).
RNCP39122BC04	Mise en situation professionnelle reconstituée de management de l'équipe commerciale et des services support, écrit individuel en deux parties : analyse des résultats d'une équipe de technico-commerciaux et plan de formation pour améliorer les indicateurs commerciaux et la qualité des services techniques, puis mise en place d'une organisation visant une qualité de service optimale. Cas pratique de conduite de projet concernant une entreprise du secteur industriel, des services et/ou du négoce interindustriel, réalisé en groupe de 2 à 3 personnes en temps limité, suivi d'une soutenance orale individuelle.

Le parcours reproduit la logique des épreuves officielles : chaque livrable attendu par le certificateur (diagnostic avec benchmark, cartographie du SI, plan de communication interne, jeu de rôle de négociation et compte rendu, chiffrage et tableau de suivi, plan d'actions commerciales, réponse à appel d'offres, dossier fidélisation et réclamations, plan de formation, cas de conduite de projet) fait l'objet d'au moins un entraînement dans un cours dédié. Le fil rouge Thermalis Systèmes fournit un cas d'application continu que l'apprenant peut transposer à sa propre entreprise ou à son entreprise d'accueil pour constituer ses dossiers. SFM fournit les contenus pédagogiques ; l'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des épreuves et de la relation avec le certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24, avec suivi de progression et traçabilité des temps de connexion
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichis, infographies et fiches synthèses téléchargeables
- Études de cas et mises en situation dans le fil rouge Thermalis Systèmes
- QCM d'auto-positionnement à chaque sous-chapitre et évaluations formatives en fin de cours
- Modèles et outils professionnels : tableau de veille, grille go / no go, trame de mémoire technique, tableau de suivi d'affaire, tableau de bord d'équipe
- Grilles d'évaluation critériées à disposition des formateurs de l'organisme pour les jeux de rôle, soutenances et livrables écrits

Débouchés et évolutions

- Technico-commercial
- Chargé d'affaires technico-commercial
- Attaché technico-commercial / Responsable technico-commercial
- Ingénieur technico-commercial
- Directeur technico-commercial

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP39122 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.