Mantes School of Business

MISE À JOUR : NOVEMBRE 2026

Les modalités d'évaluation
Responsable de la performance et du management commercial (RPMC).

Certification par blocs de compétences, selon le référentiel du certificateur IMPARARE : dossier professionnel de 30 à 40 pages soutenu à l'oral (bloc 1), deux mises en situation professionnelles écrites de 5 heures (blocs 2 et 3), grilles d'évaluation critériées et jury de certification indépendant — 66 % de membres externes au certificateur, présidé par l'un d'eux ; la certification complète s'acquiert par la validation des trois blocs, prononcée par ce jury. Détail ci-dessous.

COMMENT VOUS ÊTES ÉVALUÉ

« Responsable de la performance et du management commercial » est une **certification professionnelle par blocs de compétences**[1], délivrée sous l'autorité du certificateur **IMPARARE** : c'est son référentiel d'évaluation qui définit les épreuves, les grilles et les jurys — l'école les applique sans écart, et l'ensemble de la chaîne (candidatures, convocations, dépôts de livrables, grilles, décisions) est tracé sur la plateforme du certificateur[2].

En cours de formation, une **évaluation formative**[3] prépare chaque bloc (études de cas, entraînements aux mises en situation, travaux dirigés) — elle n'entre pas dans la décision de certification. Des **webinaires pédagogiques** du certificateur jalonnent l'année, bloc par bloc.

L'**évaluation professionnelle** traverse le dispositif : le dossier du bloc 1 se construit sur une problématique d'entreprise réelle ou réaliste, et le **maître d'apprentissage** atteste des compétences acquises en entreprise via la **grille tuteur**[4], remise au certificateur avec la preuve de professionnalisation (contrat, jours en entreprise), conformément au règlement de certification signé par l'apprenti.

CE QUE LA CERTIFICATION ATTESTE : 22 COMPÉTENCES EN 3 BLOCS

Le référentiel IMPARARE décompose le métier en **22 compétences (C1 à C22)**, réparties en trois blocs — chaque compétence est évaluée sur une **grille critériée**[5] : pour chacune, le référentiel liste précisément ce que le jury doit constater.

Bloc 1 — Élaborer la stratégie commerciale (7 compétences) : mettre en place une veille commerciale, réglementaire et concurrentielle avec des outils numériques ; structurer les informations via CRM et bases de données (sécurité et RGPD compris) ; segmenter la clientèle ; déterminer les axes de développement de l'offre (objectifs de l'entreprise, attentes clients, offres responsables, environnement omnicanal) ; définir des objectifs commerciaux cohérents ; planifier les actions commerciales avec leurs ressources et budgets ; présenter le plan d'actions à une direction, chiffres et projections à l'appui.

1. **Bloc de compétences** : sous-ensemble cohérent et certifiable d'une certification RNCP — chaque bloc validé est définitivement acquis.
2. La plateforme du certificateur trace candidatures, convocations, dépôts de livrables, grilles et décisions de jury — c'est le canal officiel de la certification.
3. **Évaluation formative** : mesure la progression et permet d'adapter les cours ; elle n'entre pas dans la décision de certification.
4. **Grille tuteur** : grille d'évaluation des compétences observées en entreprise, remplie par le maître d'apprentissage et retournée au calendrier du certificateur.
5. **Grille critériée** : pour chaque compétence, des critères d'évaluation explicites fixés par le référentiel — le jury coche ce qu'il constate, pas une impression d'ensemble.

Bloc 2 — Piloter l'activité commerciale (7 compétences) : suivre les performances à l'aide de tableaux de bord et d'outils de Business Intelligence ; mettre en œuvre les actions correctives en analysant les écarts entre prévisions et résultats ; présenter un reporting commercial aux parties prenantes ; mettre en place des outils d'écoute et de mesure de la satisfaction client ; évaluer les stratégies de prospection et de fidélisation ; structurer les outils et supports commerciaux des équipes ; soutenir les équipes dans la négociation.

Bloc 3 — Manager l'équipe commerciale (8 compétences) : promouvoir la marque employeur ; contribuer à un recrutement inclusif des équipes commerciales ; participer à l'intégration des collaborateurs (onboarding, formations, mentorat) ; planifier les activités de l'équipe en tenant compte des profils et des plans de charge ; animer des réunions d'équipe ; concevoir des challenges commerciaux ; analyser les résultats individuels et collectifs ; coacher les collaborateurs en adaptant l'accompagnement à leurs profils.

LES ÉPREUVES, BLOC PAR BLOC

Bloc 1 — Élaborer la stratégie commerciale. Un **dossier professionnel de 30 à 40 pages** (hors annexes), construit sur un contexte d'entreprise réelle ou fictive, en trois parties : veille commerciale et structuration des données (outils numériques, CRM, RGPD) ; définition stratégique de l'offre (segmentation, axes de développement, objectifs) ; déclinaison opérationnelle (plan d'actions, ressources, budget, scénarios). Puis un **entretien oral : 25 minutes de présentation** du plan d'actions — comme devant un comité de direction, chiffres et supports visuels à l'appui — **suivies de 15 minutes d'échanges** avec le jury sur les points techniques.

Ce que le jury évalue, en substance : la variété et la fiabilité des sources de veille et l'exploitabilité de sa restitution ; la structuration logique et sécurisée des données (RGPD compris) ; des segments de clientèle cohérents et reliés à des finalités opérationnelles ; des axes de développement cohérents avec les objectifs, différenciants, intégrant durabilité et omnicanalité, avec indicateurs économiques et extra-financiers ; des objectifs formulés en logique SMART[6] ; un plan d'actions hiérarchisé et planifié, aux ressources correctement estimées, avec scénarios prévisionnels chiffrés et budget cohérent ; une présentation structurée, aux analyses chiffrées exactes, aux projections réalistes et aux supports visuels soignés.

Bloc 2 — Piloter l'activité commerciale. Une **mise en situation professionnelle écrite de 5 heures** : dans le rôle d'un responsable de la performance commerciale d'une entreprise fictive en baisse de performance, le candidat reçoit un dossier complet (contexte, tableaux de bord, enquêtes de satisfaction, retours terrain, scripts de prospection, données de performance) et doit analyser la performance, proposer des ajustements argumentés, réaliser le reporting, veiller à l'écoute client, structurer les outils commerciaux et soutenir la négociation.

Ce que le jury évalue, en substance : des indicateurs de performance adaptés aux objectifs et des écarts mesurés et interprétés ; des actions correctives argumentées, reliées aux écarts constatés et aux ressources disponibles ; un reporting structuré, adapté à son public, aux conclusions exploitables ; des outils d'écoute client adaptés aux moments clés du parcours et conformes au RGPD ; une analyse de la prospection et de la fidélisation débouchant sur des axes d'amélioration concrets ; des supports commerciaux clairs, adaptés aux usages des équipes ; un appui à la négociation qui valorise la dimension stratégique de l'offre et capitalise les retours d'expérience.

Bloc 3 — Manager l'équipe commerciale. Une **mise en situation professionnelle écrite de 5 heures** : dans le rôle d'un responsable d'équipe nouvellement nommé, le candidat traite le recrutement et l'intégration (marque employeur, recrutement inclusif, parcours d'onboarding), l'organisation de l'activité (plans de charge, réunions) et l'animation de la performance (challenges, tableaux de bord, analyse de profils types, plan de coaching individualisé).

---

6. **SMART** : objectifs Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporellement définis.

Ce que le jury évalue, en substance : un plan de communication RH omnicanal aux messages adaptés aux cibles ; un recrutement aux critères clairs et non discriminants, intégrant diversité et égalité des chances ; un parcours d'intégration formalisé avec formation et mentorat ; un plan de charge réaliste tenant compte des profils, temps de travail et situations de handicap ; des réunions structurées aux comptes rendus exploitables ; des challenges aux objectifs SMART et aux récompenses équitables ; une analyse des résultats distinguant l'individuel du collectif ; un plan d'accompagnement combinant formation formelle et suivi personnalisé, aux progrès mesurables.

L'ORGANISATION DES ÉPREUVES

Les épreuves de chaque bloc se tiennent dans des **fenêtres fixées par le certificateur** au fil de l'année ; les convocations sont envoyées environ un mois avant. Le **jury** compte trois personnes, agréées et habilitées par le certificateur : un membre interne à celui-ci et **deux membres externes**, tous professionnels du commerce justifiant d'au moins deux ans d'expérience — soit **66 % de membres externes**. Le **président est choisi parmi les externes** et dispose d'une **voix prépondérante**, ce qui garantit l'indépendance de la décision. Les livrables se déposent sur la plateforme du certificateur, qui clôt chaque jury de bloc à date fixe.

LA CERTIFICATION

La **certification complète s'acquiert par la validation des trois blocs**, prononcée par le **jury de certification** en fin d'année ; les décisions sont ensuite transmises et les parchemins délivrés par le certificateur[7]. Un bloc validé reste acquis. Un candidat n'ayant pas validé l'ensemble peut se présenter à la **session de rattrapage** organisée environ six mois après le jury. Les situations de handicap donnent lieu à des aménagements, instruits avec le référent handicap de l'école et le certificateur.

Absence à un contrôle de l'école
Cette règle vaut pour le contrôle continu et les examens blancs que l'école organise au cours de l'année. En cas d'absence :

- votre absence n'est pas justifiée : la note est 0 ;
- votre absence est justifiée : la mention « absent » remplace la note.

L'école n'est pas tenue d'organiser un rattrapage. C'est l'équipe pédagogique qui décide s'il a lieu, comment, et qui y participe. Par défaut, seuls les apprentis dont l'absence est justifiée y sont admis.

Elle ne vaut pas pour les épreuves de l'examen final, ni pour une évaluation qui compte pour l'obtention du diplôme, du titre ou de la certification : celles-ci suivent les règles de l'organisme qui les délivre.

Une absence se justifie dans les conditions du règlement intérieur de l'école.

7. Les attestations de blocs et parchemins sont émis par le certificateur après le jury de certification.

CONSULTER LE RÉFÉRENTIEL OFFICIEL

La certification est enregistrée au RNCP sous le numéro **41962**. Sa fiche publique France compétences décrit les blocs de compétences, les modalités d'évaluation et donne accès au référentiel :

- Fiche RNCP 41962 — Responsable de la performance et du management commercial (France compétences) — fiche active, enregistrement jusqu'au 27/02/2029 (consultée le 19/08/2026).

Le référentiel d'évaluation détaillé est la propriété du certificateur IMPARARE ; l'école le tient à disposition des apprentis qui souhaitent le consulter.

MANTES SCHOOL OF BUSINESS
SAS au capital de 10 000 € · Siège : 20 rue du Vieux Pilori · Site d'enseignement : 2 rue Armand Cassan — 78200 Mantes-la-Jolie · 948 211 560 R.C.S. Versailles · NDA n° 11 78 87894 78 — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État
contact@mantes-school.com · 01 30 63 25 89 · mantes-school.com