



PROGRAMME DE FORMATION

Manager d'Affaires

Certification professionnelle "Manager d'Affaires" enregistrée au RNCP pour trois ans (N° Fiche [RNCP40257](#)) sur décision du directeur de France Compétences en date du 28/02/2025, au niveau de qualification 7 (CEC) avec effet jusqu'au 28/02/2028 - Code NSF 310, 312t, 313 - sous l'autorité et délivrée par MANITUDE. Cette certification professionnelle 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 combinatoire de ces modalités d'accès.

Voie d'accès : Parcours de Formation continue

La formation Manager d'Affaires prépare les participants à piloter le développement commercial, manager des équipes et conduire la performance d'un centre de profit dans un environnement en constante évolution.



www.manitude.fr

Sommaire

Public visé.....	3
Prérequis.....	3
Objectifs de la formation	4
Compétences visées par la formation.....	4
Programme de la formation	5
Organisation	7
Modalités de suivi et d'évaluation	7
Contacts.....	8
Accessibilité.....	9
Nature de la validation	9
Modalités pédagogiques et moyens techniques.....	10
Equivalences et passerelles	11
Suite de parcours professionnels et débouchés.....	11
Indicateurs de résultats	12
Tarifs et financement.....	12
Détails des blocs de compétences.....	13



www.manitude.fr

Public visé

La formation « Manager d'Affaires » s'adresse à un public expérimenté souhaitant renforcer ses compétences en business développement, en stratégie commerciale et en management d'équipes :



Managers et dirigeants souhaitant renforcer leur leadership et leur vision stratégique



Cadres en reconversion souhaitant évoluer vers des fonctions de direction commerciale ou de gestion de centre de profit



Entrepreneurs et créateurs d'entreprise cherchant à structurer et à développer leur activité



Ingénieurs d'affaires et commerciaux grands comptes souhaitant acquérir une expertise avancée en négociation, en gestion de projet et en développement d'affaires complexes



Personnes en recherche d'emploi disposant d'une expérience en management, en commerce ou en gestion d'affaires, souhaitant renforcer leur employabilité et accéder à des postes à responsabilité

Prérequis

Prérequis d'entrée en formation :

Les candidats doivent obligatoirement justifier d'un des prérequis suivants :



Être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 6 (Bac +3 / bac+4 ou équivalent)



Être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 5 (Bac +2 ou équivalent) avec une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le domaine du management et/ou commercial ;

Sur demande de dérogation, il est néanmoins possible d'inscrire des candidats s'ils justifient :



D'un niveau 6 (Bac + 3) et de 2 années d'expérience professionnelle dans le secteur.



D'un niveau 5 (Bac +2) dans le domaine managérial et commercial et de 5 années d'expérience professionnelle dans le secteur ;

Pour tous les candidats, la procédure de sélection s'effectue au travers d'un dossier de candidature validant les prérequis, ainsi que l'adéquation du projet professionnel avec les objectifs de la formation. La qualité de l'expérience professionnelle est laissée à l'appréciation de la commission d'entrée en formation.

Si nécessaire, un entretien individuel de motivation est organisé et un test de positionnement.

Prérequis techniques :



www.manitude.fr



Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette équipé(e) d'une webcam et d'un accès à Internet haut débit pour participer aux séances prévues à distance en visioconférence.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :



Définir et mettre en œuvre une stratégie commerciale durable en cohérence avec les objectifs de rentabilité de l'entreprise.



Développer l'activité commerciale par la conquête de nouveaux marchés et la fidélisation des clients.



Conduire des négociations complexes et piloter des projets d'affaires à forte valeur ajoutée.



Manager des équipes de collaborateurs et coordonner un réseau de partenaires afin d'atteindre les objectifs fixés.



Piloter la performance économique, commerciale et opérationnelle d'un centre de profit.



Développer une vision stratégique globale permettant d'accompagner la croissance et la transformation de l'entreprise.

Compétences visées par la formation



Bloc 1 : Définir et mettre en œuvre une stratégie commerciale durable en fonction des objectifs de rentabilité économiques fixés par le comité de direction



Bloc 2 : Développer l'activité commerciale par la conquête et la fidélisation client en s'appuyant sur les processus de transformation digitale mis en place par l'entreprise



Bloc 3 : Manager une équipe de collaborateurs et un réseau de partenaires (suivi, animation, accompagnement, recrutement)



Bloc 4 : Piloter l'activité d'un centre de profit



www.manitude.fr

Programme de la formation

1. Élaboration de la stratégie et du plan d'action commercial

-  Analyse de l'écosystème et du marché (veille, facteurs clés de succès, opportunités de croissance), analyse interne de l'entreprise (forces, faiblesses, avantages concurrentiels) et identification des opportunités et menaces.
-  Définition du positionnement de l'entreprise (carte perceptuelle et mapping concurrentiel des concurrents directs et indirects) et du public cible inclusif (Ideal Customer Profile, rentabilité).
-  Fixation des objectifs commerciaux quantitatifs et qualitatifs durables et des axes de développement, en collaboration avec le service marketing.
-  Déclinaison de la stratégie commerciale en plan d'action commercial omnicanal inclusif, intégrant les enjeux RSE, le cadre réglementaire et les contraintes de l'entreprise, en lien avec les services marketing et communication.
-  Planification, budgétisation et suivi des actions (investissements, ratios de rentabilité, seuil de rentabilité, point mort et arbitrages budgétaires).
-  Présentation et argumentation des choix stratégiques et budgétaires auprès de la direction à l'aide de supports adaptés aux différents publics.

2. Détection des opportunités de croissance

-  Prospection et acquisition de nouveaux clients (techniques, canaux et plan de prospection), mesure de la performance des actions (indicateurs, suivi, coût d'acquisition client).
-  Fidélisation et gestion du portefeuille clients (CRM, priorisation, valeur client, communication individualisée et omnicanale).
-  Compréhension des besoins, enjeux et acteurs du projet d'achat (écoute active, prise en compte des situations de handicap, climat de confiance).
-  Co-construction d'offres adaptées (B2B/B2C) et réponse aux appels d'offres avec chiffrage des propositions.
-  Négociation et contractualisation de ventes complexes en français et/ou en anglais (proposition de valeur, traitement inclusif des objections, respect des exigences de qualité, coût et délai, conclusion et closing).



www.manitude.fr

3. Management d'équipe



Organisation, coordination et animation inclusive des équipes internes et externes (présentiel, distanciel, hybride).



Suivi des activités et mise en place d'outils et méthodes de travail collaboratifs adaptés.



Détection des signaux de tension, prévention et gestion des conflits, maintien d'un climat collaboratif.



Développement des compétences et participation à la gestion des emplois et parcours professionnels en lien avec les ressources humaines.



Recrutement et rédaction de fiches de poste inclusives adaptées aux besoins de l'activité.

4. Pilotage d'activité



Coordination de la réalisation des affaires, des intervenants internes et externes et optimisation des ressources dans une logique de Lean Management.



Supervision des aspects administratifs, juridiques, réglementaires et fiscaux de l'activité.



Gestion des litiges et suivi des contentieux.



Suivi de la performance (qualité, coût, délai, rentabilité, RSE) via des tableaux de bord et indicateurs de pilotage.



Reporting, analyse des résultats et aide à la décision.



Anticipation, planification et gestion des situations de crise.



www.manitude.fr

Organisation



Durée : le parcours représente une durée totale de 161 heures.

La durée effective peut être ajustée en fonction du positionnement du candidat.



Modalités : distanciel en classe virtuelle (visioconférence) & Format séquentiel



Délais d'accès : les délais d'accès à la formation varient selon le dispositif de financement mobilisé, la complétude du dossier de candidature et le calendrier des sessions.

En moyenne, l'entrée en formation intervient dans un délai de 15 à 30 jours après la validation du dossier. Dans le cadre d'un financement via le CPF, conformément à la réglementation en vigueur, l'inscription doit être validée au minimum 11 jours ouvrés avant la date d'entrée en formation.



Modalités d'admission : dossier de candidature

Modalités de suivi et d'évaluation

Suivi de l'exécution de la formation

L'équipe pédagogique de Manitude assure le suivi de l'exécution de la formation pour chaque participant à l'aide des dispositifs suivants :



Feuilles de présence émargées par les participants à chaque demi-journée de formation.



Réalisation des travaux et exercices demandés tout au long de la formation.



Réalisation des épreuves d'évaluation prévues dans le cadre du parcours.



Évaluation de la satisfaction des participants à l'issue de la formation au moyen d'un questionnaire portant sur l'atteinte des objectifs, la qualité de la formation et la qualité des intervenants.



Remise d'une attestation de fin de formation précisant les objectifs, la nature, la durée ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis.



Délivrance d'un parchemin en cas d'obtention de la certification professionnelle.

Évaluation continue

L'équipe pédagogique de Manitude évalue l'acquisition des connaissances et des compétences tout au long de la formation au moyen des dispositifs suivants :



Débriefings réguliers et élaboration de plans d'action.



Bilan intermédiaire formalisé par un compte rendu de suivi.



Entretiens individuels avec l'équipe pédagogique.



www.manitude.fr

 Évaluations formatives réalisées au travers d'exercices, d'études de cas et de mises en situation professionnelles.

Évaluation certificative

Le programme de formation « Manager d'Affaires » prépare à l'obtention de la certification professionnelle « Manager d'Affaires » de niveau 7, enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).

La certification peut être obtenue dans son intégralité ou par la validation progressive des quatre blocs de compétences qui la composent.

Les modalités d'évaluation des compétences professionnelles sont construites à partir de situations professionnelles représentatives des activités exercées par un Manager d'Affaires. Elles reposent sur la réalisation de travaux et de mises en situation permettant d'évaluer les compétences en contexte professionnel.

Les modalités d'évaluation sont les suivantes :

-  Mises en situation professionnelles écrites et orales.
-  Training Game (jeux de rôle et simulations professionnelles).
-  Épreuves individuelles et collectives.
-  Dossiers professionnels et soutenances orales.

A l'issue des évaluations, un **Grand Oral** est organisé pour la validation définitive, les évaluations intermédiaires permettent d'éclairer les évaluateurs du jury du Grand oral et de préparer le dialogue et les questionnements avec le candidat.

L'apprenant se verra attribuer la certification professionnelle s'il valide les 4 blocs de compétences. Pour valider un bloc de compétences, toutes les compétences du bloc devront être validées.

L'obtention d'un ou plusieurs blocs de compétences se traduit par un certificat de compétences du ou des blocs validés.

Les blocs de compétences validés sont acquis à vie.

Contacts

Responsable Formation Diplômante :

Malaurie BIALE

Mail : mbiale@manitude.fr

Tél : 06.83.81.40.12

Service Facturation :

Christelle LANGLOIS

Référent Pédagogique :

Laurent Colineau

Mail : lcolineau@manitude.fr

Tél : 06.22.01.61.97

Directrice Certification & Référente handicap :

Eve RIPERT



www.manitude.fr

Mail : facturation@manitude.fr

Mail : eripert@manitude.fr

Tél : 07.85.61.40.94

Accessibilité

Manitude s'engage à garantir l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap, conformément à la réglementation en vigueur.

Pour toute question ou besoin d'aménagement spécifique, vous pouvez contacter notre référente handicap.

Eve Ripert : eripert@manitude.fr

Nature de la validation

Modalités d'attribution de la certification :

L'apprenant se verra attribuer la certification professionnelle "Manager d'Affaires" s'il valide les quatre blocs de compétences requis.

Chaque bloc peut être validé indépendamment des autres et donne lieu à la délivrance d'un certificat de bloc. Les blocs de compétences validés sont acquis à vie.

Conditions de validation d'un bloc de compétences :

Validation de l'ensemble des compétences qui le constituent. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.

La certification professionnelle « MANAGER D'AFFAIRES » de niveau 7 (Fr et Eu) équivalent à un Bac +5 enregistré au RNCP sera délivrée aux candidats ayant validé les modalités d'attribution requises.



www.manitude.fr

Modalités pédagogiques et moyens techniques

La formation est dispensée en distanciel synchrone sous forme de classes virtuelles interactives. Elle s'appuie sur une pédagogie active favorisant l'acquisition progressive des compétences par l'entraînement, la mise en situation et le retour d'expérience.

Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques mobilisées reposent sur :

-  Des apports théoriques et méthodologiques.
-  Des études de cas issues de situations professionnelles réelles.
-  Des mises en situation professionnelles et simulations.
-  Des Training Games (jeux de rôle et simulations évolutives).
-  Des travaux individuels et collectifs.
-  Des échanges de pratiques et retours d'expérience entre participants.
-  Des débriefings réguliers permettant l'identification des points forts et des axes d'amélioration.
-  L'élaboration de plans d'action individualisés favorisant la mise en application des acquis tout au long du parcours.

Accompagnement pédagogique

L'équipe pédagogique accompagne les participants tout au long de la formation au travers :

-  D'entretiens individuels de suivi.
-  D'un accompagnement personnalisé dans la réalisation des travaux et évaluations.
-  De bilans intermédiaires permettant de mesurer la progression des acquis.

Moyens techniques et ressources pédagogiques

Les participants disposent :

-  D'un accès aux classes virtuelles organisées par visioconférence.
 -  De supports pédagogiques numériques remis tout au long du parcours.
 -  D'une assistance technique en cas de difficulté de connexion ou d'utilisation des outils numérique.
- Contact assistance : Malaurie BIALE – mbiale@manitude.fr – 06.83.81.40.12



www.manitude.fr

La pédagogie développée par MANITUDE repose sur l'alternance entre apports conceptuels, entraînements pratiques, simulations professionnelles et analyses de situations réelles afin de favoriser l'acquisition durable des compétences visées par la certification.

Equivalences et passerelles

Pour obtenir les informations sur les équivalences et passerelles consulter la fiche [RNCP40257](#)

⇒ **Rubrique** « liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations »

Suite de parcours professionnels et débouchés

Suite de parcours

Les titulaires de la certification peuvent poursuivre leur développement professionnel par des certifications ou formations complémentaires dans les domaines du management, de la stratégie d'entreprise, du développement commercial, de la gestion de projet, du leadership ou de l'entrepreneuriat.

Ils peuvent également évoluer vers des fonctions de management et de direction à responsabilités croissantes, notamment dans le pilotage d'activités commerciales, le management d'équipes et la direction de centres de profit.

Débouchés professionnels

Cette activité professionnelle peut s'exercer dans l'ensemble des secteurs d'activité nécessitant le développement et la commercialisation de produits et de services.

Le Manager d'Affaires évolue au sein d'entreprises de tailles et de secteurs variés : conseil, industrie, agroalimentaire, automobile, sport et loisirs, information et communication, électroménager, transport et logistique, santé, ressources humaines, etc.

Il peut intervenir dans des structures de toute dimension (TPE, PME, ETI, grands groupes) et exercer ses fonctions en France comme à l'international, en collaboration avec différents services de l'entreprise (commercial, marketing, finance, ressources humaines, informatique, production, etc.).

Types d'emplois accessibles

Manager d'Affaires	Technico-commercial Grands Comptes
Business Manager	Développeur des Ventes
Business Developer	Responsable des Ventes
Business Development Representative	Chef des Ventes
Account Executive	Directeur / Responsable d'Agence



www.manitude.fr

Chargé d'Affaires	Directeur Commercial
Sales Developer	Directeur de Magasin
Responsable E-commerce	*Directeur Général

Codes ROME associés



D1406 – Management en force de vente



H1102 – Management et ingénierie d'affaires



H1206 – Management et ingénierie études, recherche et développement industriel



M1707 – Stratégie commerciale



M1301 – Direction de grande entreprise ou d'établissement public

Indicateurs de résultats

Conformément aux exigences de transparence de la certification Qualiopi, les indicateurs de résultats de la formation sont régulièrement mis à jour et consultables sur le site internet de MANITUDE :

[Site Manitude - Page Manager d'Affaires](#)

⇒ Rubrique « **Chiffres clés** »

Tarifs et financement

Le tarif de la formation est communiqué sur devis.

Pour toute demande d'information relative aux tarifs ou pour l'établissement d'un devis, veuillez contacter :

Laurent COLINEAU

Mail : lcolineau@manitude.fr

Tél. : 06.22.01.61.97

Différents dispositifs de financement peuvent être mobilisés selon la situation du participant et les conditions d'éligibilité :



Compte Personnel de Formation (CPF)



OPCO



www.manitude.fr



France Travail



Conseil Régional



Entreprise (plan de développement des compétences)



Financement personnel



Autres dispositifs de financement selon la situation du candidat

Pour toute demande relative aux modalités de financement, veuillez contacter :

Malaurie BIALE

Mail : mbiale@manitude.fr

Tél. : 06.83.81.40.12

Détails des blocs de compétences

Bloc 1 : Définir et mettre en œuvre une stratégie commerciale durable en fonction des objectifs de rentabilité économiques fixés par le comité de direction

Réalisation d'une étude de l'écosystème économique du secteur sur lequel l'entreprise intervient :

- Réaliser une étude du marché en mettant en place une démarche de veille pour anticiper les évolutions du secteur et du marché afin de détecter les facteurs clés de succès (FCS) et les opportunités de croissance pour l'entreprise.
- Déterminer les avantages concurrentiels à valoriser, en construisant une analyse interne de l'entreprise et une carte perceptuelle (ou mapping concurrentiel) des concurrents directs et indirects pour proposer des orientations commerciales positionnant l'entreprise dans les tendances actuelles du marché.

Élaboration de la stratégie de développement à soumettre en comité de direction :

- Définir le public cible inclusif en utilisant les techniques de l'Idéal Customer Profile (ICP) pour garantir que la future offre commerciale trouvera sa place sur le marché en obtenant un fort potentiel de rentabilité.
- Fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs durables en tenant compte des forces et faiblesses de l'entreprise et des opportunités et menaces du marché pour élaborer, en collaboration avec le service marketing, la stratégie commerciale.
- Décliner la stratégie commerciale en un plan d'action commercial (PAC) omnicanal inclusif, traduisant en résultats concrets les orientations à moyen et long terme de la stratégie pour construire, en accord avec le service marketing et communication, avec une feuille de route, respectueuse de la RSE, de la législation et des contraintes de l'entreprise.

Budgétisation de la stratégie commerciale et de sa mise en œuvre :



www.manitude.fr

- Élaborer le budget du plan d'action commercial en calculant, à l'aide d'un tableur, l'investissement financier marketing et commercial annuel préconisé dans le plan d'action pour calculer les ratios de rentabilité (seuil et point mort) afin de réaliser les arbitrages jusqu'à ce que l'équilibre entre la satisfaction des objectifs de la stratégie et les moyens engagés soit trouvé.
- Argumenter les éléments du budget et les ratios de rentabilité auprès de la direction générale en préparant un support de présentation adapté aux diversités pour obtenir une validation par les dirigeants et les actionnaires.

Bloc 2 : Développer l'activité commerciale par la conquête et la fidélisation client en s'appuyant sur les processus de transformation digitale mis en place par l'entreprise

Conquête de nouveaux clients :

- Construire un plan de prospection commerciale en décidant des différentes techniques et canaux de prospection à utiliser au regard des objectifs fixés et des personae ciblés pour permettre aux équipes d'être efficace et de gagner du temps dans la conquête de nouveaux clients tout en respectant la législation et les contraintes de l'entreprise.
- Mesurer la performance de la stratégie de prospection en mettant en place un processus de suivi (indicateurs, fréquence, outils de remontée automatisée de l'information, etc.) pour vérifier la pertinence de la stratégie mise en place et connaître le coût d'acquisition d'un nouveau client.
- Chiffrer, en concertation avec la hiérarchie et l'équipe-métier dédiée, les propositions aux appels d'offres sélectionnées en amont, pour rédiger les réponses et constituer un dossier conforme au cahier des charges du donneur d'ordre.

Fidélisation des clients existants :

- Valoriser le portefeuille clients actuel en réalisant une cartographie des clients actuels en s'appuyant sur les données du CRM pour déterminer les priorités commerciales et mettre en place des actions de fidélisation destinées aux clients à forte valeur ajoutée afin de développer les ventes actuelles.
- Communiquer régulièrement de façon individualisée avec les clients en adaptant le message aux spécificités des canaux et supports choisis (physique, à distance, numérique, etc.) pour créer une expérience client personnalisée, augmenter le CLV (Customer Lifetime Value) et réduire le taux d'attrition.

Conception d'une offre commerciale complexe adaptée aux exigences des clients à forte valeur ajoutée :

- Comprendre les besoins, les enjeux et les acteurs impliqués dans le projet d'achat du prospect en utilisant les techniques d'écoute active, en prenant en compte les situations de handicap et en instaurant un climat de confiance pour coconstruire (avec le prospect et l'équipe) une offre adaptée au projet B2B ou B2C.

Préparation, négociation et conclusion d'une vente complexe :

- Négocier, en français et/ou en anglais, avec les différentes parties concernées, les solutions techniques, financières et/ou logistiques complexes en s'appuyant sur les éléments de l'USP



www.manitude.fr

préparés en amont pour traiter de façon inclusive les objections des différents interlocuteurs dans une position de conseil afin de trouver une solution préservant les intérêts de chacune des parties.

- Conclure la négociation par une transaction respectueuse des intérêts des deux parties et du triptyque (QCD) Qualité-Coût-Délai, en utilisant une technique de closing adaptée à la situation pour obtenir un accord définitif de la part du client et des recommandations actives de clients potentiels.

Bloc 3 : Manager une équipe de collaborateurs et un réseau de partenaires (suivi, animation, accompagnement, recrutement)

Organisation de son travail et de celui des équipes concernées par le projet :

- Informer les équipes internes et externes sur l'importance des affaires en cours et sur les stratégies à employer en expliquant et en organisant la contribution individuelle de chacun pour atteindre les objectifs fixés dans le respect des engagements sociaux et sociétaux de l'entreprise et des réglementations afin de fédérer autour des défis (objectifs/résultats attendus).

Encadrement et suivi des équipes internes et externes :

- Mettre en œuvre des techniques inclusives d'animation d'équipes internes et externes, adaptées au contexte d'entreprise (mobiliser, encourager, en face à face, à distance, en hybride) pour développer le sentiment d'appartenance et détecter les signaux annonciateurs de tensions.
- Suivre le travail des équipes et des partenaires en mettant en place des outils et des méthodes de travail collaboratif tels que messagerie instantanée, organisation de visioconférences, calendrier partagé, stockage et partage de données pour détecter les écarts de résultats afin de proposer des actions correctives.
- Solutionner les conflits entre collaborateurs en se positionnant comme médiateur ou arbitre pour trouver un accord acceptable et durable pour chacun des protagonistes.

Maintien et développement des compétences des collaborateurs directs, en accord avec la direction générale et la RH :

- Participer à la mise en œuvre de la démarche de Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP) au sein de l'entreprise en cartographiant les besoins nécessaires à la réalisation de l'affaire pour vérifier au cours d'un entretien les compétences et les aspirations des collaborateurs afin de fixer les actions de recrutement et de formation.

Recrutement, avec le service RH, des compétences à la réalisation du projet de développement des affaires :

- Rédiger une fiche de poste inclusive en définissant les compétences nécessaires à la réalisation de l'affaire pour recruter un candidat ou rechercher un partenaire externe en adéquation avec le besoin, l'organisation, la stratégie et les valeurs de l'entreprise.



www.manitude.fr

Bloc 4 : Piloter l'activité d'un centre de profit

Coordination de la réalisation de l'affaire avec les équipes dédiées internes et externes :

- Organiser la coordination et la coopération des différents intervenants internes et externes en lien avec l'activité (spécialistes juridique, technique, commercial, logistique, marketing, etc.) en utilisant la méthode du Lean Management pour améliorer la performance de l'entreprise en éliminant les coûts superflus et en limitant le gaspillage des ressources.

Conduite et contrôle des procédures administratives, fiscales, réglementaires et juridiques nécessaires au succès et à la pérennité de l'activité :

- Superviser la rédaction, l'obtention et la mise à disposition de l'ensemble des documents et actes administratifs obligatoires à la bonne réalisation du projet (demandes d'autorisation, déclarations, contrats, etc.) pour être en conformité légale et fiscale avec les impératifs de l'activité.
- Élaborer un processus de gestion des litiges (client, fournisseurs, partenaires, etc.) respectant le cadre réglementaire et les process de l'entreprise pour participer à l'instruction, au suivi et à la résolution des contentieux afin de préserver la satisfaction client, les risques d'impayés et la rentabilité de l'activité.

Suivi et compte rendu d'activité :

- Concevoir des outils de pilotage et de suivi (tableaux de bord) en choisissant les indicateurs de la performance intégrant les notions de Qualité-coût/rentabilité-délai et les engagements sociaux et sociétaux pour vérifier l'harmonisation de la stratégie et des activités opérationnelles mises en œuvre et leur efficacité.
- Synthétiser, en utilisant des outils de bureautique, les données des résultats et les conditions dans lesquelles ils ont été réalisés en rédigeant un rapport d'activité pour évaluer la rentabilité de son activité et prendre des décisions éclairées permettant d'améliorer la croissance.

Gestion des situations de crise

- Rédiger un plan de gestion de crise en déterminant les crises les plus susceptibles de nuire à l'activité et leur impact commercial, social, sociétal pour préparer l'équipe et réduire au maximum les dommages à long terme causés à l'activité.



www.manitude.fr



www.manitude.fr