

# Chargé d'affaires IT

*Du mardi 26 mai au vendredi 31 juillet 2020*

*Renseignements : ESTIA – [formation.continue@estia.fr](mailto:formation.continue@estia.fr)*

*Mikele Larronde – 05 59 43 85 42*

*Michel Grillet - 06 34 98 25 08*

*Lieu de la formation : ESTIA – technopole Izarbel – 64210 BIDART*

## Objectifs généraux de la formation

### ○ Désignation du métier et des fonctions ciblées

Le/la « Chargé(e) d'affaires IT », ou Technico-commercial(e) pour le numérique porte ses fonctions principales dans l'intitulé de son métier :

- C'est un(e) **commercial(e), chargé(e) d'affaires**, capable de porter un projet de vente ou de fourniture de services depuis la conception de l'offre commerciale jusqu'à la facturation finale.
- Il/elle travaille au sein d'une entreprise au suivi d'un portefeuille clients ou de prospects à qui il/elle doit vendre des produits. La relation avec les clients est une composante essentielle de son métier, ceux-ci peuvent être des collectivités locales, des associations, des PME ou des PMI.
- Il/elle a une spécialisation technique vers **les domaines du numérique**, notamment sur les architectures qui servent la numérisation de l'entreprise, la connaissance des stratégies de digitalisation. Il/elle maîtrise les modèles de vente et d'affaires spécifiques aux produits et services numériques.

### ○ Fonctions ciblées :

Suivant les entreprises et les attributions de fonctions ou responsabilités, la désignation du métier et des fonctions peut changer :

- Chargé d'affaires informatique.
- Commercial informatique,
- Consultant informatique,
- Chef de projet informatique,
- Technico-commercial informatique,
- Commercial avant-vente domaine du numérique.

- **Secteur d'activité et taille des entreprises**

Nous visons tout particulièrement les TPE et PME des services et du numérique.

Les ETI et grandes entreprises du numérique ne sont pas exclues évidemment, leurs pratiques et capacités d'attractivité portent d'avantage leurs recrutements de Chargés d'affaires sur des niveaux d'ingénieurs ou Mastères.

<https://www.formationcontinue.estia.fr/parcours-diplomants/charge-d-affaires-it>

## Public concerné

### Demandeurs d'emploi

- Titulaires d'un Bac + 2 ou + 3 dans le domaine commercial avec 3 à 5 ans d'expérience sur une fonction marketing, commerciale, ventes.
- Bac + 2 ou + 3 dans le domaine informatique avec 3 à 5 ans d'expérience sur une fonction dans le domaine du numérique : développeur informatique, ou support client, concepteur-développeur web, web marketer...
- Titulaires d'un Bac + 4 (ou plus) et d'au moins une première expérience professionnelle dans les domaines commerciaux ou numériques.

## Prérequis

### Motivation

- Intérêt fort pour le numérique, compréhension du métier de chargé d'affaires.
- Capacité à s'intégrer dans la formation intensive à venir
- Détermination à apprendre et s'investir dans les projets
- Maturité par rapport au projet professionnel prévu

### Savoir - être

Le Chargé d'affaires IT est régulièrement amené à faire de la prospective et à étendre son réseau pour aller à la rencontre de nouveaux clients. Il/elle effectue des déplacements assez fréquemment.

Les interlocuteurs du chargé d'affaires sont variés : il peut échanger avec les dirigeants des entreprises, avec les équipes du bureau des études ou encore des cabinets d'études.

Les composantes principales de ses savoir être (s'exprimant dans ces situations de travail) sont :

- Apprécier de travailler et de s'intégrer dans une équipe, Il/elle aime le contact direct
- Avoir un esprit d'initiative, fait preuve rigueur & méthode, a le sens du détail
- Savoir gérer son temps et résister à la pression quand les délais sont serrés
- Maîtriser la communication orale et écrite (qualités rédactionnelles),
- Avoir le sens du service, Il/elle a la capacité de comprendre les contraintes et les freins au changement envers ses clients et ses équipes,

## Aptitudes métier

- 3 à 5 ans d'expérience sur une fonction marketing, commerciale, ventes.
- Ou 3 à 5 ans d'expérience sur une fonction dans le domaine du numérique : développeur informatique, ou support client, concepteur-développeur web, web marketer...

## Objectifs pédagogiques

Activités et compétences :

Les activités principales, essentielles du métier du Chargé d'affaires IT s'appuient sur des compétences attestées par la formation. Notre référentiel adresse les 11 compétences suivantes :

### Description des 11 compétences attestées pour CHARGE D'AFFAIRES IT

- C1 - Développer une offre commerciale
- C2 - Mettre en œuvre une stratégie commerciale
- C3 - Préparer et mettre en œuvre un plan d'action commerciale
- C4 - Gérer un projet de développement marketing et commercial.
- C5 - Utiliser une CRM pour piloter son activité.
- C6 - Utiliser les méthodes agiles pour piloter le développement des solutions numériques.
- C7 - Construire un plan de communication adapté aux produits et services numériques
- C8 - Adapter la communication aux acteurs-interlocuteurs chez le client
- C9 - Identifier les objectifs de transformation au regard de la stratégie de l'entreprise et en interaction avec les utilisateurs
- C10 - Détailler les exigences résultant de la transformation de l'entreprise.
- C11 - Intégrer l'ensemble des objectifs et exigences dans une offre de service

# Contenu de la formation

La formation est présentée en 5 blocs de compétences/Unités d'Enseignement, 15 séquences de cours. La durée totale de la formation est de 308 heures (soit 44 jours), incluant 10 jours de stage.

CHARGE D'AFFAIRES IT - Programme					
Blocs	Séquences	Description	Heures	Crédits ECTS	Enseignant
Bloc 1 : Commercial et ventes	<b>Unité d'enseignement 1 - COMMERCIAL ET VENTES</b>		<b>56 h</b>	<b>7</b>	
	S1 - Se positionner comme Chargé d'affaires	Posture du Chargé d'affaires - consultant. Méthodologie de travail et développement des relations d'affaires.	14	2	Michel Dubois Coutant ONSEN CONSULTING
		Conférence - Connaître et utiliser les réseaux professionnels : clusters et syndicats	3,5		Conférence - SYRPIN (Syndicat) ou PAYS BASQUE DIGITAL (Cluster)
	S2 - Prévision des ventes adaptées au secteur IT	Méthodes classiques de prévisions de ventes ; les derniers 20% Système de prévision adapté au marché IT Fixation des prix	14	2	Jean Roch Guiresse METIS
	S3 - Relation d'affaires : le point de vue du client	La relation d'affaires vue par le client : comment est préparé l'appel d'offres, comment se fait la sélection des prestataires. -- Exemple d'appels d'offres de l'ESTIA, cas des architectures complexes et évolutives.	3,5	1	Frédéric Grillet ESTIA
	S4 - Avant-vente et appels d'offres	Le travail d'avant-vente en agence d'ingénierie	14	2	Michel Ostrowiecky CAP GEMINI
Outil de recherche et réponse aux appels d'offres (dématérialisation - enjeux - échéances)		7	Morgan POLLEUX WANA0		
Bloc 2 : Gestion de projets	<b>Unité d'enseignement 2 - GESTION DE PROJET</b>		<b>42 h</b>	<b>5</b>	
	S5 - Méthodes de gestion de projet marketing et commercial	Méthodes de gestion de projet adaptées aux spécificités des secteurs des services et du numérique. Utilisation des outils de social selling pour le marketing.	14	2	Manuel Llop MATSIYA
	S6 - Utiliser une CRM pour piloter son activité	Mise en place et utilisation professionnelle optimale de SALESFORCE (Outil de CRM - Gestion de la relation client)	14	2	Julien Wagner BIZKOR
S7 - Utiliser les méthodes agiles pour piloter le développement des solutions numériques	Management des projets de transformations numériques - méthodes agiles	14	2	Alice Barralon ORIIONS	

Bloc 3 : Communication	<b>Unité d'enseignement 3 - COMMUNICATION</b>		35h	5	
	S8 - Communiquer efficacement sur les offres de produits ou services numériques	Savoir se présenter, préparer et présenter des produits, des services, une offre commerciale dans le numérique. Techniques de recherche d'emploi pour l'évolution professionnelle.	21	3	Cécile Néel VALUECONSEILS
	S9 - Leadership et dynamique de groupes	Etudes comportementales liée à la relation à l'autre. Communication efficace, communication orale managériale, développement personnel	14	2	Thomas Perron inFORMER
Bloc 4 : Architecture de solutions	<b>U. d'enseignement 4 - ARCHITECTURES DE SOLUTIONS</b>		45,5h	6	
	S10 - Architecture de solutions et de services pour numériser l'entreprise - migrations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les différentes catégories de solutions auxquelles il peut être recouru pour numériser l'Entreprise : ERP spécialisé, ERP généraliste, ERP verticalisé, CRM, SRM</li> <li>• Comparer les différentes modalités pour apporter le service : Solution On Premise, Solution Cloud, Solution Saas</li> <li>• Repérer les points critiques d'un chantier de migration</li> </ul>	14	6	René Harlouchet SEI LKS
		les SI, évolutions des Architectures, intégration du SI, Gestion de Projet SI. Elaboration d'un Schéma Directeur SI.	14		Patrick Gorenne RENAULT
		Réalisation d'une étude de cas et pratique d'un ERP	14		Marie Blandine Leroy Devos ACADEMIE DE BORDEAUX
	S11 - Architectures de solutions pour l'industrie 4.0	le numérique dans l'industrie. Illustration des outils de gestion et de conception numérique. Lien entre ces outils numériques et les outils de production adaptés à l'industrie : fabrication robotisée de pièces en composites, fabrication additive métallique de pièces et produits industriels - Visite COMPOSITADOUR	3,5	1	Francis Sedeilhan COMPOSITADOUR
Bloc 5 : Produits et services	<b>Unité d'enseignement 5 - MOBILE, BI et BIG DATA</b>		52,5 h	6	
	S14 - Technologies mobiles	Les équipements, le marché, que peut-on faire avec une application mobile ? Exemples ; étude de cas	21	2	Nicolas Esteban ALGO'TECH
	S 15 - CLOUD, Big Data : enjeux et solutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concepts : Internet 1.0 ,2.0 ,3.0, IoT, Web sémantique, apprentissage automatique, deep Learning</li> <li>• La révolution des objets communicants</li> <li>• Les différents modèles de gestion de données : Données transactionnelles, données documentaires, Données des réseaux sociaux</li> <li>• Business Intelligence (BI) et BigData</li> </ul>	28	4	Romain Roquefere et Vincent Moreno HUPI
		Prise de recul sur les enjeux, les opportunités, les dangers des nouvelles technologies de l'information	3,5		François Xavier Marquis ARAGO COMPETENCES
<b>Hors Blocs de Compétences</b>			7,00	//	
Hors Blocs de Compétences	Accueil, accès aux plateformes numériques ; visite du site (plateformes PEPPS, ENERGEA) ; réunions de bilan intermédiaire et final	7		Michel Grillet ESTIA	
Sous total - enseignements			238	30	Soit 34 jours de 7 heures
<b>Stage d'insertion en entreprise</b>			70		Soit 10 jours de 7 heures
Volume horaire total			308		Soit 44 jours de 7 heures

# Calendrier de la formation

	Week end
	Jours fériés
	Cours
	Congés ou fermeture
	Période d'insertion/pré-embauche

mai-20				juin-20				juil-20			
1	V			1	L			1	M		
2	S			2	M			2	J		
3	D			3	M			3	V		
4	L			4	J			4	S		
5	M			5	V			5	D		
6	M			6	S			6	L		
7	J			7	D			7	M		
8	V			8	L			8	M		
9	S			9	M			9	J		
10	D			10	M			10	V		
11	L			11	J			11	S		
12	M			12	V			12	D		
13	M			13	S			13	L		
14	J			14	D			14	M		
15	V			15	L			15	M		
16	S			16	M			16	J		
17	D			17	M			17	V		
18	L			18	J			18	S		
19	M			19	V			19	D		
20	M			20	S			20	L		
21	J			21	D			21	M		
22	V			22	L			22	M		
23	S			23	M			23	J		
24	D			24	M			24	V		
25	L			25	J			25	S		
26	M			26	V			26	D		
27	M			27	S			27	L		
28	J			28	D			28	M		
29	V			29	L			29	M		
30	S			30	M			30	J		
31	D							31	V		

## Formateurs



**Michel Dubois Coutant** - consultant en stratégie depuis 19 ans ; président de **ONSEN CONSEIL**, administrateur de la *Chambre Professionnelle du Conseil* (Région Ouest). Son activité se concentre sur l'accompagnement des TPE et PME. Expérience sur l'internationalisation des entreprises, notamment sur le marché Japonais. Domaines de prédilection : Aéronautique, Numérique, Luxe.



**Jean Roch Guiresse** – Président-fondateur de la SAS METIS (Conseil – accompagnement d'entreprises).

Directeur de l'ESTIA de 1995 à 2016. Palmes académiques ; Docteur honoris causa en ingénierie de l'Université de Wolverhampton (G.B.). Co-créateur, Président du Conseil d'Administration de SEI Sa. De 1977 à 1994.



**Frédéric Grillet** – Responsable des Systèmes d'Information de l'ESTIA et du service logistique et support.

Technicien informatique et web Master de 2009 à 2012, vendeur expert en informatique de 2004 à 2010.



**Michel Ostrowiecki** – Directeur de l'agence **CAPGEMINI** de Bayonne. Spécialiste fonctionnel des applications numériques pour le secteur spatial, défense, aéronautique, automobile.



**Morgan Polleux** – Responsable commercial BtoB **WANAQ** (Bidart). Ingénieur commercial grands comptes (Groupe LMS, 2008 à 2016).

**Spécialiste de solutions de gestion de la relation client, chargé d'affaires clients BtoB.**



**Manuel Llop** – Dirigeant fondateur de L'**AFPNE** (Agence Française pour la Performance Numérique des Entreprises), qui accompagne les entreprises à réussir leur transformation numérique - Dirigeant fondateur de **MATSIYA**, spécialisée dans le conseil et le développement de solutions numériques pour les TPE /PME.



**Julien Wagner** – Fondateur et Consultant Salesforce chez **bizKor**.

10+ années Plus de 10 années d'expérience dans les domaines de la vente, du marketing et du CRM en France et à l'international.



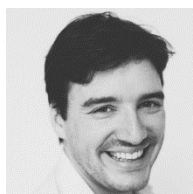
**Alice Barralon** – Dirigeante de **ORIIONS** ; Agile Transition Coach.

« Au-delà des Frameworks (SAFe, LeSS, Scrum, Kanban etc..), je me focalise sur le changement de posture qu'elle soit managériale, d'équipe ou personnelle. J'aime remettre l'humain au centre des dynamiques ».



**Cécile Néel** – Dirigeante de **VALUECONSEILS**.

Conseil en gestion des carrières et des compétences (Diagnostic- Bilans) - Recrutement - Orientation scolaire



**Thomas Perron** – Directeur de la communication de la **CCI BAYONNE PAYS BASQUE**.

Fondateur de **MADE4PITCH**.

Spécialiste de la prise de parole en public et du pitch, de l'accompagnement des entreprises et dirigeants à faire entendre leur message stratégique.



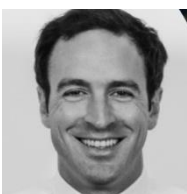
**René Harlouchet** – Ex-Directeur Technique à **SEI Groupe LKS**. Ses domaines d'expertise sont la stratégie IT, agilité (SCRUM), Management IT.



**Patrick Gorenne** – Responsable mondial des services Informatiques techniques des usines de RENAULT (automobiles).



**Marie Blandine Leroy Devos** - Conseil en Performance des Organisations - Supply Chain Management - Finance Trésorerie - MBLD SARL  
- Organisation d'un centre de service partagé pour la comptabilité  
- Optimisation des performances administratives  
- Animation du "serious game" The Fresh Connection



**Francis Sedeilhan** – Directeur de la plateforme technologique COMPOSITADOUR – Ingénieur, spécialiste des procédés de l'usine du futur, du numérique dans l'industrie, des procédés robotisés.



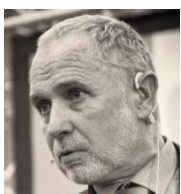
**Nicolas Esteban** – Directeur Technique chez ALGOTECH.

12 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de l'informatique Spécialisations : Gestion de projet (Equipe, Planning, Budget) Analyse fonctionnelle .NET / JAVA / SCALA SIG Unity 3D



**Vincent Moreno**, Dirigeant de HUPI.

HUPI s'engage à assister toute entité afin qu'elle puisse : Valoriser analytiquement sa différence, quelle que soit sa taille et son activité... ..Et devenir acteur de la transition analytique de son territoire... ..En expérimentant et produisant en continu des services issus de l'analyse scientifique de ses données



**François Xavier Marquis**, Consultant **ARAGO COMPETENCES**.

Auteur de "société numérique : patrimoine humain ou crime contre l'humanité ?".

Ancien Directeur délégué du FAFIEC.



# Présentation succincte de l'ESTIA



L'École supérieure des technologies industrielles avancées (ESTIA) est l'une des 210 écoles d'ingénieurs françaises habilitées à délivrer un diplôme d'ingénieur.

Située sur la technopole Izarbel à Bidart, l'ESTIA est membre de la conférence des grandes écoles et dispense depuis 1996 un cursus international trilingue (français, anglais, espagnol).

L'ESTIA forme plus de 280 ingénieurs et Masters(ères) par an dont l'emploi est à plus de 30% dans le secteur des services informatiques, 45% dans l'aéronautique, spatial, défense



L'ESTIA a également pour mission l'animation des technopoles Izarbel, Technocité et Baia Park ; sur ces 3 sites, plus de 100 entreprises sont installées, la majorité issue des dispositifs Incubateur et Pépinière de l'ESTIA.

Le site d'Izarbel (1000 salariés) est essentiellement dédié aux entreprises du numérique.

ESTIA est membre de DIGITAL AQUITAINE, du Cluster Pays Basque Digital et du SYRPIN (Syndicat Régional des professionnels de l'Informatique).

