



Diplôme national de niveau II (60 crédits ECTS) exclusivement en alternance dont la spécialité est commerce et vente.

L'objectif est de former des professionnels capables de travailler dans :

- Les grandes entreprises, en qualité d'assistant ingénieur ;
- Les PME/PMI pour la conduite de projets de développement de relation client au niveau national et international ;
- Les secteurs du commerce, de l'export et le marketing.

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ACQUIS

Compétences :

- Développer des outils de marketing relationnel
- Mettre en œuvre des stratégies commerciales et manager une équipe commerciale

Savoirs acquis :

Capacités d'organisation, de planification et d'évaluation.

En complément des savoir-faire commerciaux indispensables, les compétences acquises permettent d'intervenir dans le domaine de la Gestion de la Relation Client (du traitement des données, des fichiers, du marketing téléphonique, de la création de supports, de la fabrication et de la diffusion, du E-Direct, etc...).

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Responsable d'équipe (superviseurs de centres d'appels, animateurs)
- Manager Webcall Center
- Formateur en relation client
- Gestionnaire de bases de données clients /prospects, de projet GRC
- Chargé du développement de marché
- Concepteur de mailings et de catalogues
- Chargé d'études marketing
- Chargé du service client
- Cadre commercial

Intitulés des codes ROME les plus proches :

- Management relation clientèle
- Marketing
- Stratégie commerciale
- Chef de Produit
- Management et gestion de produit

SECTEURS D'ACTIVITÉ

La licence professionnelle vise une insertion dans le secteur des services et des biens industriels. Les diplômés travaillent dans des centres de relation client des entreprises de services, de téléphonie, d'assurance, de cosmétiques, des sociétés de transport et de logistique, ou de produits industriels.

PROJET TUTORÉ, ALTERNANCE

Le projet tutoré consiste à effectuer un travail en équipe sur une problématique proposée par une entreprise, en rapport avec sa gestion de relation client.

La formation est dispensée sur 18 semaines en 4 périodes alternées avec l'activité en entreprise.

La mission en entreprise fait l'objet d'un mémoire écrit et d'une soutenance orale.

LE PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

UE 1 - Management des équipes commerciales

- Langage et communication
- Conception et diffusion des messages
- Anglais des affaires
- Animation des équipes commerciales
- Management commercial

UE 2 - Conduite et analyse de projets commerciaux

- Gestion de projets
- CRM analytique – Datamining
- Droit commercial et social
- Analyse financière et budgétaire
- Traitement et analyse des données commerciales

UE 3 - Mercatique relationnelle

- Mutations de la mercatique, mercatique opérationnelle, Mercatique directe
- Qualité dans la relation client, satisfaction client, fidélisation
- Outils de la relation client, CRM, GRC
- Achat interactif, commerce électronique et vente à distance
- Stimulation des ventes
- Gestion du temps
- Études de cas

UE 4 - Applications professionnelles

- Alternance
- Projet tutoré

LES CONDITIONS D'ADMISSION

Candidats ayant un Bac+2 :

- BTS Commerciaux
- DUT Techniques de Commercialisation
- DEUST Commerciaux
- L2 Sciences Économiques
- Autres DUT, BTS, DEUST, L2 d'un domaine de formation compatible avec celui de la licence professionnelle.

Accès également possible par validation des Acquis Personnels et Professionnels (VAPP) ou par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et aux adultes en reprise d'études.

APRÈS LA LICENCE PROFESSIONNELLE

La vocation de la licence professionnelle est de conduire l'étudiant à exercer une activité professionnelle dès l'obtention du diplôme dans les services commerciaux des entreprises, tous secteurs d'activités confondus.

Contact

Département Techniques de Commercialisation
Campus Maurois
12, allée André-Maurois
87065 LIMOGES Cedex
Tél : 05 55 43 43 75
Courriel : iut-tclimoges@unilim.fr

www.iut.unilim.fr