

*Répertoire national des certifications professionnelles***BUT - Techniques de Commercialisation : Business développement et management de la relation client****Active**

N° de fiche

**RNCP35357****Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 6****Code(s) NSF :**

- 312 : Commerce, vente
- 312p : Gestion des échanges commerciaux
- 312t : Négociation et vente

**Formacode(s) :**

- 34554 : commerce
- 34573 : action commerciale
- 41054 : banque assurance
- 34037 : satisfaction client
- 34076 : gestion relation client

**Date d'échéance de l'enregistrement : 31-08-2026****CERTIFICATEUR(S)**

Nom légal	Nom commercial	Site internet
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	-	-
UNIVERSITE DE PARIS	I.U.T de Paris Descartes	<a href="https://www.iut.parisdescartes.fr/">https://www.iut.parisdescartes.fr/</a> ( <a href="https://www.iut.parisdescartes.fr/">https://www.iut.parisdescartes.fr/</a> )
UNIVERSITE PARIS EST CRETEIL VAL DE	I.U.T de Sénart/Fontainebleau	<a href="https://www.iutsf.u-pec.fr/">https://www.iutsf.u-pec.fr/</a> ( <a href="https://www.iutsf.u-pec.fr/">https://www.iutsf.u-pec.fr/</a> ) Gestion des services

MARNE		
UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE	IUT d'Amiens	<a href="https://www.iut-amiens.fr/">https://www.iut-amiens.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-amiens.fr/">https://www.iut-amiens.fr/</a> )
UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE	I.U.T. d'Evry Val d'Essonne	<a href="http://www.iut-evry.fr/">http://www.iut-evry.fr/</a> ( <a href="http://www.iut-evry.fr/">http://www.iut-evry.fr/</a> )
UNIVERSITE PARIS- SACLAY	IUT de Sceaux	<a href="https://www.iut-sceaux.universite-paris-saclay.fr/">https://www.iut-sceaux.universite-paris-saclay.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-sceaux.universite-paris-saclay.fr/">https://www.iut-sceaux.universite-paris-saclay.fr/</a> )
UNIV PARIS XIII PARIS- NORD VILLETANEUSE	I.U.T de Saint-Denis	<a href="https://iutsd.univ-paris13.fr/">https://iutsd.univ-paris13.fr/</a> ( <a href="https://iutsd.univ-paris13.fr/">https://iutsd.univ-paris13.fr/</a> )
UNIVERSITE CLERMONT AUVERGNE	I.U.T d'Allier - Antenne de Moulins	<a href="https://iut.uca.fr/">https://iut.uca.fr/</a> ( <a href="https://iut.uca.fr/">https://iut.uca.fr/</a> )
UNIVERSITE COTE D'AZUR	I.U.T Nice-Côte d'Azur	<a href="http://unice.fr/iut/presentation/accueil">http://unice.fr/iut/presentation/accueil</a> ( <a href="http://unice.fr/iut/presentation/accueil">http://unice.fr/iut/presentation/accueil</a> )
UNIVERSITE D'AIX MARSEILLE	IUT Aix-Marseille - Site d'Aix-En- Provence	<a href="https://iut.univ-amu.fr/">https://iut.univ-amu.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-amu.fr/">https://iut.univ-amu.fr/</a> )
UNIVERSITE DE POITIERS	I.U.T. La Rochelle	<a href="https://www.iut-larochelle.fr/">https://www.iut-larochelle.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-larochelle.fr/">https://www.iut-larochelle.fr/</a> )
UNIVERSITE GRENOBLE ALPES	I.U.T de Valence	<a href="https://www.iut-valence.fr/">https://www.iut-valence.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-valence.fr/">https://www.iut-valence.fr/</a> )
UNIVERSITE PAUL SABATIER TOULOUSE III	I.U.T de Toulouse	<a href="https://iut.univ-tlse3.fr/">https://iut.univ-tlse3.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-tlse3.fr/">https://iut.univ-tlse3.fr/</a> )
UNIVERSITE JEAN MONNET SAINT ETIENNE	I.U.T de Roanne	<a href="https://iut-roanne.univ-st-etienne.fr">https://iut-roanne.univ-st-etienne.fr</a> ( <a href="https://iut-roanne.univ-st-etienne.fr">https://iut-roanne.univ-st-etienne.fr</a> )
UNIVERSITE DE NANTES	I.U.T. Saint-Nazaire	<a href="https://iut-sn.univ-nantes.fr/">https://iut-sn.univ-nantes.fr/</a> ( <a href="https://iut-sn.univ-nantes.fr/">https://iut-sn.univ-nantes.fr/</a> )
UNIVERSITE D'ANGERS	I.U.T. Angers-Cholet	<a href="https://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/facultes-et-instituts/iut.html">https://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/facultes-et-instituts/iut.html</a> ( <a href="https://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/facultes-et-instituts/iut.html">https://www.univ-angers.fr/fr/acces-directs/facultes-et-instituts/iut.html</a> )
UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE	IUT GRAND OUEST NORMANDIE	<a href="http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/">http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/</a> ( <a href="http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/">http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/</a> )

UNIVERSITE DE LORRAINE	I.U.T de Metz	<a href="http://iut-metz.univ-lorraine.fr/">http://iut-metz.univ-lorraine.fr/</a> ( <a href="http://iut-metz.univ-lorraine.fr/">http://iut-metz.univ-lorraine.fr/</a> )
UNIVERSITE DE LORRAINE	I.U.T. Thionville-Yutz	<a href="http://iut-thionville-yutz.univ-lorraine.fr/">http://iut-thionville-yutz.univ-lorraine.fr/</a> ( <a href="http://iut-thionville-yutz.univ-lorraine.fr/">http://iut-thionville-yutz.univ-lorraine.fr/</a> )
UNIV POLYTECHNIQUE HAUTS-DE-FRANCE	I.U.T. de Valenciennes	<a href="http://www.uphf.fr/IUT/">http://www.uphf.fr/IUT/</a> ( <a href="http://www.uphf.fr/IUT/">http://www.uphf.fr/IUT/</a> )
UNIVERSITE DU LITTORAL COTE D OPALE	IUT LITTORAL	<a href="http://www.iut.univ-littoral.fr/">http://www.iut.univ-littoral.fr/</a> ( <a href="http://www.iut.univ-littoral.fr/">http://www.iut.univ-littoral.fr/</a> )
UNIV POLYTECHNIQUE HAUTS-DE-FRANCE	I.U.T. de Valenciennes	<a href="http://www.uphf.fr/IUT/">http://www.uphf.fr/IUT/</a> ( <a href="http://www.uphf.fr/IUT/">http://www.uphf.fr/IUT/</a> )
UNIVERSITE D ARTOIS	I.U.T. de Lens	<a href="http://www.iut-lens.univ-artois.fr/">http://www.iut-lens.univ-artois.fr/</a> ( <a href="http://www.iut-lens.univ-artois.fr/">http://www.iut-lens.univ-artois.fr/</a> )
UNIVERSITE DE PAU ET DU PAYS DE L'ADOUR	I.U.T. de Bayonne	<a href="https://www.iutbayonne.univ-pau.fr/">https://www.iutbayonne.univ-pau.fr/</a> ( <a href="https://www.iutbayonne.univ-pau.fr/">https://www.iutbayonne.univ-pau.fr/</a> )
UNIVERSITE PAUL SABATIER TOULOUSE III	I.U.T de Tarbes	<a href="https://www.iut-tarbes.fr/">https://www.iut-tarbes.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-tarbes.fr/">https://www.iut-tarbes.fr/</a> )
UNIVERSITE DE STRASBOURG	I.U.T. d'Illkirch	<a href="https://iutrs.unistra.fr/">https://iutrs.unistra.fr/</a> ( <a href="https://iutrs.unistra.fr/">https://iutrs.unistra.fr/</a> )
UNIVERSITE DE HAUTE ALSACE	I.U.T. de Colmar	<a href="http://www.iutcolmar.uha.fr/">http://www.iutcolmar.uha.fr/</a> ( <a href="http://www.iutcolmar.uha.fr/">http://www.iutcolmar.uha.fr/</a> )
UNIVERSITE DE ROUEN NORMANDIE	I.U.T de Rouen	<a href="http://iutrouen.univ-rouen.fr/">http://iutrouen.univ-rouen.fr/</a> ( <a href="http://iutrouen.univ-rouen.fr/">http://iutrouen.univ-rouen.fr/</a> )
UNIVERSITE LE HAVRE NORMANDIE	I.U.T Le Havre	<a href="https://www-iut.univ-lehavre.fr/">https://www-iut.univ-lehavre.fr/</a> ( <a href="https://www-iut.univ-lehavre.fr/">https://www-iut.univ-lehavre.fr/</a> )
UNIVERSITE PARIS EST CRETEIL VAL DE MARNE	I.U.T de Marne la Vallée	<a href="http://iut.u-pem.fr/">http://iut.u-pem.fr/</a> ( <a href="http://iut.u-pem.fr/">http://iut.u-pem.fr/</a> )
UNIVERSITE DE TOULON	I.U.T de Toulon	<a href="https://iut.univ-tln.fr/">https://iut.univ-tln.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-tln.fr/">https://iut.univ-tln.fr/</a> )
UNIVERSI AVIGNON ET DES PAYS DE VAUCLU	I.U.T. d'Avignon	<a href="https://iut.univ-avignon.fr/">https://iut.univ-avignon.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-avignon.fr/">https://iut.univ-avignon.fr/</a> )
UNIVERSITE DE	I.U.T du Limousin	<a href="https://www.iut.unilim.">https://www.iut.unilim.</a>

LIMOGES		( <a href="https://www.iut.unilim.fr/">https://www.iut.unilim.fr/</a> )
UNIVERSITE DE LORRAINE	I.U.T Epinal-Hubert Curien	<a href="https://iut-epinal.univ-lorraine.fr/">https://iut-epinal.univ-lorraine.fr/</a> ( <a href="https://iut-epinal.univ-lorraine.fr/">https://iut-epinal.univ-lorraine.fr/</a> )
UNIVERSITE DIJON BOURGOGNE	I.U.T de Dijon - Antenne d'Auxerre	<a href="https://iutdijon.u-bourgogne.fr/www/">https://iutdijon.u-bourgogne.fr/www/</a> ( <a href="https://iutdijon.u-bourgogne.fr/www/">https://iutdijon.u-bourgogne.fr/www/</a> )
UNIVERSITE PARIS EST CRETEIL VAL DE MARNE	I.U.T. de Créteil-Vitry	<a href="https://iut.u-pec.fr/">https://iut.u-pec.fr/</a> ( <a href="https://iut.u-pec.fr/">https://iut.u-pec.fr/</a> )
CY CERGY PARIS UNIVERSITE	I.U.T de Cergy-Pontoise	<a href="https://cyiut.cyu.fr/">https://cyiut.cyu.fr/</a> ( <a href="https://cyiut.cyu.fr/">https://cyiut.cyu.fr/</a> )
UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE	IUT de l'Aisne - Site de Laon	<a href="https://iut-aisne.u-picardie.fr/">https://iut-aisne.u-picardie.fr/</a> ( <a href="https://iut-aisne.u-picardie.fr/">https://iut-aisne.u-picardie.fr/</a> )
UNIVERSITE CLERMONT AUVERGNE	I.U.T d'Allier (Montluçon, Moulins, Vichy)	<a href="https://iut.uca.fr/">https://iut.uca.fr/</a> ( <a href="https://iut.uca.fr/">https://iut.uca.fr/</a> )
UNIVERSITE D'AIX MARSEILLE	IUT Aix-Marseille	<a href="https://iut.univ-amu.fr/">https://iut.univ-amu.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-amu.fr/">https://iut.univ-amu.fr/</a> )
UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE	IUT GRAND OUEST NORMANDIE	<a href="http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/">http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/</a> ( <a href="http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/">http://iut-grand-ouest-normandie.unicaen.fr/</a> )
UNIVERSITE DE POITIERS	I.U.T. Angoulême	<a href="https://iut-angouleme.univ-poitiers.fr/">https://iut-angouleme.univ-poitiers.fr/</a> ( <a href="https://iut-angouleme.univ-poitiers.fr/">https://iut-angouleme.univ-poitiers.fr/</a> )
UNIVERSITE DE ROUEN NORMANDIE	I.U.T d'Evreux	<a href="http://iutevreux.univ-rouen.fr/">http://iutevreux.univ-rouen.fr/</a> ( <a href="http://iutevreux.univ-rouen.fr/">http://iutevreux.univ-rouen.fr/</a> )
UNIVERSITE TOULOUSE II	I.U.T de Figeac	<a href="https://iut-figeac.univ-tlse2.fr/">https://iut-figeac.univ-tlse2.fr/</a> ( <a href="https://iut-figeac.univ-tlse2.fr/">https://iut-figeac.univ-tlse2.fr/</a> )
UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE	I.U.T de l'Oise - Site de Beauvais	<a href="https://iut-oise.u-picardie.fr/">https://iut-oise.u-picardie.fr/</a> ( <a href="https://iut-oise.u-picardie.fr/">https://iut-oise.u-picardie.fr/</a> )
UNIVERSITE DE HAUTE ALSACE	I.U.T. de Colmar	<a href="http://www.iutcolmar.uha.fr/">http://www.iutcolmar.uha.fr/</a> ( <a href="http://www.iutcolmar.uha.fr/">http://www.iutcolmar.uha.fr/</a> )
UNIVERSITE DIJON BOURGOGNE	I.U.T du Creusot	<a href="https://iutlecreusot.u-bourgogne.fr/">https://iutlecreusot.u-bourgogne.fr/</a> ( <a href="https://iutlecreusot.u-bourgogne.fr/">https://iutlecreusot.u-bourgogne.fr/</a> )
UNIVERSITE SAVOIE	I.U.T. Annecy	<a href="https://www.iut-acy.univ-si">https://www.iut-acy.univ-si</a> Gestion des services

MONT BLANC		<a href="https://www.iut-acy.univ-smb.fr/">(https://www.iut-acy.univ-smb.fr/)</a>
UNIVERSITE DE PARIS	I.U.T de Paris Descartes	<a href="https://www.iut.parisdescartes.fr/">https://www.iut.parisdescartes.fr/</a> ( <a href="https://www.iut.parisdescartes.fr/">https://www.iut.parisdescartes.fr/</a> )
UNIVERSITE MONTPELLIER III PAUL VALERY	I.U.T de Toulouse	<a href="https://iut.univ-tlse3.fr/">https://iut.univ-tlse3.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-tlse3.fr/">https://iut.univ-tlse3.fr/</a> )
UNIVERSITE DE POITIERS	I.U.T de Toulouse	<a href="https://iut.univ-tlse3.fr/">https://iut.univ-tlse3.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-tlse3.fr/">https://iut.univ-tlse3.fr/</a> )
UNIVERSITE DE POITIERS	I.U.T. Poitiers	<a href="https://iutp.univ-poitiers.fr/">https://iutp.univ-poitiers.fr/</a> ( <a href="https://iutp.univ-poitiers.fr/">https://iutp.univ-poitiers.fr/</a> )
UNIVERSITE DE BESANCON	I.U.T de Belfort-Montbéliard	<a href="http://www.iut-bm.univ-fcomte.fr/">http://www.iut-bm.univ-fcomte.fr/</a> ( <a href="http://www.iut-bm.univ-fcomte.fr/">http://www.iut-bm.univ-fcomte.fr/</a> )
CY CERGY PARIS UNIVERSITE	I.U.T de Cergy-Pontoise	<a href="https://cyiut.cyu.fr/">https://cyiut.cyu.fr/</a> ( <a href="https://cyiut.cyu.fr/">https://cyiut.cyu.fr/</a> )
UNIVERSITE DE BORDEAUX	I.U.T de Bordeaux	<a href="https://www.iut.u-bordeaux.fr/">https://www.iut.u-bordeaux.fr</a> ( <a href="https://www.iut.u-bordeaux.fr/">https://www.iut.u-bordeaux.fr</a> )
UNIVERSITE DE MONTPELLIER	I.U.T de Montpellier	<a href="https://iut-montpellier-sete.edu.umontpellier.fr">https://iut-montpellier-sete.edu.umontpellier.fr</a> ( <a href="https://iut-montpellier-sete.edu.umontpellier.fr">https://iut-montpellier-sete.edu.umontpellier.fr</a> )
UNIVERSITE D'ORLEANS	I.U.T. de Châteauroux	<a href="https://www.univ-orleans.fr/fr/iut-indre">https://www.univ-orleans.fr/fr/iut-indre</a> ( <a href="https://www.univ-orleans.fr/fr/iut-indre">https://www.univ-orleans.fr/fr/iut-indre</a> )
UNIVERSITE GRENOBLE ALPES	I.U.T. 2 de Grenoble	<a href="https://iut2.univ-grenoble-alpes.fr/">https://iut2.univ-grenoble-alpes.fr/</a> ( <a href="https://iut2.univ-grenoble-alpes.fr/">https://iut2.univ-grenoble-alpes.fr/</a> )
UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1	IUT Lyon1	<a href="https://iut.univ-lyon1.fr/">https://iut.univ-lyon1.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-lyon1.fr/">https://iut.univ-lyon1.fr/</a> )
UNIVERSITE SAVOIE MONT BLANC	I.U.T. Annecy	<a href="https://www.iut-acy.univ-smb.fr/">https://www.iut-acy.univ-smb.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-acy.univ-smb.fr/">https://www.iut-acy.univ-smb.fr/</a> )
UNIVERSITE PARIS EST CRETEIL VAL DE MARNE	I.U.T de Marne la Vallée	<a href="http://iut.u-pem.fr/">http://iut.u-pem.fr/</a> ( <a href="http://iut.u-pem.fr/">http://iut.u-pem.fr/</a> )
UNIVERSITE VERSAILLES ST QUENTIN YVELINE	I.U.T de Velizy	<a href="https://www.iut-velizy-rambouillet.uvsq.fr/">https://www.iut-velizy-rambouillet.uvsq.fr/</a> ( <a href="https://www.iut-velizy-rambouillet.uvsq.fr/">https://www.iut-velizy-rambouillet.uvsq.fr/</a> )
UNIVERSITE DE REIMS CHAMPAGNE-	Iut De Troyes	<a href="https://www.iut-troyes.univ-r">https://www.iut-troyes.univ-r</a> ( <a href="https://www.iut-troyes.univ-r">https://www.iut-troyes.univ-r</a> )

ARDENNE		
UNIVERSITE D'AIX MARSEILLE	IUT Aix-Marseille - Site d'Aix-En-Provence	<a href="https://iut.univ-amu.fr/">https://iut.univ-amu.fr/</a> ( <a href="https://iut.univ-amu.fr/">https://iut.univ-amu.fr/</a> )
UNIVERSITE DE RENNES I	I.U.T de Saint-Brieuc	<a href="https://iut-stbrieuc.univ-rennes1.fr/">https://iut-stbrieuc.univ-rennes1.fr</a> ( <a href="https://iut-stbrieuc.univ-rennes1.fr/">https://iut-stbrieuc.univ-rennes1.fr</a> )
UNIVERSITE BREST BRETAGNE OCCIDENTALE	I.U.T de Quimper	<a href="https://www.univ-brest.fr/iut-quimper/">https://www.univ-brest.fr/iut-quimper/</a> ( <a href="https://www.univ-brest.fr/iut-quimper/">https://www.univ-brest.fr/iut-quimper/</a> )
UNIVERSITE DE BORDEAUX	I.U.T de Bordeaux	<a href="https://www.iut.u-bordeaux.fr/">https://www.iut.u-bordeaux.fr</a> ( <a href="https://www.iut.u-bordeaux.fr/">https://www.iut.u-bordeaux.fr</a> )
UNIVERSITE JEAN MONNET SAINT ETIENNE	I.U.T de Saint-Etienne	<a href="https://www.iut.univ-st-etienne.fr/">https://www.iut.univ-st-etienne.fr</a> ( <a href="https://www.iut.univ-st-etienne.fr/">https://www.iut.univ-st-etienne.fr</a> )
UNIVERSITE DE LORRAINE	I.U.T Nancy-Charlemagne	<a href="https://iut-charlemagne.univ-lorraine.fr/">https://iut-charlemagne.univ-lorraine.fr/</a> ( <a href="https://iut-charlemagne.univ-lorraine.fr/">https://iut-charlemagne.univ-lorraine.fr/</a> )
UNIVERSITE DE BRETAGNE SUD	I.U.T de Vannes	<a href="https://www.iutvannes.fr/">https://www.iutvannes.fr/</a> ( <a href="https://www.iutvannes.fr/">https://www.iutvannes.fr/</a> )
UNIVERSITE DE LORRAINE	I.U.T de Metz	<a href="http://iut-metz.univ-lorraine.fr/">http://iut-metz.univ-lorraine.fr/</a> ( <a href="http://iut-metz.univ-lorraine.fr/">http://iut-metz.univ-lorraine.fr/</a> )
UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE	I.U.T de l'Oise	<a href="https://iut-oise.u-picardie.fr/">https://iut-oise.u-picardie.fr/</a> ( <a href="https://iut-oise.u-picardie.fr/">https://iut-oise.u-picardie.fr/</a> )

## RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

### Objectifs et contexte de la certification :

Le titulaire du Bachelor Universitaire de Technologie Techniques de Commercialisation intervient dans toutes les étapes de la commercialisation d'un bien ou d'un service : de l'étude de marché à la vente en passant par la stratégie marketing, la communication commerciale, la négociation et la relation client. Il couvre les secteurs d'activités en lien avec les métiers de la vente, du marketing et de la communication. Il est polyvalent, autonome et évolutif.

Le titulaire du BUT Techniques de commercialisation business développement et management de la relation client est un spécialiste de la relation commerciale qu'il exerce au sein de tout type Gestion des services

industrielle, commerciale et de service.

## **Activités visées :**

### **Conduite des actions marketing :**

- en situation de développement d'un produit
- en situation de développement d'un service
- en situation de développement d'une activité non marchande.

### **Vente d'une offre commerciale :**

- en situation de vente en B to C
- en situation de vente en B to B.

### **Communication de l'offre commerciale :**

- en situation de communication de l'offre en tant qu'annonceur
- en situation de communication de l'offre en tant qu'agence de communication.

### **Participation à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation:**

- en situation d'activité commerciale en B to B
- en situation d'activité commerciale en B to C.

### **Management de la relation client :**

- en situation d'activité commerciale en B to B
- en situation d'activité commerciale en B to C.

## **Compétences attestées :**

### **Conduire des actions marketing :**

- en analysant avec des outils pertinents les contextes économiques, juridiques, commerciaux et financiers
- en évaluant de manière adaptée les principaux acteurs de l'offre sur le marché
- en quantifiant la demande et en appréciant le comportement du consommateur
- en analysant avec les outils appropriés les compétences et les ressources de l'entreprise
- en élaborant un mix adapté à la cible et positionné par rapport aux concurrents
- en adoptant une posture citoyenne, éthique et écologique.

**Vendre une offre commerciale :**

- en respectant l'ordre des étapes de la négociation commerciale et une démarche éthique.
- en élaborant les documents commerciaux adaptés à la situation commerciale et dans le respect de la réglementation
- en utilisant de façon efficace des indicateurs de performance fixés par l'organisation
- en prospectant à l'aide d'outils adaptés -en adaptant sa communication verbale et non verbale à la situation commerciale.

**Communiquer sur l'offre commerciale :**

- en élaborant une stratégie de communication en cohérence avec le mix
- en utilisant les outils de la communication commerciale adaptés à la demande et aux contraintes de l'organisation
- en produisant des supports de communication efficaces et qualitatifs
- en respectant la réglementation en vigueur.

**Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation :**

- en identifiant les opportunités de développement les plus prometteuses
- en manquant efficacement les équipes commerciales
- en élaborant une offre adaptée au contexte sectoriel du client.

**Manager la relation client :**

- en développant une culture partagée de service client
- en pilotant la satisfaction et l'expérience client tout au long du parcours dans une perspective durable
- en valorisant le portefeuille client par l'exploitation des données client dans le respect de la réglementation.

**Compétences transversales :****Se servir du numérique :**

- en utilisant les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe

**Exploiter les données à des fins d'analyse :**



-en identifiant, sélectionnant et analysant avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation

-en analysant et synthétisant des données en vue de leur exploitation -en développant une argumentation avec esprit critique .

### **S'exprimer et communiquer à l'écrit et à l'oral :**

-en se servant aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française -en communiquant par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français et dans au moins une langue étrangère.

### **Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle :**

-en situant son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.

-en respectant les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.

-en travaillant en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.

-en analysant ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique.

### **Se Positionner vis à vis d'un champ professionnel :**

-en identifiant et situant les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis et la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder

-en caractérisant et valorisant son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte

-en identifiant le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.

### **Modalités d'évaluation :**

Validation des compétences par évaluation orale, écrite et pratique lors de mises en situation professionnelle (rédaction et réalisation de rapports, plans, schémas, études techniques, exposé oral de présentation d'équipement ou de procédé, mise en situation sur des pilotes et en stage et projet, études de cas, évaluation du travail réalisé en stage et projet)

## **BLOCS DE COMPÉTENCES**

<b>N° et intitulé du bloc</b>	<b>Liste de compétences</b>	<b>Modalités d'évaluation</b>
		Gestion des services

<p>RNCP35357BC01</p> <p>Conduire les actions marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analyser l'environnement d'une entreprise en repérant et appréciant les sources d'informations (fiabilité et pertinence)</li> <li>-Mettre en œuvre une étude de marché dans un environnement simple</li> <li>-Choisir une cible et un positionnement en fonction de la segmentation du marché</li> <li>-Concevoir une offre cohérente et éthique en termes de produits, de prix, de distribution et de communication</li> <li>-Diagnostiquer l'environnement en appréhendant les enjeux sociaux et écologiques</li> <li>-Mettre en œuvre une étude de marché dans un environnement complexe</li> <li>-Mettre en place une stratégie marketing dans un environnement complexe</li> <li>-Concevoir un mix étendu pour une offre complexe</li> <li>-Mettre en place des outils de veille pour anticiper les évolutions de l'environnement</li> <li>-Elaborer une stratégie marketing dans un environnement instable (sanitaire, économique ou interne)</li> <li>-Faire évoluer l'offre à l'aide de leviers de création de valeur</li> <li>-Intégrer la RSE dans la stratégie de l'offre</li> </ul>	<p>Validation des compétences par évaluation orale, écrite et pratique lors de mises en situation professionnelle (rédaction et réalisation de rapports, plans, schémas, études techniques - exposé oral de présentation d'équipement ou de procédé - mise en situation sur des pilotes et en stage et projet, études de cas, évaluation du travail réalisé en stage et projet</p>
<p>RNCP35357BC02</p> <p>Vendre une offre commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Préparer un plan de découverte qui permette de profiler le client et découvrir ses besoins</li> <li>-Concevoir un argumentaire de vente qui permette de proposer une solution adaptée aux besoins du client</li> </ul>	<p>Validation des compétences par évaluation orale, écrite et pratique lors de mises en situation professionnelle (rédaction et réalisation de rapports, plans, schémas, études techniques - exposé oral de présentat</p> <p style="text-align: right;">Gestion des services</p>

- Concevoir des OAV efficaces
- Evaluer la performance commerciale au moyen d'indicateurs
- Recourir aux techniques adaptées à la démarche de prospection
- Recourir aux codes d'expression spécifiques et professionnels
- Convaincre en exprimant avec empathie l'offre en termes d'avantages personnalisés
- Négocier le prix : défendre, valoriser l'offre en percevant les stratégies d'achat
- Maîtriser les éléments juridiques et comptables de l'offre
- Utiliser les OAV (feuille de calcul, supports d'argumentation...) à bon escient pour convaincre
- Organiser le suivi de ses résultats pour gagner en performance au sein de l'équipe commerciale
- Prendre en compte les enjeux de la fonction achat pour la performance économique de l'entreprise
- Identifier les techniques d'achat employées par un acheteur professionnel
- Elaborer des outils de gestion et de calcul efficaces (facture, échéancier, devis) pour la vente complexe
- Maîtriser les codes propres à l'univers spécifique rencontré : achat, finance, industrie, international, etc

d'équipement ou de procédé - mise en situation sur des pilotes et en stage et projet, études de cas, évaluation du travail réalisé en stage et projet)

RNCP35357BC03

Communiquer l'offre commerciale

- Identifier les cibles et objectifs de communication en tenant compte de la cohérence du mix
- Analyser de manière pertinente les moyens de communication

Validation des compétences par évaluation orale, écrite et pratique lors de mises en situation professionnelle (rédaction et réalisation de rapports, Gestion des services

	<p>commerciale (médias, hors médias, médias sociaux)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborer des supports simples (Imprimé Sans Adresse, affiches, dossier de sponsoring,...)</li> <li>-Analyser les indicateurs post campagne (impact, efficacité)</li> <li>-Elaborer une stratégie de communication adaptée au brief agence</li> <li>-Etablir une stratégie de moyens en utilisant les indicateurs de choix des supports</li> <li>-Proposer un plan de com 360° en élaborant les supports et en veillant à leur efficacité</li> <li>-Mettre en œuvre une stratégie digitale : blog, réseaux sociaux, influenceurs, en mesurant leurs performances et en veillant à l'e-reputation.</li> </ul>	<p>schémas, études techniques - exposé oral de présentation d'équipement ou de procédé - mise en situation sur des pilotes et en stage et projet, études de cas, évaluation du travail réalisé en stage et projet).</p>
<p>RNCP35357BC04</p> <p>Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Réaliser un diagnostic avant la mise en place d'actions commerciales</li> <li>-Mesurer l'importance du choix des cibles commerciales</li> <li>-Travailler en équipe tout en respectant le rôle de chacun</li> <li>-Adapter l'offre à une demande client</li> <li>-Mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale au sein de l'équipe</li> <li>-Fédérer les équipes autour de la réussite des objectifs marketing et commerciaux</li> <li>-Co-construire une offre en collaboration avec les parties prenantes concernées (externes et internes).</li> </ul>	<p>Validation des compétences par évaluation orale, écrite et pratique lors de mises en situation professionnelle (rédaction et réalisation de rapports, plans, schémas, études techniques - exposé oral de présentation d'équipement ou de procédé - mise en situation sur des pilotes et en stage et projet, études de cas, évaluation du travail réalisé en stage et projet).</p>
<p>RNCP35357BC05</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intégrer la satisfaction client dans</li> </ul>	<p>Validation des compétences</p> <p>Gestion des services</p>

<p>Manager la relation client</p>	<p>la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Piloter sa relation client au moyen d'indicateurs</li> <li>-Traiter les réclamations client pour optimiser l'activité</li> <li>-Exploiter de façon pertinente les outils de la relation client</li> <li>-Asseoir la réussite de la relation client sur la cohérence globale de l'organisation (outils, processus, communication, structure organisationnelle...)</li> <li>-Optimiser l'expérience client par la mise en place d'un processus d'amélioration continue</li> <li>-Contribuer à la diffusion de la culture client au sein de l'organisation</li> <li>-Faire évoluer les outils de la relation client.</li> </ul>	<p>évaluation orale, écrite et pratique lors de mises en situation professionnelle (rédaction et réalisation de rapports, plans, schémas, études techniques - exposé oral de présentation d'équipement ou de procédé - mise en situation sur des pilotes et en stage et projet, études de cas, évaluation du travail réalisé en stage et projet</p>
<p>RNCP35357BC06</p> <p>Usages numériques</p>	<p>-Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.</p>	<p>Contrôle continu intégral mobilisant notamment des mises en situation professionnelle à partir desquelles est demandée une démarche autoréflexive et de démonstration des compétences acquises</p>
<p>RNCP35357BC07</p> <p>Exploitation de données à des fins d'analyse</p>	<p>-Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation. -Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation. -Développer une argumentation avec esprit critique.</p>	<p>Contrôle continu intégral mobilisant notamment des mises en situation professionnelle à partir desquelles est demandée une démarche autoréflexive et de démonstration des compétences acquises</p>
<p>RNCP35357BC08</p>	<p>-Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale</p>	<p>Contrôle continu intégral mobilisant notamment</p> <p style="text-align: right;"><small>Gestion des services</small></p>

Expression et communication écrites et orales	de la langue française. - Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère	en situation professionnelle à partir desquelles est demandée une démarche autoréflexive et de démonstration des compétences acquises
RNCP35357BC09 Action en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle	Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives - Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale -Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet -Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique	Contrôle continu intégral mobilisant notamment des mises en situation professionnelle à partir desquelles est demandée une démarche autoréflexive et de démonstration des compétences acquises
RNCP35357BC10 Positionnement vis à vis d'un champ professionnel	-Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis et la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder - Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte -Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs	Contrôle continu intégral mobilisant notamment des mises en situation professionnelle à partir desquelles est demandée une démarche autoréflexive et de démonstration des compétences acquises

### Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

L'intégralité de la certification s'obtient par la validation de tous les blocs de compétences.

## SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

### Secteurs d'activités :

Gestion des services

Le titulaire d'un BUT Techniques de Commercialisation Business développement et management de la relation client exerce son activité dans toutes les organisations qui gèrent des relations clients en B to B et /ou B to C. Les secteurs d'activités sont multiples tels que : banque, assurance, immobilier, tourisme, distribution, agroalimentaire, cosmétique, textile, automobile.

C : Banque, assurance, immobilier

D : Commerce, vente et grande distribution

M: Support d'entreprise

## **Type d'emplois accessibles :**

### **Débutant :**

- Chargé(e) de clientèle,
- Chargé (e) de clientèle e-commerce,
- Adjoint (e) service clients,
- Technico-commercial (e),
- Commercial(e),
- Téléconseiller(e),
- Business developer,

### **Après 3 ans**

- Manager relation client,
- Directeur (trice) commercial(e),
- Responsable service relation client,
- Cadre commercial,
- Responsable commercial (e)

### **Code(s) ROME :**

- D1400 - Force de vente
- M1700 - Stratégie commerciale, marketing et supervision des ventes
- C1500 - Immobilier
- C1200 - Banque
- E1103 - Communication

## Références juridiques des réglementations d'activité :

## VOIES D'ACCÈS

### Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

### Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Jury présidé par le directeur de l'IUT et comprenant les chefs de départements, pour au moins la moitié des enseignants-chercheurs et enseignants, et pour au moins un quart et au plus la moitié de professionnels en relation étroite avec la spécialité concernée, choisies dans les conditions prévues à l'article 612-1 du code de l'éducation
Après un parcours de formation continue	X		Jury présidé par le directeur de l'IUT et comprenant les chefs de départements, pour au moins la moitié des enseignants-chercheurs et enseignants, et pour au moins un quart et au plus la moitié de professionnels en relation étroite avec la spécialité concernée, choisies dans les conditions prévues à l'article 612-1 du code de l'éducation.
En contrat de professionnalisation	X		Jury présidé par le directeur de l'IUT et comprenant les chefs de départements, pour au moins la moitié des enseignants-chercheurs et enseignants, et pour au moins un quart et au plus la moitié de professionnels en relation étroite avec la spécialité concernée, choisies dans les conditions prévues à l'article 612-1 du code de l'éducation
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		Jury présidé par le directeur de l'IUT et compre

Gestion des services



		chefs de départements, pour au moins la moitié des enseignants-chercheurs et enseignants, et pour au moins un quart et au plus la moitié de professionnels en relation étroite avec la spécialité concernée, choisies dans les conditions prévues à l'article 613-4 du code de l'éducation.
En contrat d'apprentissage	X	Jury présidé par le directeur de l'IUT et comprenant les chefs de départements, pour au moins la moitié des enseignants-chercheurs et enseignants, et pour au moins un quart et au plus la moitié de professionnels en relation étroite avec la spécialité concernée, choisies dans les conditions prévues à l'article 612-1 du code de l'éducation.

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie	X	
Inscrite au cadre de la Polynésie française	X	

## LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

**Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Oui**

**Certifications professionnelles, certifications ou habilitations en équivalence au niveau européen ou international :**

**Certifications professionnelles enregistrées au RNCP en équivalence :**

N° de la fiche	Intitulé de la certification professionnelle reconnue en équivalence	Nature de l'équivalence (totale, partielle)
<a href="#">RNCP2927 (/recherche/rncp/2927)</a> DUT Techniques de commercialisation	DUT Techniques de commercialisation	partielle

Gestion des services

## Liens avec des certifications et habilitations enregistrées au Répertoire spécifique :

## BASE LÉGALE

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
12-12-2019	Arrêté du 6 décembre 2019 portant réforme de la licence professionnelle

Date d'effet de la certification	01-09-2021
Date d'échéance de l'enregistrement	31-08-2026

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

**Statistiques :**

**Lien internet vers le descriptif de la certification :**

**Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification**

**Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :**

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/documentDownl>

