

| OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette **Licence Professionnelle** est un diplôme national de niveau II (60 ECTS) **exclusivement en alternance** dont la spécialité est le commerce et la 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
- 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

Exemples de métiers :

- » 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'activités :

La licence professionnelle vise à 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.

PUBLIC

Candidats ayant un Bac+2 :

- **DUT** : toutes disciplines
- **BTS** : toutes disciplines
- **L2** : toutes disciplines ou diplôme équivalent
- **VAE, VAP, reprise d'études**

CONDITIONS D'ADMISSION

- Candidature sur eCandidat
- Sélection sur dossier

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Plus de renseignements : unil.im/psh

ALTERNANCE

100% EN ALTERNANCE

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION (CP)

CONTRAT D'APPRENTISSAGE (CA)

INDICATEURS

Taux de réussite : 94%

Taux d'insertion professionnelle : 100%
(à 30 mois)

Taux de poursuite d'études : 8%

Taux de satisfaction : 79%

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

+ d'informations sur
www.iut.unilim.fr



| POURSUITE D'ÉTUDES

La vocation de la licence professionnelle est de conduire l'étudiant à exercer une activité professionnelle dès l'obtention du diplôme.

| PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MARKETING & COMMUNICATION

- Comportement du client
- Marketing opérationnel et Relation client
- Webmarketing
- Inter culturalité (En anglais)
- Communication
- Discours et Media

MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT

- Conduite de projets
- CRM analytique – Base de données
- Analyse de données
- Qualité
- Gestion
- Droit

MANAGEMENT ET OPÉRATIONS COMMERCIALES

- Anglais des affaires
- Communication interpersonnelle
- Management et Animation des équipes
- Opérations de télémarketing
- Opérations de Webmarketing

PROJET TUTORÉ

- 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.

MISSION EN ENTREPRISE

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

| ORGANISATION DE LA FORMATION

Le volume horaire réparti sur une année est de **450h**. **150h sont consacrées aux projets tutorés.**

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

L'obtention de la licence professionnelle se fait selon les exigences de certification. L'évaluation est basée sur le contrôle continu des connaissances. Celui-ci repose sur plusieurs épreuves pendant la formation.

