

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15877**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Licence professionnelle: Activités et techniques de communication Spécialité: chargé de communication et de relation client

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université Toulouse 1 Capitole Modalités d'élaboration de références : CNESER du 19 avril 2011	Université Toulouse 1 Capitole, Mr le Recteur de l'Académie de Toulouse, Mr le Président de l'université

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

320p Organisation et gestion : Organisation et gestion des campagnes de relations publiques et de communication, 320t Réalisation du service : Utilisation de logiciels appliqués à l'image

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les titulaires de ce diplôme sont appelés à exercer des fonctions de chargé de communication et de relation clients dans des PME et PMI où la communication aussi bien interne qu'externe est un levier primordial dans leur développement et leur pérennisation.

Ils ont à mettre en place une politique de communication dans le cadre de la relation client tout en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise dans laquelle il exerce.

Dans cet objectif, ils ont à :

- Gérer, seul ou sous l'autorité d'un responsable, la communication interne et externe de petites et moyennes organisations sous l'ensemble de leurs aspects tout en veillant à leur qualité et à leur cohérence avec la stratégie globale fixée par la direction et à laquelle il peut avoir contribué.
- Assurer la responsabilité ou participer au développement d'un produit ou d'une ligne de produits, d'un service ou d'une ligne de services, depuis leur conception jusqu'à leur mise à disposition sur le marché.
- Définir les cahiers des charges et évaluer des prestations en communication.
- Elaborer une stratégie et un plan de communication global (marketing, média, publicité), en tenant compte de la diversité des canaux de communication.
- Gérer les relations avec les prestataires ou les fournisseurs. Il peut aussi négocier les achats d'espaces publicitaires dans les supports (prix, périodicité, durée).
- Mettre en place des tableaux de bord et mettre en place des indicateurs afin de contrôler l'efficacité d'une solution choisie.
- Assurer une veille technologique dans leur domaine.

- Comprendre les enjeux et identifier les besoins de communication de leur milieu professionnel pour concevoir et réaliser techniquement des solutions intégrées de communication dans des structures de taille moyenne.

- Choisir, concevoir et mettre en œuvre les différents supports de communication (papier, visuel ou multimédia) tout en prenant en compte les contraintes budgétaires.

- Mesurer et évaluer leur impact.
- Définir une stratégie commerciale en tenant compte des caractéristiques du produit (nature du produit, circuits de distribution, clientèle, concurrence...) et du budget prévu.
- Proposer des plans d'action commerciale et des campagnes promotionnelles en fonction des produits choisis.
- Suivre l'évolution commerciale de sa gamme, assister la force de vente, coordonner les activités qui concourent à la réalisation du plan marketing (marketing)/produit.
- Utiliser les outils du système d'information de gestion.
- Déterminer, en fonction des principes des échanges internationaux le plan de communication à mettre en place.
- S'exprimer en anglais dans leur activité professionnelle.
- Animer et coordonner des équipes.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Ce professionnel travaille dans tous les secteurs économiques et plutôt dans des entreprises de taille moyenne (PME/PMI). Il peut travailler aussi bien pour une entreprise privée que pour une association, une collectivité territoriale ou un organisme d'Etat.

- adjoint service relation client
- assistant chef de produit

- responsable service relation clientèle
- chargé de plan média
- responsable du plan média
- chargé de communication
- responsable des relations extérieures

Codes des fiches ROME les plus proches :

E1103 : Communication

M1703 : Management et gestion de produit

E1402 : Élaboration de plan média

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Conformément à l'arrêté du 23 avril 2002, l'année de formation est organisée en deux semestres de 30 ECTS chacun. Le volume d'enseignement est de 429 heures dont 93 heures d'adaptation, avec en plus 150 heures de projet tuteuré et 16 semaines de stage.

UE 1 : Adaptation choisir 1 des 2 parcours proposés soit en communication, soit en relation commerciale

UE 2 : Relation client , sociologie, marketing, XRM

UE 3 : Communication, stratégie et plan de communication globale, anglais

UE 5 : Outils informatiques, bases de données, web dynamique, B to B, B to C

UE 6 : Stratégie d'entreprise, management participatif, stratégie commerciale, IE

UE 4, UE 7 et UE 8 : Projet Tuteuré (150 h) et Stage Professionnel de 16 semaines

Le contrôle des connaissances est en contrôle continu avec 2 sessions d'examens. Il est conforme aux articles 10 et 11 de l'arrêté du 17 novembre 1999. La certification s'obtient suivant les modalités nationales de délivrance d'une licence professionnelle

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	50 % équipe pédagogique 50 % professionnels
En contrat d'apprentissage	X	50 % équipe pédagogique 50 % professionnels
Après un parcours de formation continue	X	
En contrat de professionnalisation	X	50 % équipe pédagogique 50 % professionnels
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE	X	50 % équipe pédagogique 50 % professionnels

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Arrêté du 17 novembre 1999 publié au JO du 24/11/1999

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté d'habilitation du 23 juin 2011

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

www.iut-rodez.fr

www.univ-tlse1.fr

Autres sources d'information :**Lieu(x) de certification :**

Université Toulouse 1 Capitole : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Haute-Garonne (31) [Toulouse]

Université Toulouse 1 Capitole

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

IUT de Rodez

Historique de la certification :