

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 21890**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Licence professionnelle Commerce spécialité Management de la Relation Client

Nouvel intitulé : Management des activités commerciales

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université de Limoges, Ministère chargé de l'enseignement supérieur	Président de l'Université de Limoges, Recteur de l'académie de Limoges, Chancelier des universités

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire de cette certification est un spécialiste de la relation commerciale dans sa globalité. Au sein de tout type d'entreprise industrielle et commerciale ou d'une société de service, il assiste la direction commerciale dans la mise place de sa stratégie de relation client et son suivi.

Il maîtrise les outils et techniques du marketing relationnel, dans une approche multicanal, outils indispensables à la pérennité et au développement des entreprises. Il est capable de prendre des responsabilités, de faire preuve d'autonomie dans la conduite de projets, de travailler en équipe et de communiquer.

Le titulaire de ce diplôme peut exercer les activités (ou fonctions) suivantes :

- Gestion d'un portefeuille clients
- Elaboration et qualification de bases de données clients
- Organisation d'évènements commerciaux (salons, foires, portes ouvertes...)
- Création de supports de communication
- Réalisation d'études de marché
- Mise en place de programmes de fidélisation
- Animation Web : réseaux sociaux, sites marchands...
- Management d'une équipe commerciale

Le titulaire du diplôme est capable de :

- mettre en place des enquêtes clients (satisfaction,...)
- traiter et analyser les données commerciales
- mesurer la qualité de la relation client
- optimiser la valeur client et la segmentation de la clientèle
- définir et piloter un plan d'actions commerciales : objectifs et moyens à mettre en oeuvre, mesures correctrices
- mettre en place des programmes de fidélisation
- concevoir et diffuser des messages
- développer des projets de gestion de la relation client
- développer et animer la relation commerciale sur tout type de canal, en particulier via les TIC
- manager une équipe (former, animer)

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

Ce professionnel exerce dans le secteur des services et des biens industriels. Il pourra intégrer les centres de relation client des entreprises de services, de groupes de téléphonie, d'assurance, les sociétés de transport et de logistique, ou de produits industriels, dans des groupes ou des petites et moyennes entreprises.

Ce professionnel peut prétendre aux emplois suivants :

- Responsable d'équipe (superviseurs de centres de relation client)
- Gestionnaire de bases de données clients/prospects, de projet GRC
- Chargé du développement de marché
- Chargé d'études marketing, du service client
- Attaché commercial

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1704 : Management relation clientèle

M1705 : Marketing

M1707 : Stratégie commerciale

D1406 : Management en force de vente

M1703 : Management et gestion de produit

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La licence professionnelle Commerce spécialité Management de la Relation Client s'obtient soit après un parcours de formation qui est dispensé en alternance ou soit par validation des acquis de l'expérience. Elle est accessible avec un niveau Bac+2 (120 crédits) ou équivalence. Il s'agit d'une formation universitaire validée par 60 crédits européens (ECTS). Les enseignements sont décomposés en Unités d'Enseignements (UE) et professionnelles.

Cette certification est composée des unités suivantes :

UE 1 - Management des équipes commerciales - 11 ECTS (119 heures)

Langage et communication, conception et diffusion des messages, droit social, anglais des affaires, management commercial, animation d'équipes commerciales

UE 2 - Conduite et analyse de projets commerciaux - 14 ECTS (136 heures)

Gestion de projet, CRM analytique et data mining, droit commercial appliqué, analyse financière et budgétaire, traitement et analyse des données commerciales

UE 3 - Mercatique relationnelle - 19 ECTS (195 heures)

Mutations de la mercatique, mercatique opérationnelle, mercatique directe, qualité - satisfaction client, fidélisation, outils de la relation client, achat interactif, commerce électronique - vente à distance, simulation des ventes, études de cas.

UE 4 - Mission entreprise - 12 ECTS (35 semaines)

UE 5 - Projet tutoré - 4 ECTS (92 heures)

Dans le cadre du parcours de formation le contrôle des connaissances porte sur l'ensemble des Unités d'Enseignement et s'effectue par contrôle continu et soutenances. L'obtention du diplôme est prononcée à l'issue de la soutenance du travail réalisé en entreprise (mémoire écrit et exposé oral).

Tout ou partie du diplôme peut être également obtenu par validation des acquis de l'expérience (VAE).

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Après un parcours de formation continue	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
En contrat de professionnalisation	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Par candidature individuelle	X		Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP (commission pédagogique présidée par un professeur des universités et comprenant deux enseignants chercheurs de la formation et un enseignant chercheur ayant des activités en matière de formation continue)
Par expérience dispositif VAE	X		Jury de VAE composé de trois enseignants chercheurs ainsi que deux personnes ayant une activité principale autre que l'enseignement et compétentes pour apprécier la nature des acquis (Loi n°2002-73 du 17 janvier 2002)

	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 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle

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

Arrêté du 3 juillet 2012 relatif aux habilitations de l'Université de Limoges à délivrer les diplômes nationaux - habilitation n°20051047

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Décret n°2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions réglementaires des livres VI et VII du code de l'éducation (Articles R 613-33 à R 613-37)

Références autres :**Pour plus d'informations****Statistiques :**

<http://www.carrefourdesetudiants.unilim.fr>

Autres sources d'information :

<http://www.iut.unilim.fr>

<http://www.unilim.fr>

Lieu(x) de certification :

Université de Limoges
33 rue François Mitterrand
BP23204
87032 Limoges cedex 01

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

IUT du Limousin
12 allée André Maurois
87065 Limoges cedex

Historique de la certification :

Transformation du DTA Marketing Direct en 2005.
Ouverture en alternance exclusivement depuis 2012.

Certification suivante : Management des activités commerciales