

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15524**

### 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 Commerce spécialité Management de la relation commerciale

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université Savoie Mont Blanc - Chambéry, Ministère chargé de l'enseignement supérieur Modalités d'élaboration de références : CNESER	Président de l'université de Savoie-Chambéry, Recteur de l'académie

### 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

Ces professionnels sont des spécialistes de la relation commerciale dans sa globalité et sous toutes ses formes.

Ils sont capables d'assurer une activité de commercial nécessitant la maîtrise des TIC :

Postes de commerciaux de front office : commercial en face à face ou à distance, tel que commercial terrain, responsable commercial (en particulier Grands Comptes, Comptes-clé)

Postes de commerciaux de back-office : responsable relation client, manager d'équipe commerciale, superviseur de centre de Contacts et de Relation Client (CRC), ...

La formation est axée sur la capacité à assumer l'ensemble des responsabilités de la relation commerciale et les compétences acquises sont particulièrement adaptées aux postes proposés dans les PME-PMI, opérant aussi bien sur des marchés « b to b » (clientèles industrielles) ou « b to c » (clientèles particuliers), notamment dans les sociétés de services, pour lesquelles la dimension relationnelle est essentielle.

La licence professionnelle intègre 3 parcours de formation spécialisés en fonction du contexte d'activité de l'alternant : entreprise en développement commercial, sur un marché technico-industriel ou en commerce international.

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

En tant que responsable des relations clients formés aux TIC appliquées au commerce, il constitue et utilise des bases de données clients ou prospects, il met en place des programmes de fidélisation ;

En tant que responsable commercial, il gère au quotidien le portefeuille clients de l'entreprise, en particulier les grands comptes ;

En tant que manager, il encadre et anime le personnel en contact avec la clientèle sur tous les types canaux : contact en face à face ou à distance, en particulier via les TIC.

### Le titulaire de ce diplôme peut attester des capacités suivantes :

Gérer un portefeuille clients et optimiser la valeur client et la segmentation de clientèle

Développer et animer la relation commerciale en multicanal avec ciblage

Gérer la valeur commerciale grâce aux outils de marketing relationnel

Manager une équipe : organiser, recruter, former, motiver et rémunérer...

Mettre en place des programmes de conquête et de fidélisation de la clientèle, suivre la relation client (satisfaction client, échanges, réseaux sociaux, ...)

Définir et piloter un plan d'action : objectifs et moyens commerciaux à mettre en œuvre, mesures correctrices

Savoir analyser un marché ou une clientèle, un processus commercial et effectuer le diagnostic et les préconisations

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

#### Secteurs d'activité :

R - Commerce

C - Industrie des biens de consommation

E - Industries des biens d'équipement

F - Industries des biens intermédiaires

N - Services aux entreprises

P - Services aux particuliers

Q - Banque et assurance

J - Transport, logistique et tourisme

U - Communication, information, art et spectacle

L'activité de ces emplois/métiers s'exerce au sein d'entreprises industrielles, commerciales ou de sociétés de services, en relation avec différents services et intervenants (production, marketing, études, clients grands comptes, fournisseurs, ...). Il peut s'agir de postes de

commerciaux de front office, commercial en face à face ou à distance, tel que commercial de terrain, responsable commercial (grands comptes, comptes-clé...) ; de commerciaux de back-office, responsable relation client, manager d'équipe commerciale, etc.

**Type emplois accessibles :**

Commercial,  
Responsable relation client  
Manager d'équipe commerciale,  
Responsable commercial, des ventes

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

M1704 : Management relation clientèle

M1707 : Stratégie commerciale

D1406 : Management en force de vente

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composants de la certification :**

La certification s'obtient après une évaluation des unités suivantes :

**Marketing- Gestion de la valeur commerciale :** GRC analytique & études commerciales, Stratégie d'entreprise, Marketing des Services- 9 ECTS - 88 heures.

**Négociation- Développement et animation de la Relation Commerciale en multi canal :** Communication en multi canal, Négociation, Management de portefeuille clients - 10 ECTS -92 heures.

**Management d'équipe :** Fonctions commerciales, Management des RH, Management d'équipe, Mesure de l'activité et de la performance commerciale - 10 ECTS -100 heures.

**Compétences supports :** Anglais commercial, Environnement juridique, Marketing en B to B - 11 ECTS -120 heures

**Projet tuteuré :** Réaliser une mission d'étude commerciale dans un cadre professionnel: problématisation, collecte de données, diagnostic & préconisations managériales -10 ECTS- 150 heures

**Activité en entreprise (alternance) :** 10 ECTS - 1200 heures

**Validité des composants acquises :** illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
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	
Par expérience dispositif VAE	X	Enseignants et professionnels Deux jurys VAE sont organisés chaque année pour les candidats (décembre et juin)

	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 :**

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

Arrêté de création du 16/05/2008

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

Université de Savoie

IUT Annecy

**Lieu(x) de certification :**

Université Savoie Mont Blanc - Chambéry : Auvergne Rhône-Alpes - Savoie ( 73) [Chambéry - Annecy]

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

Institut Universitaire de Technologie d'Annecy, 9 rue de l'arc en ciel, BP 240, 74942 ANNECY-LE-VIEUX

**Historique de la certification :**