



**DOSSIER DE CANDIDATURE
EN LICENCE PROFESSIONNELLE**
(Année 2018/2019)

IUT EVRY VAL D'ESSONNE
Dépt. TC Evry / LP MRC
22, Allée Jean Rostand
91025 Evry Cedex

Site Evry

25, Cours Monseigneur Roméro
91000 Evry

Domaine :

DEG – Droit, économie, gestion

Intitulé de la mention :

Métiers du Marketing Opérationnel

Intitulé du parcours :

Management de la relation client

Civilité :

Nom :

Nom d'usage ou marital :

Prénom :

DIPLÔME D'ACCES A L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR :

BACCALAUREAT

Série : Spécialité :

Obtenu en : Mention :

DIPLÔME LE PLUS ÉLEVÉ OBTENU APRÈS LE BAC :

.....

Renseignements concernant le candidat

Date de naissance : Commune : Pays :

Adresse du candidat :

N° Téléphone : N° Portable :

E-mail :

Code INE/BEA :

Situation actuelle

Etudiant Bac + 2 (précisez) : préparé obtenu année

Salarié

Sans emploi

Combien d'années avez-vous travaillé ? ans

Si vous avez travaillé plus de 2 ans, veuillez compléter la partie formation continue page 3.

Langues vivantes

LANGUE	NIVEAU	NIVEAU CLES	

Récapitulatif des dernières années d'étude

Année	Classe	Etablissement	Ville
2017/2018			
2016/2017			
2015/2016			
2014/2015			

Expérience professionnelle ou engagement dans la vie associative

DATE	EMPLOYEUR	POSTE

Partie réservée à la formation

1) Vous travaillez, vous êtes

- En plan de formation En congé individuel de formation

Nom et adresse de l'employeur :

2) Vous êtes demandeur d'emploi

Date d'inscription à l'ANPE :

Choix de votre statut de formation

(Cochez votre choix)

La formation s'effectue en alternance, **il faut impérativement trouver une entreprise d'accueil.**

Elle commence **le vendredi 14 septembre 2018** et se termine **le vendredi 13 septembre 2019** avec un rythme d'alternance d'1 semaine en entreprise et 1 semaine en formation de septembre à mi-mai, puis le reste de l'année en entreprise.

1) Formation par alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation)

2) Formation continue

Pour toutes informations complémentaires, veuillez contacter le secrétariat de la filière :

Département TC

Mme Geneviève Argence-Breau
25, Cours Monseigneur Roméro
91000 Evry

☎ 01 69 47 73 60

Email : g.argencebreau@iut.univ-evry.fr

Documents à joindre impérativement au dossier :

- Lettre de motivation
- CV actualisé
- Diplômes du BAC et BAC+2 ou attestations de réussite
(Pour les diplômés en cours d'obtention type BTS, DUT la photocopie sera remise à la rentrée)
- Relevé de notes du BAC
- Relevés de notes du cursus complet Bac+2 (1^{ère} et 2^{ème} année)
(Fournir impérativement le 3^o semestre si votre 2^o année est en cours)
- Lettre d'intention d'engagement par une entreprise en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation *(Si vous avez déjà trouvé une entreprise)*
- Choix de votre statut de formation joint en Annexe 1
- Pour les candidats en formation continue : certificats de travail
- Pour les candidats étrangers : Titre de séjour et de travail en règle
- Pour les diplômés étrangers : une traduction certifiée

Pour toutes informations complémentaires, veuillez contacter le secrétariat de la filière :

Département TC

Mme Geneviève Argence-Breau

25, Cours Monseigneur Roméro

91000 Evry

☎ 01 69 47 73 60

Email : g.argencebreau@iut.univ-evry.fr

Etre titulaire :

- Soit d'un diplôme national sanctionnant deux années d'enseignement supérieur validées (L2, DUT, BTS, BTSA, DEUST) dans un domaine de formation compatible avec celui de la licence professionnelle ;
- Soit, dans les mêmes conditions, d'un diplôme ou titre homologué par l'État au niveau III ou reconnu, au même niveau, par une réglementation nationale ;
- Soit de la validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels, définie par le décret du 24 avril 2002. L'autorisation à candidater à une formation diplômante par ce type de validation est soumise à l'avis de la Commission pédagogique compétente de la composante.

➤ Choix de la scolarité :

La formation s'effectue en alternance, **il faut impérativement trouver une entreprise d'accueil.**

Elle commence **le 14 septembre 2018** et se termine le **13 septembre 2019** avec un rythme d'alternance d'1 semaine en entreprise et 1 semaine en formation de septembre à mi-mai, puis le reste de l'année en entreprise.

3) Formation par alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation)

4) Formation continue

Tout dossier incomplet sera refusé.

Clôture des candidatures : 14 mai 2018



LICENCE PROFESSIONNELLE
MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT

Licence professionnelle BAC+3 - En Formation Continue ou en Alternance

Pour construire une relation durable avec les clients, il faut les écouter, les connaître individuellement, les accompagner dans leur parcours d'achat, vérifier leur satisfaction, améliorer leur expérience, assurer un service de qualité, leur faire des propositions adaptées et personnalisées, et bien d'autres choses encore. La licence pro. MRC prépare les étudiants aux métiers de la relation client : responsable des programmes de fidélité, community manager, chef de projet relation client, chargé de relation client, responsable données et connaissance clients, responsable qualité de service, responsable de centre de contacts

Objectifs de formation en management de la relation client

- Élaborer la stratégie client ;
- Adopter une orientation client ;
- Construire des plans opérationnels en relation client ;
- Développer les compétences relationnelles
- Utiliser des outils d'écoute client ;
- Gérer le portefeuille clients ;
- Adapter l'organisation aux clients ;
- Piloter la relation client ;
- Contrôler la rentabilité de la relation client ;
- Maîtriser les données clients.

Métiers préparés

Métiers du marketing opérationnel

- Responsable des programmes de fidélité
- Responsable satisfaction et expérience client
- Chargé d'études voix du client

Métiers de la vente en face à face

- Conseiller de clientèle particuliers
- Commercial B to B

Métiers de contact distant

- Community manager
- Téléconseiller
- Responsable d'un centre de contacts

Métiers d'interface

- Chef de projet relation client
- Conciliateur/médiateur interne
- Responsable qualité de service

Public concerné

Etudiants, salariés, demandeurs d'emploi, individuels en reprise d'études

✓ titulaires de :

DUT Techniques de Commercialisation, DUT Gestion des Entreprises et des Administrations, BTS Management des Unités Commerciales, BTS Négociation et Relation Client et plus généralement un diplôme de niveau BAC+2 avec une forte motivation pour la relation client.

Soit, dans les mêmes conditions, d'un diplôme ou titre homologué par l'État au niveau III ou reconnu, au même niveau, par une réglementation nationale ;

Soit la validation des études, expériences professionnelles ou acquises personnelles, définie par le décret du 24 avril 2002.

✓ bénéficiant d'une procédure V.A.E.

(Validation des Acquis de l'Expérience) avec une expérience professionnelle dans l'analyse et la gestion des organisations.

Admission

MERCI D'ENVOYER VOS DOSSIERS A L'ADRESSE MAIL SUIVANTE :

lpmrc.iutevry91@gmail.com

Sur dossier, puis entretien.

Une réponse positive ou négative vous sera adressée par email après chaque étape de sélection.

Durée – Rythme

La formation dure un an (de septembre 2018 à septembre 2019) et est accessible **uniquement en alternance en formation par apprentissage**. Il est indispensable d'avoir un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation afin d'intégrer la formation.

Le rythme d'alternance est **1 semaine en cours/1 semaine en entreprise de septembre à mi-mai, puis le reste de l'année en entreprise**.

Lieu de formation

Département TCE

25 cours Monseigneur Roméro - 91025 EVRY Cedex

Pour de plus amples renseignements sur l'ensemble de nos Licences Professionnelles : www.iut.univ-evry.fr

Financement

- **Apprentissage et contrat de Professionnalisation :** CFA EVE - Tél : 01 60 79 54 00
Email : cfa@cfa-eve.fr
Site CFA: www.cfa-eve.fr
- **Salariés :** Congé Individuel de Formation
Plan de formation - Période de professionnalisation
Contrat de professionnalisation
Droit Individuel à la formation
- **Demandeurs d'emploi, Individuels :** Autofinancement

Tarifs : nous consulter (formation-permanente@iut.univ-evry.fr)

Contacts

Responsable pédagogique

M. Eric JULIENNE

✉ e.julienne@iut.univ-evry.fr

Assistante pédagogique

Mme Geneviève ARGENCE-BREAU

☎ 01 69 47 73 60

g.argencebreau@iut.univ-evry.fr

Semestre 1

UE 1 (105h) ELABORER LA STRATEGIE CLIENT

Marketing fondamental
Concepts et outils de la relation client
Comportement du consommateur
Economie collaborative
Droit des affaires et de la consommation

UE 2 (147h) METTRE EN ŒUVRE LA RELATION CLIENT

Vente orientée client
Communication client et canaux relationnels
Méthodes d'enquêtes qualitatives
Qualité de service
Management de projet
Management d'équipe
Anglais professionnel

UE 3 (63h) PILOTER ET RENTABILISER LA RELATION CLIENT

Contrôle de gestion
Analyse financière
Pilotage marketing et relation client

Semestre 2

UE 4 (105h) MAITRISER LES DONNEES CLIENTS

Fonctions avancées du tableur
Gestion des bases de données
Logiciel de gestion de la relation client
Statistiques appliquées
Méthodes d'enquêtes quantitatives

UE 5 (105h) CONDUIRE UN PROJET EN RELATION CLIENT

Projets tutorés

UE 6 (1295h) PRATIQUER EN ENTREPRISE

Evaluation de l'entreprise
Mémoire professionnel (rapport écrit)
Soutenance du mémoire professionnel