

LP Marketing Opérationnel - Parcours : Management de la Relation Client

Type de contrat

Contrat d'apprentissage ou
contrat de professionnalisation

Durée de la formation

12 mois
525 heures

Diplôme délivré par



► Objectifs

Les clients sont devenus des acteurs à part entière de la relation avec les entreprises. Ils s'expriment et échangent leurs points de vue sur les réseaux sociaux, exigent qu'on les écoute et qu'on les respecte, participent à la création de l'offre... Les entreprises ont pris la mesure de ces transformations et s'adaptent à cette nouvelle donne. Elles cherchent à établir un lien individualisé avec chaque client afin d'améliorer son expérience et construire un lien durable. Cette licence prépare les étudiants à la grande diversité des métiers de la relation client : chargé de relation client, conseiller de clientèle, responsable des programmes de fidélité, community manager, chef de projet relation client, responsable données et connaissance clients, responsable qualité de service, responsable de centre d'appel...

► Accès au diplôme

Etre titulaire d'un Bac+2 : DUT Technique de Commercialisation, BTS Management Commercial Opérationnel, BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, et plus généralement un diplôme de niveau +2 avec une forte motivation pour la relation clients.

Admission : sur dossier et entretien individuel

Dépôt de candidature : mars-avril

Tous les candidats doivent obligatoirement déposer leur candidature sur le site : https://candidature-lp.iut.univ-evry.fr/_inscription

► Rythme d'alternance

1 semaine en formation / 1 semaine en entreprise

Rentrée : mi-septembre

► Contacts

Responsable pédagogique : Eric JULIENNE

Contact administratif : Karine LALANDRE - k.lalandre@iut.univ-evry.fr Tél. : 01 69 47 73 64

Contact CFA EVE : VARNEROT Florence - f.varnerot@cfa-eve.fr - Tél : 01 60 79 56 02

► Lieu(x) de formation

IUT d'Evry - Dept. TC
Cours Monseigneur Roméro
91000 EVRY



UE11 - Fondamentaux marketing

- Marketing des services
- Comportement du consommateur
- Droit des affaires et de la consommation

UE13 - Diffuser l'orientation client dans l'entreprise

- Management de projet
- Management d'équipe
- Médias sociaux

UE21 - Maîtriser les données clients

- Fonctions avancée du tableur
- Gestion des bases de données
- Statistiques appliquées
- Méthodes d'enquêtes qualitatives
- Méthodes d'enquête quantitative

UE23 - Pratiquer la relation client en entreprise

- Mémoire professionnel
- Soutenance du mémoire professionnel

UE12 - Interagir avec les clients

- Concepts et outils de la relation client
- Vente orientée client
- Communication client et canaux relationnels
- Qualité de service
- Anglais professionnel

UE14 - Rentabiliser la relation client

- Contrôle de gestion
- Analyse financière
- Pilotage marketing

UE22 - Projet tutoré

- Projet tutoré

Public concerné (CA ou CP)

Pour le contrat d'apprentissage

- Avoir moins de 30 ans à la date de début du contrat,
- et être de nationalité française, ressortissant de l'UE, ou étranger en situation régulière de séjour et de travail.

▶ Qui peut accueillir un jeune en contrat d'apprentissage ?

- **Toute personne physique ou morale de droit privé, assujettie ou non à la taxe d'apprentissage** : les entreprises, les sociétés civiles, les groupements d'intérêt économique, les associations...
- **Toute personne morale de droit public dont le personnel ne relève pas du droit privé** : l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics...

Pour le contrat de professionnalisation

- Avoir moins de 26 ans à la date de début du contrat,
- ou être demandeur d'emploi âgé de 26 ans et plus,
- ou être bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés,
- ou avoir bénéficié d'un contrat unique d'insertion,
- et être de nationalité française, ressortissant de l'UE ou étranger en situation régulière de séjour ET de travail.

▶ Qui peut accueillir un jeune en contrat de professionnalisation ?

- **Tout employeur du secteur marchand assujetti au financement de la formation professionnelle.**
- **Les entreprises de travail temporaire** peuvent également embaucher des salariés en contrat de professionnalisation à durée déterminée.

Attention : l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics administratifs ne peuvent pas conclure de contrat de professionnalisation.

Marche à suivre

1. Télécharger le dossier de candidature sur le site du CFA www.cfa-eve.fr ou de l'IUT et le déposer dans les délais auprès du secrétariat pédagogique.
 2. Rechercher activement une structure d'accueil et répondre aux offres de nos partenaires.
 3. L'inscription n'est définitive qu'à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
-