

Licence professionnelle

Métiers du marketing opérationnel : management de la relation client

- ▶ formation continue
- ▶ formation en alternance

Durée : 1 an

BAC +3

Année universitaire : 2021-2022



■ Présentation

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 professionnelle Management de la relation client prépare les étudiants aux métiers de la relation client : conseiller de clientèle, commercial B2B, responsable des programmes de fidélité, community manager, chargé de relation client, responsable données et connaissance clients, responsable qualité de service, responsable de centre de contacts...

Les métiers de la relation client sont des métiers de contact. Il faut donc aimer le contact avec les clients pour réussir cette formation.

La formation dure un an (de septembre à septembre) et est accessible uniquement en alternance. 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 jusqu'en mai, puis temps plein en entreprise jusqu'à début septembre.

Objectifs

Cette formation professionnalisante vise à former les étudiants aux métiers de la relation client.

Savoir-faire et compétences

Maîtriser les concepts et outils de la relation client ;

Connaître l'environnement de la relation client (droit commercial, économie collaborative, comportement du consommateur) ;

Conseiller et accompagner les clients en adoptant des comportements relationnels adéquats ;

Utiliser différents canaux relationnels pour dialoguer avec les clients (face à face, téléphone, mail, réseaux sociaux, SMS, etc.) ;

Elaborer et participer à la stratégie de relation client (priorités, budget, moyens...) et déterminer des plans d'actions annuels ;

Elaborer ou faire évoluer les procédures de qualité de service, en contrôler l'application, traiter les réclamations ; Concevoir, mettre en œuvre et animer un programme de fidélisation ;

Manager une équipe de personnels en contact avec les clients (centre de contact, équipe de vendeurs...) ;

Conduire un projet en relation client ;

Mesurer la satisfaction, le NPS et le score d'effort client ;

Préparer et suivre les budgets de la relation client ;

Renseigner et suivre les indicateurs de rentabilité de la relation client ;

Analyser les attentes des clients ;

Conduire des enquêtes de satisfaction client et en exploiter les résultats ;

Gérer et valoriser la base de données clients (campagnes marketing) en utilisant un logiciel CRM.

Durée

1 an

Dates

Septembre à septembre

Cette formation est conventionnée avec le CFA EVE.



01 60 79 54 00 ✉ cfa@cfa-eve.fr

<http://www.cfa-eve.fr/>

Organisation

L'équipe d'encadrement est composée du responsable pédagogique, de l'assistante pédagogique, des enseignants, et de la chargée des relations entreprises au CFA EVE.

Rythme d'alternance

L'étudiant est en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Le rythme est :

- 1 semaine en formation / 1 semaine en entreprise, de septembre à mai ;
- Plein temps en entreprise de mai à septembre.

Stages et projets tutorés

Le quart de la formation est consacré à la conduite d'un projet tutoré.

Contrôle des connaissances

Contrôle continu.

En savoir +

- **Consulter la fiche sur le site de l'IUT :**
<https://www.iut-evry.fr/nos-formations/>

lp/lp-metiers-du-marketing-operationnel-
parcours-management-de-la-relation-client/

Modalité d'accès

Admission

Admission sur dossier et entretien.

Conditions d'admission

Pour poser votre candidature, vous devez justifier :

- soit d'un diplôme national sanctionnant deux années d'enseignement supérieur validées (DUT, BTS, L2) 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.

Pré-requis nécessaires

Aucun pré-requis spécifique n'est nécessaire.

Validation des Acquis de l'Expérience

Le diplôme est accessible par la VAE.

Et après

Poursuite d'études

Cette formation est professionnalisante, elle vise donc une insertion directe dans le marché du travail dès l'obtention du diplôme.

Les étudiants qui souhaitent poursuivre leurs études peuvent candidater à trois types de master : marketing, relation client et commercial.

Insertion professionnelle

Les métiers visés par la formation sont les métiers du marketing opérationnel, les métiers de la vente en face à face, les métiers de contact distant et les métiers d'interface.

Dans le détail : responsable des programmes de fidélité chargé d'études voix du client, responsable données et connaissance client, responsable satisfaction et expérience client, conseiller de clientèle particuliers, commercial B to B, community manager, téléconseiller, responsable du centre de contact, chef de projet relation client, conciliateur/médiateur interne, responsable qualité de service.

Admission

Pour poser votre candidature, vous devez justifier :

- soit d'un diplôme national sanctionnant deux années d'enseignement supérieur validées (DUT, BTS, L2) 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.

Management de l'expérience client	24 ECTS
- Interagir avec les clients	12 ECTS
- Communication client et canaux relationnels	3 ECTS
- Anglais professionnel	2 ECTS
- Qualité de service	2 ECTS
- Concepts et outils de la relation client	3 ECTS
- Vente orientée client	2 ECTS
- Diffuser l'orientation client dans l'entreprise	6 ECTS
- Management d'équipe	2 ECTS
- Management de projet	2 ECTS
- Médias sociaux	2 ECTS
- Fondamentaux marketing	6 ECTS
- Marketing des services	2 ECTS
- Droit des affaires et de la consommation	2 ECTS
- Comportement du consommateur	2 ECTS
Formation professionnelle	20 ECTS
- Projet tutoré	10 ECTS
- Projet tutoré	10 ECTS
- Pratiquer la relation client en entreprise	10 ECTS
- Mémoire professionnel	6 ECTS
- Soutenance du mémoire professionnel	4 ECTS

Contacts

Responsable de la mention :

Eric Julienne ✉ e.julienne@iut.univ-evry.fr

Karine Lalandre [01 69 47 73 64](tel:0169477364)

Contrôle des connaissances

Contrôle continu.

Contacts

Responsable de la mention :

Eric Julienne ✉ e.julienne@iut.univ-evry.fr

Karine Lalandre [01 69 47 73 64](tel:0169477364)

Programme

Moyenne générale

Valeur et connaissance client	16 ECTS
- Maîtriser les données client	10 ECTS
- Méthodes d'enquêtes qualitatives	2 ECTS
- Méthodes d'enquêtes quantitatives	2 ECTS
- Fonctions avancées du tableur	2 ECTS
- Gestion de bases de données	2 ECTS
- Statistiques appliquées	2 ECTS
- Rentabiliser la relation client	6 ECTS
- Contrôle de gestion	2 ECTS
- Analyse financière	2 ECTS
- Pilotage marketing	2 ECTS