

# Commerce

## Management et Gestion de la Relation Clients (MGRC)



*Vous avez besoin de :*

- Développer et fidéliser votre portefeuille de clients
- Faire de la prospection sur un nouveau marché ou segment de clientèle
- Concevoir et réaliser différents outils d'aide à la commercialisation
- Améliorer le suivi de vos clients (mise en place d'un outil de GRC/CRM)
- Réaliser des enquêtes sur vos produits et votre suivi client
- Anticiper l'intégration de futurs managers d'équipes commerciales

**Recrutez un(e) chargé(e) de relation clients  
Pour accompagner vos projets de développements commerciaux.**

Fort de son expérience dans les formations en commerce et dans la pratique de l'alternance, le Département Techniques de Commercialisation de l'IUT Lyon 1 vous propose d'intégrer, **sous contrat de professionnalisation**, un nouveau collaborateur en

**Licence Professionnelle Commerce  
Management et Gestion de la Relation Clients (MGRC)**

**L'objectif principal de cette formation est de :**

- Inculquer la démarche de GRC, démarche globale de développement commercial orientée vers la satisfaction des clients et ayant des implications organisationnelles et opérationnelles pour les salariés et les directions des entreprises
- Transmettre un ensemble de techniques et d'outils permettant aux entreprises de développer et fidéliser leurs clientèles

### ► LE CALENDRIER DE L'ALTERNANCE

L'alternance est organisée sur 12 mois de façon hebdomadaire (3 jours en entreprise puis 2 jours à l'Université) d'octobre à septembre.

## ► LE PROGRAMME DE LA LICENCE

UE	COMPÉTENCES ATTENDUES	DISCIPLINES CONCERNÉES
DÉMARCHE OPÉRATIONNELLE DE GRC	<ul style="list-style-type: none"><li>Comprendre les enjeux de la GRC dans les stratégies marketing et commerciale des entreprises</li><li>Connaître les spécificités des secteurs d'activité, du domaine des services à l'industrie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Marketing des Services</li><li>Marketing industriel</li><li>E-marketing</li><li>Relations Commerciales (de la relation client aux actions marketing)</li></ul>
OUTILS INFORMATIQUES AU SERVICE DE LA GRC	<ul style="list-style-type: none"><li>Maîtriser les techniques de recueil et d'analyse des données clients</li><li>Mettre en place des actions marketing pour développer et fidéliser les portefeuilles de clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conception et développement de bases de données</li><li>Exploitation d'un logiciel spécifique de GRC</li><li>Exploitation statistique des bases de données clients</li></ul>
RESSOURCES HUMAINES & MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"><li>Animer, coordonner et manager une équipe de collaborateurs commerciaux ou chargés de clientèles</li><li>Argumenter et défendre sa position auprès de la hiérarchie et des collaborateurs de son équipe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Fondements de la fonction Gestion des Ressources Humaines</li><li>Management Relationnel &amp; Coaching</li><li>Management &amp; Gestion Unités Commerciales</li><li>Outils d'aide au management</li></ul>
GESTION DE PROJET	<ul style="list-style-type: none"><li>Coordonner un projet commercial ou transverse et piloter un centre de profit</li><li>Concevoir des tableaux de bord afin d'apprécier la performance et la rentabilité d'un projet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestion de Projet</li><li>Stratégie &amp; Qualité</li><li>Gestion d'exploitation &amp; Evaluation des performances</li><li>Droit du travail, de la concurrence et de la consommation</li></ul>
LANGUES VIVANTES	<ul style="list-style-type: none"><li>Entretenir une conversation professionnelle et échanger des mails en langue étrangère afin de développer la relation client</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>LV1 (anglais)</li><li>LV2 (italien, allemand ou espagnol)</li></ul>

## ► PROJET TUTORE ET PERSONNEL

Les alternants devront mener un **projet de mise en œuvre d'une démarche de GRC** durant l'année universitaire. Ils développeront ainsi leur esprit d'analyse, leur aptitude à être force de proposition ainsi que leur sens des responsabilités. Ils apprendront à travailler en équipe.

Les projets permettent aux alternants de mobiliser l'ensemble des savoirs acquis pendant la formation avec le soutien de l'équipe enseignante.

## ► EXEMPLES DE STRUCTURE D'ACCUEIL

- TPE, PME/PMI, Grandes entreprises
- Entreprises de tous secteurs (industrie, services, etc.)

## ► CONTACTS

**Pour obtenir les CV de candidats présélectionnés ou pour toute information sur le contenu de la formation :**  
François BOURGAIN – francois.bourgain@univ-lyon1.fr

**Pour les contrats et leur financement ou pour toute question administrative :**  
Service Formation Continue IUT Lyon 1 – iut.fare@univ-lyon1.fr – 04 72 65 53 15 ou 04 72 65 54 42