



Villeurbanne Gratte-Ciel

DÉPARTEMENT TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

17, rue de France  
69627 Villeurbanne cedex



© Eric Le Roux Service communication UCBL.

## CONTACTS

### • Secrétariat :

Mme Séverine GUILLARD  
Tél. : 04 72 65 54 22  
Fax. : 04 72 65 54 12

Mail : iutgratteciel.tc@univ-lyon1.fr

### • Responsable pédagogique :

M. Frédéric SAUVAGE  
Mail : iut.lp.mgrc@univ-lyon1.fr

### • Service Formations en Alternances, Relations Entreprises :

Tél. : 04 72 65 53 15  
Fax : 04 72 65 53 16

Mail : iut.fare@univ-lyon1.fr

<http://iut.univ-lyon1.fr>

licence professionnelle



# Management et gestion de la relation clients (MGRC)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif est de former des cadres commerciaux spécialisés en gestion de la relation clients à savoir :

- comprendre les enjeux de la GRC dans les stratégies marketing pour les secteurs du service et de l'industrie,
- développer et fidéliser un portefeuille de clients
- prospection sur un nouveau marché ou segment de clientèle
- concevoir et réaliser différents outils d'aide à la commercialisation
- améliorer le suivi des clients (mise en place d'un outil de GRC/CRM)
- réaliser des enquêtes produits
- anticiper l'intégration de futurs managers d'équipes commerciales
- Savoir animer, coordonner et manager une équipe de collaborateurs commerciaux ou chargés de clientèles et maîtriser les techniques de recueil et d'analyse des données clients

## • PUBLICS CONCERNÉS

• BTS / DUT, L2 appartenant au secteur tertiaire, droit, économie, langues étrangères appliquées, salariés (formation continue, VAE).

### Conditions d'admissibilité :

- Être titulaire ou en cours de validation d'un bac + 2.
- Être âgé de moins de 26 ans pour un contrat de professionnalisation ou être salarié (plan de formation, congé individuel de formation et contrat de professionnalisation adulte)

**Admissibilité :** Sélection sur dossier, tests de connaissances (culture générale et anglais) et entretien individuel.

**Admission :** L'admission définitive est prononcée lorsque le candidat a une entreprise d'accueil (24 places disponibles). Les demandes de dossiers se font par Internet sur le site : <http://iut.univ-lyon1.fr> à partir de février.

## • ORGANISATION DE LA FORMATION

### Effectif :

24 étudiants  
Alternance : 38 semaines en entreprise et 14 semaines en centre de formation  
Module de mise à niveau : 30 heures  
Durée de la formation (12 mois), mode d'évaluation par contrôle continu, etc.

## • CONTENU DE LA FORMATION

### UE0 MISE À NIVEAU EN FONCTION DES ÉTUDIANTS

- Fonctionnalités avancées des logiciels de bureautique
- Du marketing fondamental au marketing relationnel
- Accompagnement du projet professionnel

### UE 1 DÉMARCHE OPÉRATIONNELLE DE GRC

- Marketing industriel
- Marketing des services
- E-Marketing
- Relations Commerciales (de la relation client aux actions marketing)

## UE 2 OUTILS INFORMATIQUES AU SERVICE DE LA GRC

- Conception et développement de bases de données
- Exploitation d'un logiciel spécifique de GRC
- Exploitation statistique des bases de données clients

## UE 3 RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

- Fondements de la fonction Gestion des Ressources Humaines
- Management Relationnel et Coaching
- Management et Gestion Unités Commerciales

## UE 4 GESTION DE PROJET

- Gestion de Projet
- Stratégie et Qualité
- Gestion d'exploitation et Évaluation des performances
- Droit du travail, de la concurrence et de la consommation

## UE 5 LANGUES VIVANTES

- LV1 : Anglais
- LV2 : Allemand, Espagnol, Italien

## UE 6 SUIVI DE PROJET TUTEURÉ

- Projet tuteuré
- Soutenance orale de projet

## UE 7 STAGE EN ALTERNANCE

- Stage en alternance
- Mémoire d'alternance

## • SOUTENANCE ORALE DU MÉMOIRE

## • INSERTION PROFESSIONNELLE

Les diplômés accèdent à des postes de chargé de relation clientèle dans l'industrie et les services, avec la perspective à court terme de devenir des futurs managers d'équipes commerciales.

## • PARTENAIRE

Les entreprises partenaires se trouvent dans tous les secteurs, que ce soit dans l'industrie (TPE, PME/PMI & grandes entreprises) ou les services. Corderie Vincent, Sveltus, EDF, Emile Maurin, Auchan.