



Licence professionnelle

Management et gestion de la relation clients (MGRC)

Ce diplôme forme des cadres commerciaux spécialisés en gestion de la relation clients.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Former des professionnels capables de gérer des projets commerciaux et de développer les relations clients d'une entreprise. Autant dans les secteurs du service que de l'industrie, les futurs diplômés connaissent et maîtrisent les techniques et enjeux de gestion de la relation client dans les stratégies marketing, ils sont capables de développer et fidéliser un portefeuille de clients, de prospecter sur un nouveau marché ou segment, de concevoir et réaliser différents outils d'aide à la commercialisation et d'améliorer le suivi des clients (outil GRC/CRM). Ils sont également formés pour réaliser des enquêtes produits, anticiper l'intégration de futurs managers d'équipes commerciales ainsi que pour manager une équipe de collaborateurs commerciaux ou chargés de clientèle.

• PUBLICS CONCERNÉS

- Effectif : 24 étudiants ;
- Pré-requis : Bac+2, DUT, BTS, Licence L2 du secteur tertiaire essentiellement, ou équivalent ;
- Statut : contrat de professionnalisation ou plan de formation, Congé Individuel de Formation (CIF), Validation des Acquis de l'Expérience.

• ORGANISATION DE LA FORMATION

Durée de la formation : 1 an en alternance ;
Formation de base : Cours - TD - TP - Études de cas - Projets ;
Rythme de formation : 38 semaines en entreprise et 14 semaines de cours ;

• CONTENU DE LA FORMATION

- Mise à niveau en fonction des étudiants : fonctionnalités avancées des logiciels de bureautique, du marketing fondamental au marketing relationnel, accompagnement du projet professionnel ;
- Démarche opérationnelle de GRC : marketing industriel, marketing des services, e-marketing, relations commerciales (de la relation client aux actions marketing) ;

- 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 ;
- Ressources humaines et management : fondements de la fonction gestion des ressources humaines, management relationnel et coaching, management et gestion des unités commerciales, outils d'aide au management ;
- Gestion de projet : stratégie et qualité, gestion d'exploitation et évaluation des performances, droit du travail, de la concurrence et de la consommation ;
- Langues vivantes : LV1 : anglais, LV2 : allemand, espagnol, italien ;
- Suivi de projet tuteuré : projet tuteuré, soutenance orale de projet ;
- Stage en alternance : stage en alternance, mémoire, soutenance orale.

• INSERTION PROFESSIONNELLE

- Chargé de relation clientèle dans l'industrie et les services,
- Chargé de marketing stratégique et opérationnel.

STATISTIQUES

Enquête des diplômés 2011 - taux de retour : 88%

- **91%** des diplômés sont en emploi. Dont **85,7%** ont un CDI ou fonctionnaires.
- **1,36** mois de durée moyenne d'accès au premier emploi.
- **78%** des diplômés ont trouvé leur premier emploi dans les 3 premiers mois.
- **93%** des diplômés ont trouvé que cette licence était un bon moyen d'accès à l'emploi.



© Eric Le Roux Service communication UCBL.

Villeurbanne Gratte-Ciel

DÉPARTEMENT TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

17, rue de France
69627 Villeurbanne cedex

CONTACTS

• **Responsable pédagogique :**
Caroline BAYART
Tél. : 04 72 65 54 22
Mail : iut.lp.mgrc@univ-lyon1.fr

• **Service Formations en Alternances, Relations Entreprises :**
Tél. : 04 72 65 53 15 / 54 42
Mail : iut.fare@univ-lyon1.fr