

UN ÉTUDIANT

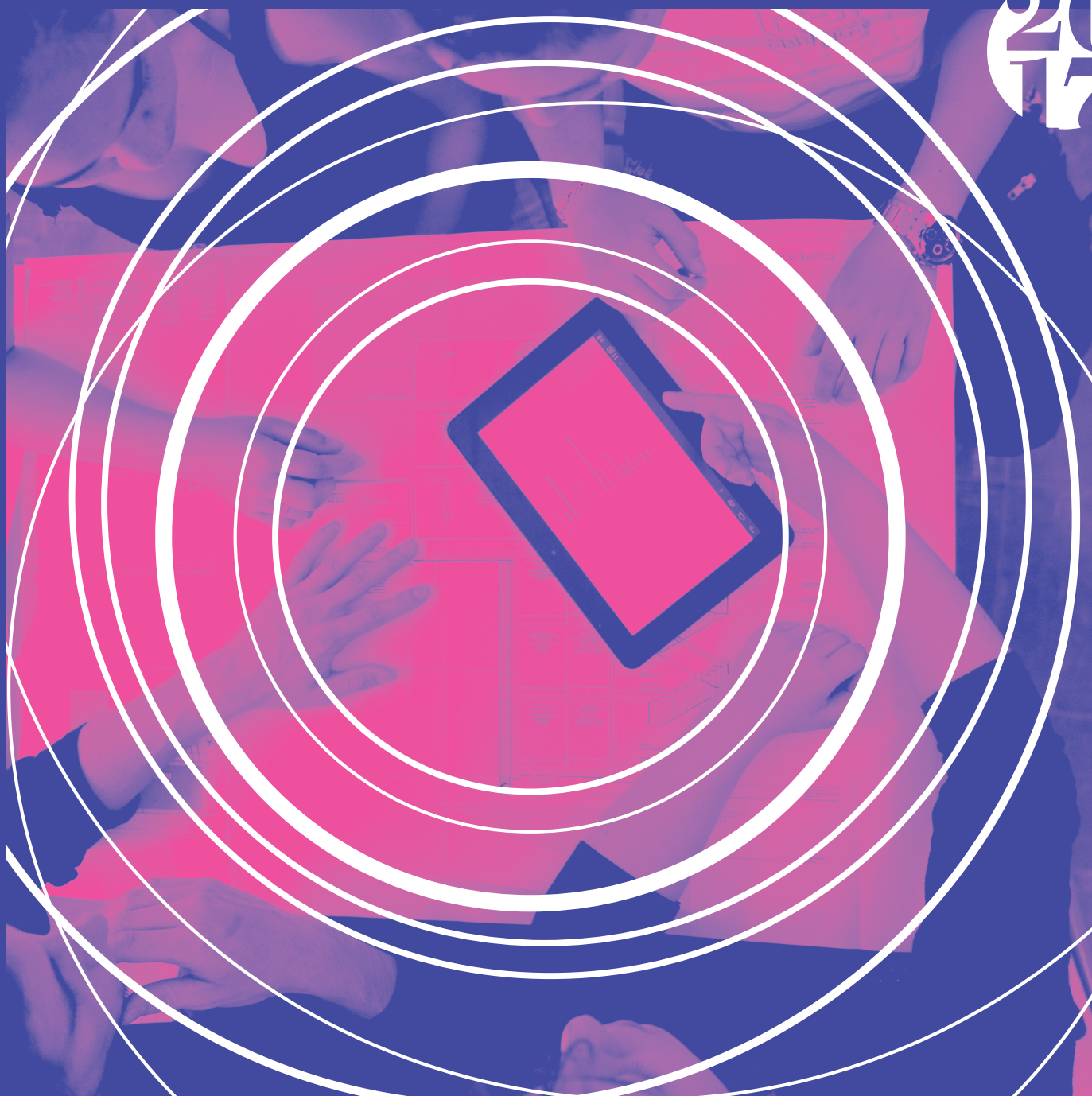
UN DIPLÔMÉ

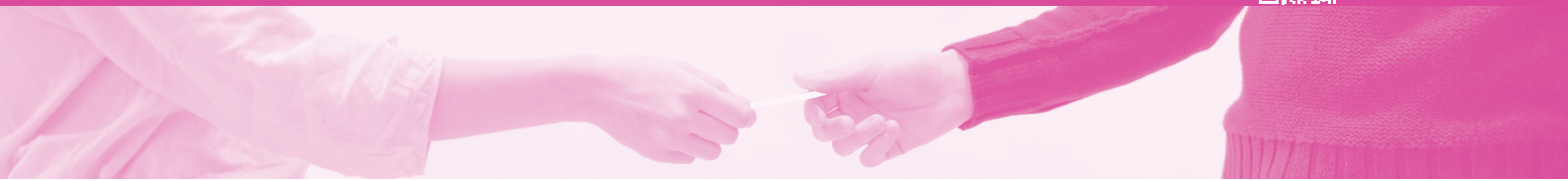
UN EMPLOI

LICENCES PROFESSIONNELLES

IUT LYON 1 L'EXCELLENCE TECHNOLOGIQUE IUT.UNIV-LYON1.FR

2017





LICENCE PROFESSIONNELLE **MGRC** MANAGEMENT ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

CE DIPLÔME FORME DES CADRES COMMERCIAUX SPÉCIALISÉS EN GESTION DE LA RELATION CLIENTS.

PUBLICS CONCERNÉS

→ EFFECTIF 24 ÉTUDIANTS

→ PRÉ-REQUIS BAC +2

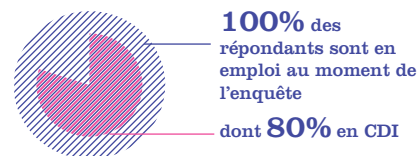


→ STATUT :

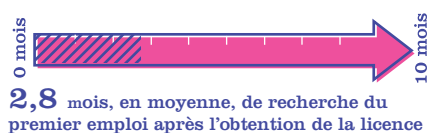
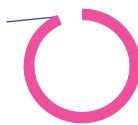
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION OU
PLAN DE FORMATION, CONGÉ INDIVIDUEL DE
FORMATION (CIF), VALIDATION DES ACQUIS DE
L'EXPÉRIENCE.

STATISTIQUES JUIN 2016, DIPLÔMÉS 2013

TAUX DE RETOUR DE 64,3%
18 RÉPONDANTS



93,3% des répondants
pensent que la formation
est un bon moyen d'accès à
l'emploi



Département Technique de Commercialisation
17, rue de France
69622 VILLEURBANNE
Responsable pédagogique :
Mme BAYART
Tel : 04.72.65.54.22
Mail : iut.lp.mgrc@univ-lyon1.fr

Service Formations Alternances, Relations
Entreprises :
Tel : 04.72.65.53.15 / 54.42
Mail : iut.fare@univ-lyon1.fr

OBJECTIFS DU DIPLÔME

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 anticiper l'intégration de futurs managers d'équipes commerciales et pour manager une équipe de collaborateurs commerciaux ou chargés de clientèle.

CONTENU DE LA FORMATION

- Démarche opérationnelle de GRC : du marketing fondamental au marketing relationnel ;
- Outils informatiques au service de la GRC : fonctionnalités avancées des logiciels de bureautique ;
- Ressources humaines et management : accompagnement du projet professionnel ;
- 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.

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 en formation (3 jours en entreprise et 2 jours en centre de formation par semaine).



IUT.UNIV-LYON1.FR

**SITE
BOURG-EN-
BRESSE**

71 rue Peter Fink
01000 Bourg-en-Bresse

**SITE
VILLEURBANNE
DOUA**

1, rue de la Technologie
69622 Villeurbanne Cedex

**SITE
VILLEURBANNE
GRATTE-CIEL**

17, rue France
69627 Villeurbanne Cedex