

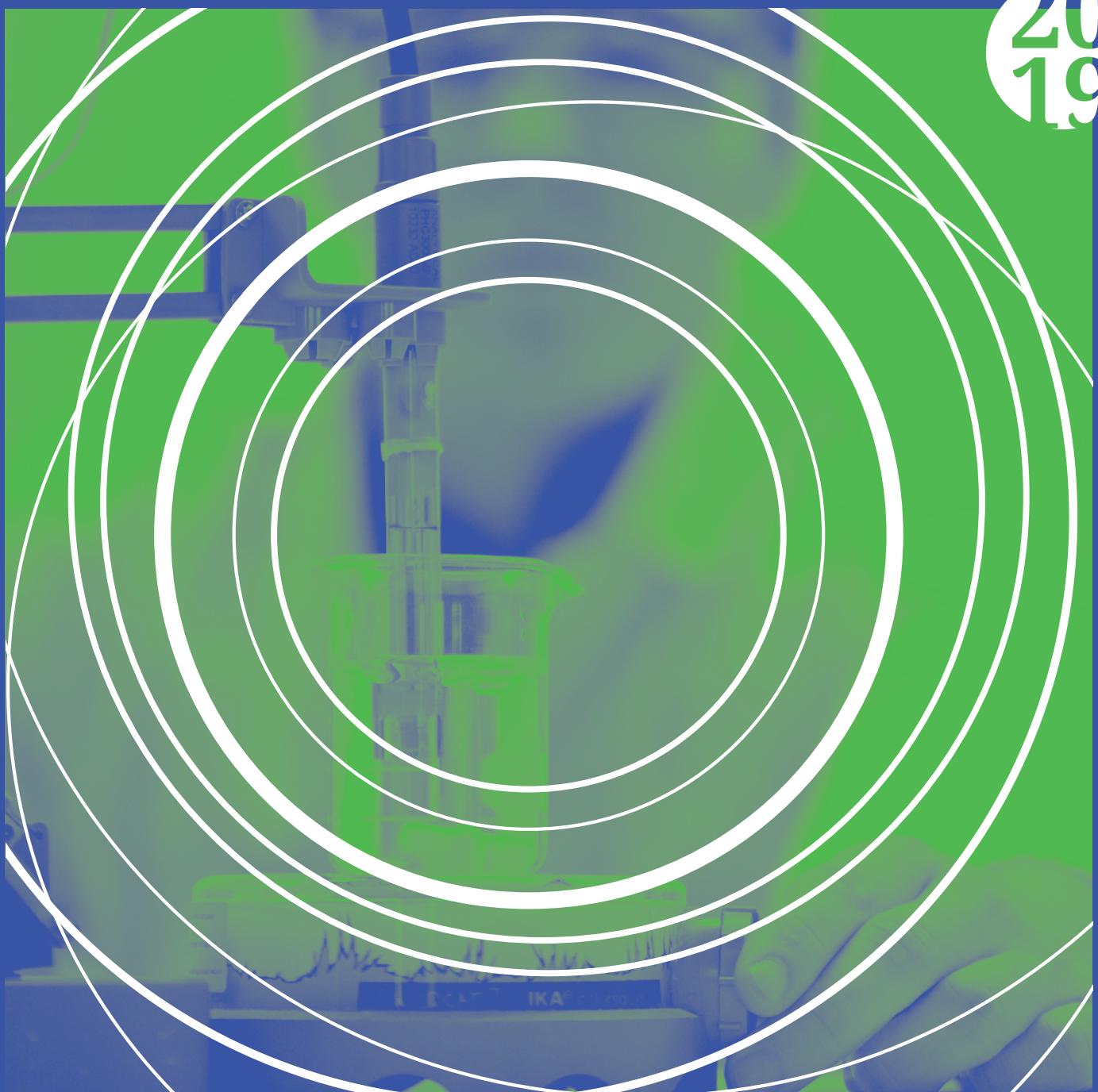
UN·E ÉTUDIANT·E

UN DIPLÔME

UN EMPLOI

LICENCES PROFESSIONNELLES

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



LICENCE PROFESSIONNELLE MGRC

MANAGEMENT ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

CE DIPLÔME FORME DES CADRES COMMERCIAUX SPÉCIALISÉ·E·S EN GESTION DE LA RELATION CLIENTS

PUBLICS CONCERNÉS

→ EFFECTIF 24 ALTERNANT·E·S

→ PRÉ-REQUIS BAC +2



→ STATUT :

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

STATISTIQUES JUIN 2018 DIPLOMÉ·E·S 2015

TAUX DE RETOUR DE 85,71%
24 RÉPONDANT·E·S



83% des élèves
pensent que leur formation
est un bon moyen d'accès
à l'emploi



OBJECTIFS DU DIPLÔME

Former des professionnel·le·s 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 futur·e·s diplômé·e·s connaissent et maîtrisent les techniques et enjeux de gestion de la relation client dans les stratégies marketing. Ils·elles sont capables de développer et fidéliser un portefeuille de clients, de proscrire 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·elles sont également formé·e·s pour anticiper l'intégration de futur·e·s managers d'équipes commerciales et pour manager une équipe de collaborateur·rice·s commerciaux ou chargé·e·s 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 : projet tuteuré, projet personnel et professionnel ;
- ↗ Stage en alternance : stage en alternance, mémoire, soutenance orale.

INSERTION PROFESSIONNELLE

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

ORGANISATION DE LA FORMATION

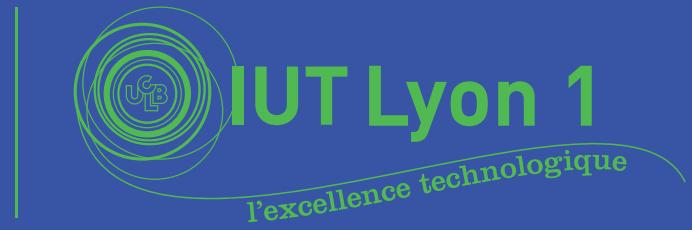
- ↗ Durée de la formation : 1 an en alternance ;
- ↗ Formation de base : Cours - TD - Études de cas - Projets ;
- ↗ Rythme de formation : 38 semaines en entreprise et 14 semaines en formation (3 jours en entreprise et 2 jours en centre de formation par semaine).

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 : 04.72.65.53.65
Mail : iut.fare@univ-lyon1.fr



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