

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

- EFFETIF 24 ALTERNANT·E·S
- PRÉ-REQUIS BAC +2



→ STATUT :

CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE (EX-CIF), VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE.

STATISTIQUES JUIN 2019 DIPLÔMÉ·E·S 2016

TAUX DE RETOUR DE 67%
16 RÉPONDANT·E·S



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 manager une équipe de collaborateur·rice·s commerciaux ou chargé·e·s de clientèle.

CONTENU DE LA FORMATION

- ↗ Démarche opérationnelle de GRC : marketing relationnel, marketing des services, webmarketing, relations commerciales ;
- ↗ Outils informatiques au service de la GRC ;
- ↗ Ressources humaines et management : GRH, management relationnel, management du point de vente ;
- ↗ 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.

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 Techniques de Commercialisation
17 rue de France
69627 Villeurbanne cedex

Responsable pédagogique :
Mme Séverine SALEILLES
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



UNIVERSITÉ
DE LYON



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