

UN·E ÉTUDIANT·E

UN DIPLÔME

UN EMPLOI

LICENCES PROFESSIONNELLES

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

20
22





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

STATISTIQUES JUIN 2021 DIPI ÔMÉ·E·S 2018

TAUX DE RETOUR DE 83% 19 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 prospection 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 tutoré, 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, 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

Département Techniques
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 Alter

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
Bus 8 ; arrêt ALIMENTEC
Contact : 04 74 45 50 50

**SITE
VILLEURBANNE
DOUA**

1 rue de la Technologie
69100 Villeurbanne
Tram T1 : arrêt Feyssine-IUT
Contact : 04 72 69 20 13

**SITE
VILLEURBANNE
GRATTE-CIEL**

17 rue de France
69100 Villeurbanne
Métro ligne A ; arrêt Flachet
Contact : 04 72 65 53 09

OPÉRATIONS PORTES OUVERTES 2022 & JOURNÉES DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

IUT.UNIV-LYON1.FR/PORTESOUVERTES

MERCREDI 26 JANVIER 2022 DE 13H30 À 17H30

SAMEDI 5 FÉVRIER 2022 DE 9H00 À 15H00

MERCREDI 26 JANVIER 2022 DE 9H00 À 17H00

JEUDI 27 JANVIER 2022 DE 9H00 À 17H00

SAMEDI 5 FÉVRIER 2022 DE 9H00 À 12H00

MERCREDI 26 JANVIER 2022 DE 9H00 À 17H00

JEUDI 27 JANVIER 2022 DE 9H00 À 17H00

SAMEDI 5 FÉVRIER 2022 DE 9H00 À 12H00

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)
rue Henri de Boissieu

GÉNIE THERMIQUE ET ÉNERGIE (GTE)

**GESTION DES ENTREPRISES
ET DES ADMINISTRATIONS (GEA)**

INFORMATIQUE (INFO)

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

CHIMIE

GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)
Sites de Villeurbanne Doua et de Bourg-en-Bresse

**GÉNIE CHIMIQUE -
GÉNIE DES PROCÉDÉS (GC-GP)**

**GÉNIE CIVIL -
CONSTRUCTION DURABLE (GCCD)**

GÉNIE THERMIQUE ET ÉNERGIE (GTE)
Site de Bourg-en-Bresse - Accueilli au département GCCD

**GESTION DES ENTREPRISES
ET DES ADMINISTRATIONS (GEA)**

Sites de Villeurbanne Doua et de Bourg-en-Bresse

INFORMATIQUE (INFO)

Sites de Villeurbanne Doua et de Bourg-en-Bresse

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

**GÉNIE ÉLECTRIQUE ET INFORMATIQUE
INDUSTRIELLE (GEII)**

GÉNIE INDUSTRIEL ET MAINTENANCE (GIM)

GÉNIE MÉCANIQUE ET PRODUCTIQUE (GMP)

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (TC)

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

ORIENTATION SYSTÈMES INDUSTRIELS (TC-SI)

 facebook.com/IUTLyon1

 instagram.com/iutlyon1

 twitter.com/iutlyon1

 youtube.com/user/IUTLYON1

 tube.nocturlab.fr/video-channels/iut_lyon_1/videos

 linkedin.com/school/iut-lyon-1