

# LICENCES PROFESSIONNELLES

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

20  
22





# LICENCE PROFESSIONNELLE <sup>MGRC</sup> 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 DIPLÔMÉ·E·S 2018

TAUX DE RETOUR DE 83%  
19 RÉPONDANT·E·S



**100%** des alternant·e·s pensent que leur formation est un bon moyen d'accès à l'emploi



**1739 €**  
salaire net moyen mensuel hors prime

1000 € 3000 €



## 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 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·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  
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](mailto:iut.lp.mgrc@univ-lyon1.fr)

Service Formations Alternances,

Relations Entreprises :

Tel : 04 72 65 53 65

Mail : [iut.fare@univ-lyon1.fr](mailto: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 Feysine-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**

**SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES**

GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)  
rue Henri de Boissieu  
GÉNIE THERMIQUE ET ÉNERGIE (GTE)  
GESTION DES ENTREPRISES  
ET DES ADMINISTRATIONS (GEA)  
INFORMATIQUE (INFO)

**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**

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

**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 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](https://facebook.com/IUTLyon1)
- [instagram.com/iutlyon1](https://instagram.com/iutlyon1)
- [twitter.com/iutlyon1](https://twitter.com/iutlyon1)
- [youtube.com/user/IUTLYON1](https://youtube.com/user/IUTLYON1)
- [tube.nocturlab.fr/video-channels/iut\\_lyon\\_1/videos](https://tube.nocturlab.fr/video-channels/iut_lyon_1/videos)
- [linkedin.com/school/iut-lyon-1](https://linkedin.com/school/iut-lyon-1)