

# LICENCES PROFESSIONNELLES

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

20  
23





# 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 12 ALTERNANTS
- 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 DIPLÔMÉS 2019

TAUX DE RETOUR DE 78%  
18 RÉPONDANTS



## 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 manager une équipe de collaborateurs commerciaux ou chargés 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 de relation clientèle dans l'industrie et les services ;
- ↗ Chargé de marketing stratégique et/ou opérationnel ;
- ↗ Manager de proximité.

## 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

Responsables pédagogiques :  
Mme Caroline BAYART et Mr Frédéric SAUVAGE  
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 Flachat  
Contact : 04 72 65 53 53

**MERCREDI 25 JANVIER 2023 DE 13H30 À 17H30**

**SAMEDI 28 JANVIER 2023 DE 9H00 À 15H00**

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)  
GESTION DES ENTREPRISES ET  
DES ADMINISTRATIONS (GEA)  
INFORMATIQUE (INFO)  
MÉTIERS DE LA TRANSITION  
ET DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUES  
(MT2E)

**MERCREDI 25 JANVIER 2023 DE 9H00 À 17H00**

**JEUDI 26 JANVIER 2023 DE 9H00 À 17H00**

**SAMEDI 4 MARS 2023 DE 9H00 À 12H00**

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

CHIMIE  
GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)  
GÉNIE CHIMIQUE - GÉNIE DES PROCÉDÉS  
(GC-GP)  
GÉNIE CIVIL - CONSTRUCTION DURABLE  
(GCCD)  
GESTION DES ENTREPRISES ET DES  
ADMINISTRATIONS (GEA)  
INFORMATIQUE (INFO)

**MERCREDI 25 JANVIER 2023 DE 9H00 À 17H00**

**JEUDI 26 JANVIER 2023 DE 9H00 À 17H00**

**SAMEDI 4 MARS 2023 DE 9H00 À 12H00**

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

GÉNIE ÉLECTRIQUE ET INFORMATIQUE  
INDUSTRIELLE (GEII)  
GÉNIE INDUSTRIEL ET MAINTENANCE (GIM)  
GÉNIE MÉCANIQUE ET PRODUCTIVE  
(GMP)  
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (TC)  
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION  
ORIENTATION SYSTÈMES INDUSTRIELS  
(TC-SI)

**OPÉRATIONS PORTES OUVERTES 2023  
& JOURNÉES DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**

**IUT.UNIV-LYON1.FR/PORTESOUVERTES**

- [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)
- [linkedin.com/school/iut-lyon-1](https://linkedin.com/school/iut-lyon-1)