

# BUT 2<sup>èME</sup> ET 3<sup>èME</sup> ANNÉE TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION PARCOURS BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT en contrat d'apprentissage

**RNCP 35357** 



NÍVEAU DE DÍPLÔME : BAC+3



# LES PERSPECTIVES MÉTIERS

- Attaché commercial
- Commercial, technico-commercial
- Conseiller clientèle
- Responsable relation clientèle
- Responsable de secteur
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Chargé de clientèle e-commerce
- Téléconseiller
- Promoteur /animateur des ventes



# OÙ EXERCER L'ACTIVITÉ ?

- Tout type de commerce (Grande distribution, Grandes surfaces spécialisées, commerce de proximité, magasins de producteurs, digital retail)
- Société de services (banques, assurances, immobilier)
- Entreprises de production
- Entreprises de distribution de biens ou de services



## LES MISSIONS EN ENTREPRISE

(Liste de missions non exhaustive)

#### MERCATIQUE:

- Analyse de la segmentation, analyse des couples produit/marché, étude des besoins de la clientèle :
- Administration des ventes, suivi des clients et élaboration des tarifs ;
- Proposer un plan d'action commerciale sur une cible, gérer un budget commercial

#### NÉGOCIATION - GRC:

- Fidélisation clientèle (analyse et outils) ;
- Qualification fichiers prospects et prospection (mise en place d'outils et analyse de la prospection et des ventes);
- Rédaction argumentaires de vente et propositions commerciales.

#### ÉTUDES ET RECHERCHES COMMERCIALES:

- Étude de marché (environnement général, marché, offre/demande);
- Réalisation d'études qualitatives et quantitatives (questionnaires) ;
- Lancement d'un produit (recherche de fournisseurs, collecte de données, lancement commercial) ;
- Démarche qualité (étude de satisfaction).

#### COMMUNICATION COMMERCIALE ET DIGITALE :

- Mise en place et analyse d'un plan média ;
- Relations presses et suivi de la politique de relations publiques ;
- Organisation et mise en place d'évènement ;
- Conception de dossier sponsoring ;
- Mise en œuvre d'une stratégie digitale : blog, réseaux sociaux, influenceurs, en mesurant leurs performances et en veillant à l'ereputation.

#### DISTRIBUTION:

- Réception et mise en rayon marchandise (étiquetage, suivi des commandes, des DLC, facturation clients, suivi inventaire, négociations fournisseurs;
- Relevé de prix et implantations PLV ;
- Mise en place et analyse des réseaux de distribution).

#### INFORMATIOUE ET EXPRESSION/COMMUNICATION:

 Création et développement de site Înternet. Înitiation à la création graphique

#### **GESTION:**

 Budgets, trésorerie, calculs commerciaux, calcul du seuil de rentabilité, calcul des coûts et marges, mise en place et gestion d'un tableau de bord

### BUT 2èME ET 3ÈME ANNÉE TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION PARCOURS BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT en contrat d'apprentissage

#### MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT:

Intégrer la satisfaction client dans la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise, piloter sa relation client au moyen d'indicateurs, traiter les réclamations client pour optimiser l'activité,

#### MARKETING B TO B:

Réaliser un diagnostic avant la mise en place d'actions commerciales, mesurer l'importance du choix des cibles commerciales, dapter l'offre à une demande client

#### MANAGEMENT DES ÉQUIPES COMMERCIALES:

- Gestion de la force de vente sédentaire et itinérante ; Analyse des secteurs de vente, de la rentabilité ;
- Gestion des tournées et planning de présence



- Conduire les actions marketing et commerciale
- Vendre une offre commerciale
- Communiquer l'offre commerciale
- Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation
- Manager la relation client
- Maîtriser les logiciels spécifiques (GRC)



2 ans (Accessible à partir de la 2ème année du BUT en apprentissage)



- Validation des semestres du BUT TC 1ère année ou être titulaire d'un Bac +1 dans une formation proche.
- Les titulaires d'un BTS (orienté Commerce-Vente) pourront intégrer la 3ème année dans la limite des places disponibles après étude du dossier.



- Insertion professionnelle directe à l'issue du BUT 3
- Possibilité de poursuivre en Master (IAE, Université. École de commerce ou École spécialisée)

# OÙ SUIVRE cette formation?





