

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

RNCP 35357



NIVEAU  
DE DIPLÔME : BAC+3



LES PERSPECTIVES  
MÉTIERS

- Attaché commercial
- Commercial, technico-commercial
- Conseiller commercial ou de clientèle
- Chargé de clientèle
- Responsable de magasin, de secteur
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Chargé de clientèle e-commerce
- Apporteur d'affaires
- Assistant commercial
- Assistant marketing ou communication
- Télévendeur
- Promoteur /animateur des ventes
- Chef des ventes - responsable commercial
- Manageur de rayon en distribution



OÙ EXERCER  
L'ACTIVITÉ ?

- Commerce
- Industrie
- Société de services
- Banque
- Assurance
- Immobilier
- Entreprises de production
- Entreprises de distribution de biens ou de services
- Grossistes
- Grande distribution ou magasins spécialisés
- Intermédiaires de commerce (vente aux intermédiaires, aux prescripteurs et aux utilisateurs)
- Structures de vente en face à face et à distance



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'e-reputation.

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).

INFORMATIQUE ET EXPRESSION/COMMUNICATION

- Maîtrise Pack Office, MS Project
- Création et développement de site Internet
- Initiation à la création graphique (Adobe)

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 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

## 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, exploiter de façon pertinente les outils de la relation client, intégrer la satisfaction client dans la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise, 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, adapter 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



## LES COMPÉTENCES VISÉES

- 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)



## LA DURÉE DE LA FORMATION

- 2 ans (Accessible à partir de la 2<sup>ème</sup> année du BUT en apprentissage)



## PRÉ-REQUIS DE LA FORMATION

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



## LES POURSUITES D'ÉTUDES

- 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 ?



IUT DE L'INDRE – SITE D'ISSOUDUN  
5 rue Georges Brassens  
36100 ISSOUDUN



En savoir + sur les enseignements



IUT DE TOURS  
29 rue du pont volant  
37082 TOURS CEDEX2



En savoir + sur les enseignements



UNIVERSITÉ D'ORLÉANS



université de TOURS