



BUT 2^{ÈME} ET 3^{ÈME} ANNÉE 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 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'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 :

- Création et développement de site Internet. Initiation 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 2^{ÈME} ET 3^{ÈME} 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, 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^{ème} année du BUT en apprentissage)



PRÉ-REQUIS DE LA FORMATION

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



UNIVERSITÉ D'ORLÉANS