

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 10245**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Domaine Droit Économie Gestion Mention Management des Organisations Spécialité Management de la Relation Client Europe

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université de Nantes	Président de l'université de Nantes

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1967)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat :

- Elaboration et suivi de projets de relation client sur le marché européen.
- Analyse des données commerciales et application des concepts de la mercatique relationnelle afin d'offrir un service optimal.
- Gestion et développement d'un réseau de clientèle.
- Évaluation de l'impact de son activité
- Animation de réunion, management d'une équipe de vendeurs

Compétences ou capacités attestées :

- Maîtriser les outils de gestion de la relation client et ceux du management d'équipes
- Être à l'écoute du client et faire preuve de réactivité
- Réagir rapidement aux problèmes posés par les clients
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
- Repérer la stratégie de la concurrence
- Utiliser les logiciels intégrés de gestion associant Gestion de la Relation client et d'autres compétences de gestion

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Secteurs d'activité :

Ce professionnel travaille dans les grandes entreprises et les PME-PMI, notamment dans les secteurs du commerce, de l'export et du marketing.

Type emplois accessibles :

Il exerce la fonction de chargé du service client Europe, chargé de relation consommateur Europe, attaché clientèle européenne, assistant au chef de zone Europe, chargé du développement marché Europe, gestionnaire clientèle Europe, assistant chargé de grands comptes, assistant en gestion de projet CRM (Customer Relationship Management)...

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1406 : Management en force de vente

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

M1706 : Promotion des ventes

M1707 : Stratégie commerciale

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Niveau(x) de recrutement : Bac + 2

Formation(s) requise(s):

- L2 Eco-Gestion, AES, LEA
- DUT GEA ,TC, GACO
- BTS Commerce International
- BTS Négociation Relations clients
- Etudiants pouvant se prévaloir de 120 crédits, sanctionnant un parcours orienté sur la gestion , le commerce et les langues.
- Autres formations tertiaires : selon le dossier

Pour la formation continue : Salariés ou demandeurs d'emplois titulaires d'un diplôme de niveau bac + 2 ; Salariés ou demandeurs d'emplois ayant au moins 3 années d'expérience professionnelle après décision d'une commission de validation d'acquis.

Descriptif des composantes de la certification :

UE 1 : Semestre 1 dans une université européenne (20 ECTS)

6 enseignements suivis et évalués en anglais, allemand ou espagnol suivant le pays. Leur nature varie en fonction de la destination.

UE 2 : Nouveaux outils du Management de la relation client (10 ECTS)

Savoir utiliser les logiciels professionnels adaptés à un projet CRM : création et gestion de bases de données, conception de systèmes

d'informations

Développer les progiciels permettant de gérer les actions commerciales et les campagnes marketing ainsi que les outils de toute relation interactive : serveurs vocaux, bornes interactives, sites internet

UE 3 : Conduite de projets (10 ECTS)

Savoir piloter un projet CRM en se formant aux outils de planification, à la gestion des risques et à la budgétisation des actions

Connaître, appliquer les techniques de l'animation d'équipes

Gérer les outils de communication interne

UE 4 : Projet tutoré (100h - 10 ECTS)

Projet de groupe en semestre 1 : étude monographique approfondie d'une entreprise étrangère répondant à une problématique de Gestion de la Relation Client

UE 5 : Stage professionnel en France ou à l'étranger (10 ECTS)

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUINON		COMPOSITION DES JURYS	
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur). Eventuellement 40 % enseignants/ 60 % professionnels
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Si l'ingénierie est prévue à cet effet
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle	X		Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP
Par expérience dispositif VAE	X		Enseignants-chercheurs et professionnels

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17/11/1999 publié au JO du 24/11/1999 et au BO n° 44 du 9/12/1999

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté d'habilitation du diplôme : 20 SEPTEMBRE 2012

Pour plus d'informations

Statistiques :

2011 : 75% des diplômés sont en emploi

2010 : 92,9% des diplômés sont en emploi

Autres sources d'information :

www.iutpaysdelaloire.org/

www.univ-nantes.fr/SI00160/0/fiche__formation/

<http://www.univ-nantes.fr/formation>

Lieu(x) de certification :

Université de Nantes

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

IUT de NANTES

3, rue du Maréchal Joffre

B.P. 34103

44041 NANTES CEDEX 01

Tél. : 02 40 30 60 42 - 02 40 30 60 66

Fax : 02 40 30 60 01

Historique de la certification :

Diplôme initialement créé pour ouverture à la rentrée 2004/2005