

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 3456**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Management des organisations option management de la relation client Europe

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université de Nantes, Ministère chargé de l'enseignement supérieur Modalités d'élaboration de références : CNESER	Président de l'université de Nantes, Recteur de l'académie

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

Ce professionnel initie, suivant des approches variées, des projets de relation client sur le marché européen. Il analyse les données commerciales et applique les concepts de la mercatique relationnelle afin d'offrir un service optimal. Il définit des objectifs progressifs et réalistes et identifie les différentes étapes du processus qui conduit à la livraison au client.

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

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

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 :

M1701 : Administration des ventes

D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises

D1406 : Management en force de vente

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'obtient après une évaluation concernant les unités suivantes :

Le marché et le client Europe (unité préparée à l'étranger)

- Analyser l'espace du marché européen au travers d'indicateurs économiques, sociologiques, juridiques, culturels
- Comprendre l'évolution des organisations et la constitution de réseaux
- Identifier les nouvelles exigences des clients européens (particuliers ou entreprises)
- Repérer les spécificités de la distribution européenne.
- Améliorer la pratique courante des langues étrangères dans le domaine des affaires

Marketing relationnel et vente

- Repérer les mutations du marketing
- Analyser le cycle de vie client et mettre en place les stratégies d'acquisition et de fidélisation appropriées
- Atteindre le client au travers des stratégies de marque et du marketing direct
- Analyser les ventes et contrôler la performance de la gestion commerciale

Les nouveaux outils du management de la relation client

- 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

La conduite de projets

- Savoir piloter un projet CRM en se formant aux outils de planification, à la gestion des risques et à la budgétisation des actions
- Connaître et appliquer les techniques de l'animation d'équipes
- Gérer les outils de communication interne
- Résoudre les conflits

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	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)
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Idem
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
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 :****Pour plus d'informations****Statistiques :****Autres sources d'information :**<http://www.univ-nantes.fr/>**Lieu(x) de certification :****Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :****Historique de la certification :**