

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 10967**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Commerce spécialité Gestion de la relation clients et e-commerce

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur, Université de Caen Normandie	Présidente de l'Université de Caen Basse-Normandie, 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

Le diplômé est un *cadre intermédiaire dans le domaine du commerce. Ses connaissances spécifiques dans les domaines des nouvelles technologies de la communication et du commerce lui permettent d'occuper des fonctions dans de nombreux secteurs (banque, fournisseur de services Internet, entreprises de vente à distance, centres d'appels, ...).*

*Dans le domaine de la gestion de la relation client, le diplômé sait mener une campagne de prospection ou de fidélisation de la clientèle au moyen des nouvelles technologies (téléphone, Web, courriel).*

*Dans le domaine de la vente à distance, le diplômé peut superviser une plate-forme de centre d'appels.*

*Dans le domaine du commerce électronique, le diplômé sait administrer, sécuriser et gérer un site de commerce en ligne. Il peut ainsi mettre en place des projets commerciaux en ligne (site web marchand).*

Compétences techniques de base :

- acquérir une bonne culture générale « nouvelles technologies » et de leur association avec l'économie numérique,
- utiliser une démarche téléphonique.

Compétences parallèles :

- maîtriser les outils liés aux nouvelles technologies de la communication et de la bureautique,
- avoir des qualités relationnelles et une culture commerciale.

Compétences métiers :

- posséder une très bonne connaissance de l'anglais,
- maîtriser les techniques de fidélisation de la clientèle, d'acquisition de nouveaux clients, de mise en place d'une campagne de communication, de gestion des ressources humaines,
- maîtriser les nouvelles technologies et leur intégration dans l'entreprise,
- savoir administrer, sécuriser et gérer un site de commerce électronique

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

Ce professionnel exerce son activité dans les secteurs bancaires et financiers, le secteur des télécommunications, le secteur des multimédias (TV, presse, édition, ...), les entreprises de vente à distance (vente en ligne, VPC, VAD, ...), les sociétés d'assurances et les mutuelles, les centres d'appels, les services de télémarketing, ...

Les emplois auxquels les titulaires de cette licence professionnelle peuvent prétendre sont les suivants :

- responsable d'un centre d'appel,
- formateur et recruteur de téléacteurs, téléopérateurs, télévendeurs, téléconseillers, ...
- administrateur de sites web marchand,
- conseiller en commerce électronique,
- responsable de vente en ligne,
- conseiller banque à distance,
- conseiller bancaire multimédia,
- chef de projet de réalisation d'un site e-commerce,
- ...

### Codes des fiches ROME les plus proches :

### Modalités d'accès à cette certification

### Descriptif des composantes de la certification :

Cette certification obtient après une évaluation concernant les unités suivantes :

- langue (anglais) et communication,
- stratégie commerciale (vente en ligne, stratégie marketing et télémarketing),
- entrepreneuriat (droit des affaires, gestion financière, conduite de projet, gestion des ressources humaines),
- gestion de la relation clients (animation et administration d'une plate-forme de centre d'appels, vocation et acteurs des centres de contact, logistique, choix technologiques, organisation d'une campagne, qualité et certification),
- commerce électronique (création, gestion et administration de sites marchands, marketing électronique avancé, logiciels libres),
- sécurité et confiance en économie numérique (confiance, aspects juridiques, sécurité de paiement, sécurité de transfert des flux

numériques, signature électronique, dématérialisation des procédures, archivage électronique).

Le jury est composé de personnes ayant contribué aux enseignements (enseignants et professionnels). Il est désigné en application de l'article 17 de la loi du 26 janvier 1984, il est conforme à l'article 11 de l'Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle.

**Validité des composantes acquises : non prévue**

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 (enseignants et professionnels)
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (enseignants et professionnels)
En contrat de professionnalisation	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (enseignants et professionnels)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Enseignants, 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 :

Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle

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

Arrêté du 11 juillet 2008 relatif aux habilitations de l'Université de Caen à délivrer les diplômes nationaux

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

Un site Internet présente ce diplôme, l'adresse est la suivante : <http://www.iutalencon.unicaen.fr/>

##### Lieu(x) de certification :

Université de Caen Basse-Normandie  
Esplanade de la Paix  
14032 CAEN CEDEX 05

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

IUT d'Alençon  
Site universitaire d'Alençon, Montfoulon  
61250 DAMIGNY

##### Historique de la certification :

Première création : Arrêté du 30 août 2005 relatif aux habilitations de l'Université de Caen à délivrer les diplômes nationaux