Business développement et management de la relation client (BUT 3, Laon)

Techniques de commercialisation (Laon)

Objectifs

Le département Techniques de Commercialisation de l'IUT de l'Aisne a pour but de former des collaborateurs capables de développer le chiffre d'affaires d'une entreprise en agissant à la fois sur des leviers marketing (publicité, promotion, achats, distribution…) et sur le portefeuille clients (Gestion de la relation client, prospection, négociation, Community management…).

L'enseignement à l'IUT de l'Aisne se veut concret. Les compétences sont développées grâce à l'intervention de nombreux professionnels et aux stages.

Les bonnes conditions matérielles proposées ainsi que la taille humaine du département contribuent à nos excellents taux de réussite (90%). Nous nous distinguons particulièrement sur deux points : L'ALTERNANCE et L'INTERNATIONAL. Nous accordons une grande place à la construction personnelle du parcours de nos étudiants au travers de notre offre de formation en alternance (B.U.T.2 et B.U.T.3, Licence générale) et à la possibilité d'effectuer une partie de son parcours à l'étranger (Hongrie, Canada, Irlande, Allemagne, Colombie…).

Compétences

Les compétences spécifiques accompagnant ces métiers et développées sont par exemple :

• gérer le processus de vente et d'achat à l'international,

• identifier et sélectionner les fournisseurs,

• suivre les opérations logistiques à l'international grâce à l'appréhension des enjeux de la chaîne logistique,

• sélectionner le mode de transport, l'incoterm, l'assurance et les modalités de paiement,

• positionner l'offre en fonction des spécificités culturelles identifiées sur le(s) marché(s) ciblé(s).

• réaliser un diagnostic avant la mise en place d'actions commerciales;

Modalités de formation

FORMATION INITIALE

FORMATION CONTINUE

EN ALTERNANCE

Informations pratiques

Lieux de la formation

Institut Universitaire de Technologie de l'Aisne (site de Laon)

Volume horaire (FC)

2400

Contacts Formation Initiale

SECRETARIAT_Scolarité_IUT_Aisne_TC

03 23 26 21 90

secretariat-tc@u-picardie.fr

Plus d'informations

Institut Universitaire de

• mesurer l'importance du choix des cibles commerciales;

• mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale au sein de l'équipe;

• fédérer les équipes autour de la réussite des objectifs marketing et commerciaux;

• 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;

• optimiser l'expérience client par la mise en place d'un processus d'amélioration continue;

• contribuer à la diffusion de la culture client au sein de l'organisation;

• faire évoluer les outils de la relation client.

Technologie de l'Aisne (site de Laon)

2 rue Pierre Curie
02000 Laon
France

https://iut-aisne.u-picardie.fr/

Organisation

Modalités de l'alternance

Alternance possible dès la deuxième année de BUT sur le parcours « business développement et management de la relation client », rythme en moyenne une semaine entreprise une semaine en établissement

Contrôle des connaissances

Les UE sont acquises dans le cadre d'un contrôle continu intégral. Celui-ci s'entend comme une évaluation régulière pendant la formation reposant sur plusieurs épreuves.

L'évaluation des ME comporte au moins une note de devoirs surveillés (DS) et/ou de travaux dirigés (TD) et/ou de travaux pratiques (TP). Le contrôle des connaissances peut s'effectuer sous différentes formes selon les matières; il est assuré par les enseignants et concerne toutes les disciplines.

Les notes et résultats sont communiqués régulièrement aux étudiants. En cas de contestation dûment argumentée, une demande devra être formulée auprès de l'enseignant concerné dans les huit jours ouvrables après la communication des résultats.

Responsable(s) pédagogique(s)

Catherine Duchene

catherine.duchene@u-picardie.fr

Programmes

VETMiroir (pour annexe)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 1 Semestre 1					
Bonus Optionnel BUT 1 Semestre 2					
Compétence 1 Marketing - Niveau 1					22
UE 11					10

Portfolio	9			9	
R1-10 Initiation à la conduite de projet	9	3	6		
R1-11 Langue A Anglais du commerce 1	21		9	12	
R1-12 Langue B du commerce 1	21		21		
R1-13 Ressources et culture numériques 1	21		21		
R1-14 Expression, Communication et Culture 1	21		21		
R1-15 Projet Personnel et Professionnel 1	15	3	12		
R1-1 Fondamentaux marketing et comportement du consommateur	36	12	24		
R1-4 Etudes Marketing 1	21	10,5	10,5		
R1-5 Environnement économique de l'entreprise	21	10,5	10,5		
R1-6 Environnement juridique de l'entreprise	21	10,5	10,5		
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1	18		18		
R1-8 Eléments financiers de l'entreprise	12		12		
R1-9 Rôle et organisation de l'entreprise sur son marché	12	6	6		
SAE1-1 Marketing : positionnement d'une offre simple	24		24		
UE 21					12
Portfolio	6			6	
R2-10 Gestion et conduite de projet	10,5		10,5		
R2-11 Langue A Anglais du commerce 2	24		9	15	
R2-12 Langue B du commerce 2	21		21		
R2-13 Ressources et culture numériques 2	18		18		
R2-14 Expression, Communication et Culture 2	24		24		
R2-15 Projet Personnel et Professionnel 2	12		6	6	
R2-1 Marketing mix 1	21	10,5	10,5		
R2-4 Etudes Marketing 2	21	10,5	10,5		
R2-5 Relations contractuelles commerciales	21	10,5	10,5		
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2	24		24		
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple	21	10,5	10,5		
R2-8 Canaux de commercialisation et de distribution	19	9	10		
SAE2-1 Marketing : marketing mix	15		15		
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC	10,5		10,5		
Stage BUT1 S2	15			15	

Compétence 2 Vente - Niveau 1					19
UE 12					10
Portfolio					
R1-10 Initiation à la conduite de projet					
R1-11 Langue A Anglais du commerce 1					
R1-12 Langue B du commerce 1					
R1-13 Ressources et culture numériques 1					
R1-14 Expression, Communication et Culture 1					
R1-15 Projet Personnel et Professionnel 1					
R1-2 Fondamentaux de la vente	24	3	21		
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1					
R1-8 Eléments financiers de l'entreprise					
SAE1-2 Vente : démarche de prospection	24		24		
UE 22					9
Portfolio					
R2-10 Gestion et conduite de projet					
R2-11 Langue A Anglais du commerce 2					
R2-12 Langue B du commerce 2					
R2-13 Ressources et culture numériques 2					
R2-14 Expression, Communication et Culture 2					
R2-15 Projet Personnel et Professionnel 2					
R2-2 Prospection et négociation	23	3	20		
R2-5 Relations contractuelles commerciales					
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2					
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple					
R2-9 Psychologie sociale	18	9	9		
SAE2-2 Vente : initiation au jeu de rôle de négociation	15		15		
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC					
Stage BUT1 S2					
Compétence 3 Communication Commerciale - Niveau 1					19
UE 13					10
Portfolio					

R1-10 Initiation à la conduite de projet					
R1-11 Langue A Anglais du commerce 1					
R1-12 Langue B du commerce 1					
R1-13 Ressources et culture numériques 1					
R1-14 Expression, Communication et Culture 1					
R1-15 Projet Personnel et Professionnel 1					
R1-3 Fondamentaux de la communication commerciale	21	10,5	10,5		
R1-4 Etudes Marketing 1					
R1-6 Environnement juridique de l'entreprise					
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1					
SAE1-3 Communication Commerciale	24		24		
UE 23					9
Portfolio					
R2-10 Gestion et conduite de projet					
R2-11 Langue A Anglais du commerce 2					
R2-12 Langue B du commerce 2					
R2-13 Ressources et culture numériques 2					
R2-14 Expression, Communication et Culture 2					
R2-15 Projet Personnel et Professionnel 2					
R2-3 Moyens de la Communication Commerciale	21	10,5	10,5		
R2-5 Relations contractuelles commerciales					
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2					
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple					
R2-9 Psychologie sociale					
SAE2-3 Communication commerciale : élaboration d'un plan de	15		15		
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC					
Stage BUT1 S2					

VETMiroir (pour annexe)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 2 Semestre 3					
Bonus Optionnel BUT 2 Semestre 4					
Compétence 1 Marketing - Niveau 2					12

UE 31					6
Portfolio	15			15	
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3	18		9	9	
R3-11 LV B appliquée au commerce 3	15		15		
R3-12 Ressources et culture numériques 3	18		18		
R3-13 Expression, Communication, Culture 3	15		15		
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3	12		6	6	
R3-1 Marketing Mix 2	20,5	10	10,5		
R3-4 Etudes Marketing 3	15	6	9		
R3-5 Environnement économique international	15	6	9		
R3-6 Droit des activités commerciales 1	15	6	9		
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3	15		15		
R3-8 Tableau de bord commercial	15	6	9		
R3-9 Psychologie sociale du travail	15	6	9		
SAE3-1 Pilotage d'un projet en déployant les TC	25		25		
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise	25		25		
UE 41					6
Portfolio	10,5			10,5	
R4-1 Stratégie marketing	12	6	6		
R4-4 Droit du travail	12	6	6		
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4	13		13		
R4-6 LV B appliquée au commerce 4	13		13		
R4-7 Expression, communication, culture 4	13		13		
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4	7		7		
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet	25		25		
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation	25		25		
Stage BUT2					
Compétence 2 Vente - Niveau 2					12
UE 32					6
Portfolio					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-11 LV B appliquée au commerce 3					

R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-2 Entretien de vente	18	3	15		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					
SAE3-1 Pilotage d'un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
UE 42					6
Portfolio					
R4-2 Négociation : rôle du vendeur et de l'acheteur	13,5	3	10,5		
R4-4 Droit du travail					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4					
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet					
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation					
Stage BUT2					
Compétence 3 Communication Commerciale - Niveau 2					12
UE 33					6
Portfolio					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-11 LV B appliquée au commerce 3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-3 Principes de la communication digitale	22,5	10,5	12		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					

SAE3-1 Pilotage d'un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
UE 43					6
Portfolio					
R4-3 Conception d'une campagne de communication	15	6	9		
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4					
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet					
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation					
Stage BUT2					
Compétence 4 Business développement - Niveau 1					12
UE 34					6
Portfolio					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-15 Marketing B2B	18	6	12		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-8 Tableau de bord commercial					
R3-9 Psychologie sociale du travail					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale	25		25		
UE 44					6
Portfolio					
R4-4 Droit du travail					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4					

R4-9 Fondamentaux du management de l'équipe commerciale	21	9	12		
SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel	20		20		
Stage BUT2					
Compétence 5 Relation client - Niveau 1					12
UE 35					6
Portfolio					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-16 Fondamentaux de la relation client	18	6	12		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale					
UE 45					6
Portfolio					
R4-10 Relation client omnicanal	25	9	16		
R4-4 Droit du travail					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4					
SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel					
Stage BUT2					

VETMiroir (pour annexe)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 3 Semestre 5					
Bonus Optionnel BUT 3 Semestre 6					
Compétence 1 Marketing - Niveau 3					14

UE 51					7
Portfolio	20			20	
R5-1 Stratégie d'entreprise 1	24	12	12		
R5-3 Financement et régulation de l'économie	21	9	12		
R5-4 Droit des activités commerciales 2	21	9	12		
R5-5 Analyse financière	17		17		
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5	15		15		
R5-7 LV B appliquée au commerce 5	15		15		
R5-8 Expression, Communication, Culture 5	18		18		
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5	9		9		
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client	40		40		
UE 61					7
Portfolio	20			20	
R6-1 Stratégie d'entreprise 2	24	12	12		
Stage BUT3					
Compétence 2 Vente - Niveau 3					14
UE 52					7
Portfolio					
R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1	21	6	15		
R5-4 Droit des activités commerciales 2					
R5-5 Analyse financière					
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 62					7
Portfolio					
R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2	21	6	15		
Stage BUT3					
Compétence 4 Business développement - Niveau 2					16
UE 54					8

Portfolio					
R5-10 Ressources et culture numériques appliquées au busines	24	12	12		
R5-11 Développement des pratiques managériales	30	15	15		
R5-14 Pilotage de l'équipe commerciale	30	15	15		
R5-3 Financement et régulation de l'économie					
R5-4 Droit des activités commerciales 2					
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 64					8
Portfolio					
R6-3 Management des comptes-clés (KAM)	16	6	10		
Stage BUT3					
Compétence 5 Relation client - Niveau 2					16
UE 55					8
Portfolio					
R5-10 Ressources et culture numériques appliquées au busines					
R5-12 Management de la valeur client	30	15	15		
R5-13 Marketing des services	30	15	15		
R5-3 Financement et régulation de l'économie					
R5-5 Analyse financière					
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 65					8
Portfolio					
R6-4 Nouveaux comportements des clients	24	12	12		

Stage BUT3					

A savoir

Niveau d'entrée : Niveau IV (BP, BT, Baccalauréat professionnel ou technologique)
Niveau de sortie : Niveau II (Licence ou maîtrise universitaire)
Prix total TTC : 7770€

Complément d'information sur les Frais de formation : coût annuel en alternance

Volume horaire

Nombre d'heures en centre : 2400
Nombre d'heures en entreprise : 910
Total du nombre d'heures : 3310

Conditions d'accès FC

Sur dossier de candidature

Modalités de recrutement (FC)

Sur dossier de candidature

Calendrier et période de formation FC

Alternance possible dès la deuxième année de BUT sur le parcours « business développement et management de la relation client »

Références et certifications

Identifiant RNCP : 35357
Codes ROME : M1705 - Marketing

M1706 - Promotion des ventes

M1101 - Achats

E1103 - Communication

D1407 - Relation technico-commerciale

C1504 - Transaction immobilière

C1203 - Relation clients banque/finance

M1707 - Stratégie commerciale

Codes FORMACODE : 34554 - Commerce

34573 - Action commerciale

41054 - Banque assurance

34037 - Satisfaction client

34076 - Gestion relation client

34254 - Commerce international

34024 - Achat

34052 - Marketing

Codes NSF : 312 - Commerce, vente

310 - Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (y compris administration générale des entreprises et des collectivités)

Contacts Formation Continue

Anne-Sophie Duvinage

03 23 26 30 72

anne-sophie.duvinage@u-picardie.fr

Le 27/03/2025