IUT Valence
Université Grenoble Alpes

Bac + 3

Bachelor Universitaire de Technologie

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

PARCOURS BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT (BDMRC)

Le département TC de l'IUT de Valence propose, dès la deuxième année du Bachelor Universitaire de Technologie (B.U.T.), le parcours Business Développement et Management de la Relation Client (BDMRC). Ce parcours permet à des étudiants d'occuper des postes de collaborateurs et/ou de manager de proximité sur des fonctions commerciales, de communication, du marketing, de la relation client et/ou de management pour répondre aux besoins de tout type d'organisation (entreprises, associations, administrations), de toutes tailles (Start-up, TPE, PME-PMI, ETI, GE) et de toutes tailles (Start-up, TPE, PME-PMI, ETI, GE).

Formation initiale et/ou en alternance

Le parcours est en formation initiale ou en formation en alternance en deuxième année. Il n'est proposé qu'en formation en alternance en troisième année.alternance en troisième année.

Admission

- 1ère année B.U.T. TC
- 1ère année B.U.T. GEA ou GACO (ou autres spécialités moyennant acquisition de prérequis en Marketing, Vente et Communication commerciale)
- BTS dans le domaine du marketing, de la vente, de la communication commerciale, et/ou du management
- L2 Économie et Gestion (ou autres L2 moyennant acquisition de prérequis en Marketing, Vente et Communication commerciale)
- Possibilité de VAE
- Salariés titulaires d'un diplôme.

Les admissions se font sur dossier, entretien et tests (sur les trois compétences communes et transverses du BUT TC - Marketing, Vente et Communication commerciale) via E-Candidat.

Pour en savoir plus ou candidater :
www.iut-valence.fr

Poursuites études

- Master et Mastère
- Instituts d'Administration des Entreprises (IAE),
- Ecoles Supérieures de Commerce (ESC) et Ecoles de Management,
- Autres formations de l'enseignement supérieur.

Lieu de formation

Toute la formation a lieu à l'IUT de Valence.

Compétences

L'enseignement s'articule autour de **trois compétences communes et transverses à tous les parcours de TC.** Elles permettent de favoriser (ou garantir) une meilleure interaction entre contenus de formation et mises en situation professionnelle.

MARKETING	VENTE	COMMUNICATION COMMERCIALE
Conduire les actions Marketing	Vendre une offre commerciale	Communiquer l'offre commerciale

Au sein du parcours BDMRC, **deux compétences spécifiques** s'ajoutent pour développer et approfondir les compétences spécifiques au développement d'activité et au management de la relation client.

BUSINESS DEVELOPPEMENT	RELATION CLIENT
Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation	Manager la relation client

Apprentissages critiques

A l'issue de la formation BUT, un(e) étudiant(e) est capable de :

Agir en tant que membre de l'équipe commerciale
- Réaliser un diagnostic avant la mise en place d'actions commerciales
- Mesurer l'importance du choix des cibles commerciales
- Travailler en équipe tout en respectant le rôle de chacun
- Adapter l'offre à une demande client

Agir en tant que responsable de l'équipe commerciale
- 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
- Co-construire une offre en collaboration avec les parties prenantes concernées

Agir en tant que membre de l'équipe 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
- Exploiter de façon pertinente les outils de la relation client

Agir en tant que responsable de l'équipe relation client
- Asseoir la réussite de la relation client sur la cohérence globale de l'organisation
- 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

IUT Valence
Université Grenoble Alpes

Bac + 3

Bachelor Universitaire de Technologie

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

PARCOURS BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT (BDMRC)

Mises en situation professionnelle

· **Des stages et alternance en entreprise** sont organisés au cours de votre cursus afin de valider le BUT.

· **Des Situations d'Apprentissage et d'Evaluation (SAE) réalisées** tout au long des trois années de B.U.T. Ces SAE ont pour objectif de permettre à l'étudiant(e) de s'exercer à mettre en pratique les concepts enseignés dans le cadre de sa formation. Conduite par les étudiant(e)s, la plupart de ces SAE sont réalisées en étroite collaboration avec le tissu socio-économique local. Elles représentent 40% de la formation.

En résumé : le BUT BDMRC c'est

· 1800 heures d'enseignements, encadrées par des équipes pédagogiques mixtes.

· 600 heures de projets tutorés (travail en autonomie).

· 12 semaines de stages (sur les deux première années) et/ou une alternance (sur les deux dernières ou la dernière année).

· Une formation reconnue et des compétences recherchées par les entreprises.

Débouchés

- Responsable des ventes, Animateur des ventes, Administrateur des ventes
- Assistant commercial, Délégué commercial, Technico-commercial, Chargé d'études commerciales, Cadre commercial
- Responsable service et relation client,
- Assistant marketing, Chargé d'études marketing,
- Gestionnaire de la promotion des ventes,
- Développeur d'activités,
- Téléconseiller,
- Chargé ou Conseiller clientèle en banque et en assurance,
- Chargé ou Conseiller clientèle dans le secteur vitivinicole.

RNCP : 35357

Enseignement

RESSOURCES et SAE	COMPETENCES				HEURES
	MARKETING	VENTE	BUSINESS DEVELOPPEMENT	RELATION CLIENT	
SEMESTRE 5					
R5.01 Stratégie d'entreprise 1	x				16
R5.02 Négocier dans des contextes spécifiques 1		x			16
R5.03 Financement et régulation de l'économie	x			x	12
R5.04 Droit des activités commerciales 2	x	x			12
R5.05 Analyse financière	x	x	x		12
R5.06 Anglais appliqué au commerce 5	x	x	x	x	12
R5.07 LVB appliquée au commerce 5	x	x	x	x	12
R5.08 Expression, Communication et Culture 5	x	x	x	x	16
R5.09 PPP 5	x	x	x	x	8
R5.BDMRC.10 RNC appliquées au business développement et au management de			x	x	10
R5.BDMRC.11 Développement des pratiques managériales			x		18
R5.BDMRC.12 Management de la valeur client				x	17
R5.BDMRC.13 Marketing des services				x	20
R5.BDMRC.14 Pilotage de l'aquipe commerciale			x		18
Portefolio S5 (Assuidité requise mais non évaluée)	x	x	x	x	16
SAÉ5.BDMRC.01 Mise en œuvre et pilotage de la stratégie client d'une entreprise	x	x	x	x	64
SEMESTRE 6					
R6.01 Stratégie d'entreprise 2	x				12
R6.02 Négocier dans des contextes spécifiques 2		x			12
R6.BDMRC.03 Management des comptes-clients (KAM)			x		13
R6.BDMRC.04 Nouveaux comportements des clients				x	8
Portefolio S6	x	x	x	x	16
Alternance (BDMRC) Business Developpement et Management de la relation client	x	x	x	x	16

A l'IUT de Valence
51 rue Barthélemy de Laffemas - BP29 - 26901 Valence Cedex 9
Tél. 04 75 41 88 29
contact iutvalence-tc-secretariat@univ-grenoble-alpes.fr www.iut-valence.fr

© UGA - IPNS - Mise à jour mai 2023