

# TC | TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

## Parcours BUSINESS DEVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT - Digital - BAC+3

Diplôme reconnu au niveau européen et inscrit au Répertoire National de la Certification Professionnelle (RNCP)



crédit photo : Adobe stock

### ORGANISATION

- **Formation proposée en alternance en contrat d'apprentissage :**
  - 14 semaines de cours sur l'année réparties de septembre à septembre (le reste du temps en entreprise) : 450 heures
  - un statut de salarié(e)
  - une formation financée par l'entreprise (hors Contribution de Vie étudiante et de Campus)
  - 28 alternants maximum par groupe
  - CFA Formasup
  - code RNCP : 35357
  - code diplôme : 25131202

### CONDITIONS D'ACCES

- **Etre titulaire d'un bac+2** (formation tertiaires, sciences humaines) permettant de valider les compétences pré-requises
- Etre recruté(e) par une entreprise en **contrat d'apprentissage** après étude du dossier par le responsable pédagogique
- Possibilité de Validation des Acquis de l'Expérience (**VAE**)

### CONTENU DE LA FORMATION

Mettre en oeuvre et piloter la stratégie client d'une entreprise dans un contexte digital

- **Marketing digital et relation client :** marketing digital, gestion de la relation client et E-CRM, études commerciales, marketing des services, nouveaux comportements des clients, community management
- **Vente, e-commerce et négociation :** e-commerce, négocier dans des contextes spécifiques, communication
- **Business développement et management :** pilotage de l'équipe commerciale, management de la valeur client, développement des pratiques managériales, stratégie d'entreprise, management des comptes-clés
- **Compétences supports dans un contexte digital :** web design, référencement, anglais commercial, économie locale, droit des activités commerciales
- **Projet tutoré et activité en entreprise**



## INSERTION PROFESSIONNELLE

- **Métiers visés**
  - Chargé(e) de clientèle
  - Responsable e-boutique
  - Chef(fe) de secteur
  - Chargé(e) de communication / communication digitale
  - Responsable commercial(e)
  - Manager point de vente
  - Adjoint(e) chef(fe) de produit
- **Des perspectives professionnelles larges**  
Responsabilités commerciales sur l'ensemble de la chaîne de valeur client :
  - En front office : vente-conseil, prospection, négociation, gestion des clients...
  - En back office : relation-client / CRM, marketing, e-commerce, communication digitale
  - Management d'équipe, assistance commerciale tout secteur
    - > tout canal ( face-à-face, online)
    - > toute clientèle (BtoB, BtoC)
    - > en point de vente ou en itinérant, pour un site e-commerce

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES

- **Marketing** - Conduire les actions marketing
- **Vente** - Vendre une offre commerciale
- **Communication commerciale** - Communiquer l'offre commerciale
- **Business Développement** - Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation
- **Manager** la relation client

## EXEMPLES DE MISSIONS EN ENTREPRISE

- Gestion, développement d'un portefeuille clients sur un secteur, un produit
- Gestion d'un site de e-commerce, étude de marché
- Organisation commerciale, mise en place d'outils relationnels, communication online et off-line vis-à-vis de prospects, clients, prescripteurs
- Développement d'outils de vente à distance

## CANDIDATURE

- **1- Candidature en ligne de février à mai sur E-candidat**  
<https://e-candidat-usmb.grenet.fr/>  
*N'attendez pas d'être recruté(e) pour soumettre votre candidature*
- **2- Sélection sur examen des dossiers** de candidature de mars à juin
- **3-** Le ou la candidat(e) admissible après l'examen du dossier doit être recruté(e) **en contrat d'apprentissage** pour obtenir une place définitive au sein de la formation (dans la limite des places disponibles)
- **Candidatures formation continue** : nous contacter au plus tôt. L'IUT accompagne les candidat(e)s admissibles sur la recherche d'entreprise d'accueil.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap, adaptation et accompagnement par le référent handicap de Formasup

## CONTACTS

IUT d'Annecy  
9 rue de l'arc-en-ciel  
74940 Annecy-le-Vieux

### Renseignements :

Cécile Benistand  
04 50 09 22 98  
cecile.benistand@univ-smb.fr

### Responsable :

Laëtitia Rico  
laetitia.rico@univ-smb.fr

