

# CU TC BDMRC : Manager la relation client



Mots-clés  
relation client,  
management  
commercial,  
techniques  
de vente,  
fidélisation  
client,  
négociation,  
stratégie  
commerciale,  
marketing  
opérationnel,  
gestion de  
la relation  
client, CRM,  
comportement  
du  
consommateur,  
communication  
commerciale,  
expérience  
client,  
satisfaction  
client,  
prospection,  
développement  
commercial,  
service client,  
performance  
commerciale,  
transformation  
digitale,  
parcours client,  
vente B2B

## Présentation

Ce **Certificat Universitaire Techniques de**  
**Commercialisation Business Développement et**

**Management de la Relation Client (CU TC BDMRC) :**  
**Manager la relation client** s'adresse aux professionnels (salariés, indépendants, demandeurs d'emploi) dans le domaine du marketing et de la vente souhaitent développer leurs compétences professionnelles ou obtenir un Bac+3 :

- Responsable marketing digital, responsable d'entreprise, assistant e-marketing, animateur marketing et commercial de site internet, animateur de sites internet et de réseaux sociaux, community manager.
- Chargé de clientèle, chargé de communication E-Boutique, vendeur, assistant chef de rayon, métiers du management de la relation client, etc.

---

## Les atouts de la formation

Rythme de la formation : organisée en journées de 7 heures, les journées de formation sont réparties sur plusieurs semaines pour permettre la poursuite de votre activité professionnelle.

Vous avez la possibilité de mobiliser vos droits à la formation (CPF, etc..) pour financer votre VAE et/ou votre parcours de formation.

---

## Admission

---

### A qui s'adresse la formation ?

Niveau requis : Baccalauréat ou équivalent – Une expérience professionnelle dans le domaine du marketing, de la vente ou du web.

---

## Infos pratiques

---

## Contacts

### Responsable pédagogique

Maxime Bourbon

☎ +33 4 79 75 85 85

✉ Maxime.Bourbon@univ-savoie.fr

### Responsable pédagogique

Laetitia Rico

☎ +33 4 50 66 60 18

✉ Laetitia.Rico@univ-savoie.fr

### Responsable pédagogique

Julie Sonzogni

☎ +33 4 50 66 60 00

✉ Julie.Sonzogni@univ-savoie.fr

---

## Campus

🏠 Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux

---

## En savoir plus

Formation VAE : BUT TC Techniques de commercialisation > Atteignez votre BUT

🔗 <https://www.univ-smb.fr/formation-continue/formation-vae-but-tc-techniques-de-commercialisation/>

# Programme

---

## Organisation

Certificat universitaire - 28 h

 Manager la relation client

- Développer une culture partagée de service client
- Piloter la satisfaction et l'expérience client tout au long du parcours dans une perspective durable
- Valoriser le portefeuille client par l'exploitation des données client dans le respect de la réglementation