

LICENCES PROFESSIONNELLES

IUT LYON 1 _ L'EXCELLENCE TECHNOLOGIQUE IUT.UNIV-LYON1.FR

20
21



LICENCE PROFESSIONNELLE ^{MGRC} MANAGEMENT ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

CE DIPLÔME FORME DES CADRES COMMERCIAUX SPÉCIALISÉ·E·S EN GESTION DE LA RELATION CLIENTS

PUBLICS CONCERNÉS

- EFFECTIF 24 ALTERNANT·E·S
- PRÉ-REQUIS BAC +2



→ STATUT :

CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE (EX-CIF), VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE.

STATISTIQUES JUIN 2020 DIPLÔMÉ·E·S 2017

TAUX DE RETOUR DE 72%
18 RÉPONDANT·E·S



Département Techniques de Commercialisation
17 rue de France
69627 Villeurbanne cedex

Responsable pédagogique :
Mme Séverine SALEILLES
Tel : 04.72.65.54.22

Mail : iut.lp.mgrc@univ-lyon1.fr

Service Formations Alternances,
Relations Entreprises :
Tel : 04.72.65.53.65
Mail : iut.fare@univ-lyon1.fr

OBJECTIFS DU DIPLÔME

Former des professionnel·le·s capables de gérer des projets commerciaux et de développer les relations clients d'une entreprise. Autant dans les secteurs du service que de l'industrie, les futur·e·s diplômé·e·s connaissent et maîtrisent les techniques et enjeux de gestion de la relation client dans les stratégies marketing. Ils·elles sont capables de développer et fidéliser un portefeuille de clients, de prospecter sur un nouveau marché ou segment, de concevoir et réaliser différents outils d'aide à la commercialisation et d'améliorer le suivi des clients (outil GRC/CRM). Ils·elles sont également formé·e·s pour manager une équipe de collaborateur·rice·s commerciaux ou chargé·e·s de clientèle.

CONTENU DE LA FORMATION

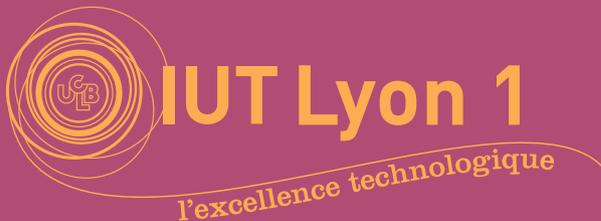
- Démarche opérationnelle de GRC : marketing relationnel, marketing des services, webmarketing, relations commerciales ;
- Outils informatiques au service de la GRC ;
- Ressources humaines et management : GRH, management relationnel, management du point de vente ;
- Gestion de projet : stratégie et qualité, gestion d'exploitation et évaluation des performances, droit du travail, de la concurrence et de la consommation ;
- Langues vivantes : LV1 : anglais, LV2 : allemand, espagnol, italien ;
- Suivi de projet : projet tuteuré, projet personnel et professionnel.

INSERTION PROFESSIONNELLE

- Chargé·e de relation clientèle dans l'industrie et les services,
- Chargé·e de marketing stratégique et opérationnel.

ORGANISATION DE LA FORMATION

- Durée de la formation : 1 an en alternance ;
- Formation de base : Cours - TD - Études de cas - Projets ;
- Rythme de formation : 38 semaines en entreprise et 14 semaines en formation (3 jours en entreprise et 2 jours en centre de formation par semaine).



IUT.UNIV-LYON1.FR

**SITE
BOURG-EN-
BRESSE**

71 rue Peter Fink
01000 Bourg-en-Bresse
Bus 8 : arrêt ALIMENTEC
Contact : 04 74 45 50 50

**SITE
VILLEURBANNE
DOUA**

1 rue de la Technologie
69100 Villeurbanne
Tram T1 : arrêt Feysine-IUT
Contact : 04 72 69 20 13

**SITE
VILLEURBANNE
GRATTE-CIEL**

17 rue de France
69100 Villeurbanne
Métro ligne A : arrêt Flachet
Contact : 04 72 65 53 09

**OPÉRATIONS PORTES OUVERTES 2021
& JOURNÉES DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**
IUT.UNIV-LYON1.FR/PORTESOUVERTES

MERCREDI 27 JANVIER 2021 DE 13H30 À 17H30

SAMEDI 27 FÉVRIER 2021 DE 9H00 À 16H00

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)
rue Henri de Boissieu
GÉNIE THERMIQUE ET ÉNERGIE (GTE)
GESTION DES ENTREPRISES
ET DES ADMINISTRATIONS (GEA)
INFORMATIQUE (INFO)

MERCREDI 27 JANVIER 2021 DE 9H00 À 17H00

JEUDI 28 JANVIER 2021 DE 9H00 À 17H00

SAMEDI 27 FÉVRIER 2021 DE 9H00 À 12H00

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

CHIMIE
GÉNIE BIOLOGIQUE (GB)
Sites de Villeurbanne Doua et de Bourg-en-Bresse
GÉNIE CHIMIQUE -
GÉNIE DES PROCÉDÉS (GC-GP)
GÉNIE CIVIL -
CONSTRUCTION DURABLE (GCCD)
GÉNIE THERMIQUE ET ÉNERGIE (GTE)
Site de Bourg-en-Bresse - Accueilli au département GCCD
GESTION DES ENTREPRISES
ET DES ADMINISTRATIONS (GEA)
Sites de Villeurbanne Doua et de Bourg-en-Bresse
INFORMATIQUE (INFO)
Sites de Villeurbanne Doua et de Bourg-en-Bresse

MERCREDI 27 JANVIER 2021 DE 9H00 À 17H00

JEUDI 28 JANVIER 2021 DE 9H00 À 17H00

SAMEDI 27 FÉVRIER 2021 DE 9H00 À 12H00

SPÉCIALITÉS PRÉSENTÉES

GÉNIE ÉLECTRIQUE ET INFORMATIQUE
INDUSTRIELLE (GEII)
GÉNIE INDUSTRIEL ET MAINTENANCE (GIM)
GÉNIE MÉCANIQUE ET PRODUCTIQUE (GMP)
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (TC)
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION
ORIENTATION SYSTÈMES INDUSTRIELS (TC-SI)

facebook.com/IUTLyon1

instagram.com/iutlyon1

twitter.com/iutlyon1

youtube.com/user/IUTLYON1

tube.nocturlab.fr/video-channels/iut_lyon_1/videos

linkedin.com/school/iut-lyon-1