Institut Universitaire de Technologie de l'Aisne
2 rue Pierre Curie
02000 Laon
https://iut-aisne.u-picardie.fr/

Domaine
Droit, Économie, Gestion

Modalités de formation
Formation initiale
Formation continue
En alternance

Lieu(x) de formation
Institut Universitaire de Technologie de l'Aisne (site de Laon)

Contact
Formation continue :
Anne-Sophie Duvinage
03 23 26 30 72
anne-sophie.duvinage@u-picardie.fr
Formation Initiale :
03 23 26 21 90
secretariat-tc@u-picardie.fr

Candidature
https://www.u-picardie.fr/formation/candidater-s-inscrire/

A savoir
Niveau d'entrée : Niveau IV (BP, BT, Baccalauréat professionnel ou technologique)
Niveau de sortie : Niveau II (Licence ou maîtrise universitaire)
Coût de la formation : 7770€
coût annuel en alternance

Prise en charge des frais de formation possible

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

Demander une étude personnalisée de financement : https://www.u-picardie.fr/formation/formation-professionnelle-continue/financer-son-projet-formation

En savoir plus sur la Formation continue : https://www.u-picardie.fr/sfcu/

BUT TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (LAON)

BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT (BUT 2, 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;

• 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.

Conditions d'accès

Sur dossier de candidature

Modalités de recrutement

Sur dossier de candidature

Calendrier et périodes de formation

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

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

Références & 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)

Programme

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	21.0	10.5	10.5		
- R1-5 Environnement économique de l'entreprise	21.0	10.5	10.5		
- R1-6 Environnement juridique de l'entreprise	21.0	10.5	10.5		

VETMIROIR (POUR ANNEXE)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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	21.0	10.5	10.5		
- R2-4 Etudes Marketing 2	21.0	10.5	10.5		
- R2-5 Relations contractuelles commerciales	21.0	10.5	10.5		
- R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2	24		24		
- R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple	21.0	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					

VETMIROIR (POUR ANNEXE)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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	21.0	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	21.0	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					

VETMIROIR (POUR ANNEXE)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					

VETMIROIR (POUR ANNEXE)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					

VETMIROIR (POUR ANNEXE)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					

VETMIROIR (POUR ANNEXE)	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					