

## 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

03 23 26 21 90  
[secretariat-tc@u-picardie.fr](mailto:secretariat-tc@u-picardie.fr)

## Candidature

[https://www.u-  
picardie.fr/formation/candidater-s-  
inscrire/](https://www.u-picardie.fr/formation/candidater-s-inscrire/)

## Formation continue

Contact :  
Anne-Sophie Duvinage  
03 23 26 30 72  
[anne-sophie.duvinage@u-picardie.fr](mailto:anne-sophie.duvinage@u-picardie.fr)

Demander une étude personnalisée de  
financement : [https://www.u-  
picardie.fr/formation/formation-  
professionnelle-continue/financer-son-  
projet-formation](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 3, LAON)

## Les plus de cette formation

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.

## 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](mailto:catherine.duchene@u-picardie.fr)

## Références & certifications

Identifiant RNCP : 35356  
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 BUT 1 TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION LAON	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
<b>COMPÉTENCE 1 MARKETING - NIVEAU 1</b>					<b>22</b>
- 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		
- 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	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		

<b>VETMIROIR BUT 1 TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION LAON</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>CM</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>	<b>ECTS</b>
- 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 BUT2	15			15	
<b>COMPÉTENCE 2 VENTE - NIVEAU 1</b>					<b>19</b>
- 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	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					
- 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 BUT2					
<b>COMPÉTENCE 3 COMMUNICATION COMMERCIALE - NIVEAU 1</b>					<b>19</b>
- 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					

<b>VETMIROIR BUT 1 TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION LAON</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>CM</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>	<b>ECTS</b>
- 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					
- SAE2-3 Communication commerciale : élaboration d'un plan de	15		15		
- SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC					
- Stage BUT2					

<b>VETMIROIR BUT2 TC BDMRC LAON</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>CM</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>	<b>ECTS</b>
<b>COMPÉTENCE 1 MARKETING - NIVEAU 2</b>					<b>12</b>
- 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	

VETMIROIR BUT2 TC BDMRC LAON	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					
<b>COMPÉTENCE 2 VENTE - NIVEAU 2</b>					<b>12</b>
- UE 32					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					
- R3-2 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					
<b>COMPÉTENCE 3 COMMUNICATION COMMERCIALE - NIVEAU 2</b>					<b>12</b>
- 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		

VETMIROIR BUT2 TC BDMRC LAON	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					
- 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					
<b>COMPÉTENCE 4 BUSINESS DÉVELOPPEMENT - NIVEAU 1</b>					<b>12</b>
- 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					
<b>COMPÉTENCE 5 RELATION CLIENT - NIVEAU 1</b>					<b>12</b>
- UE 35					6
- Portfolio					

VETMIROIR BUT2 TC BDMRC LAON	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- 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					
- R3-16 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					

VETMIROIR BUT3 TC BDMRC LAON	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
<b>COMPÉTENCE 1 MARKETING - NIVEAU 3</b>					<b>14</b>
- UE 51					7
- Portfolio	20			20	
- R5-1 Stratégie d'entreprise 1	24	12	12		
- R5-3 Financement et régulation de l'économie	21	9	12		
- R5-4 Droit des activités commerciales 2	21	9	12		
- R5-5 Analyse financière	17		17		
- R5-6 Anglais appliqué au commerce 5	15		15		
- R5-7 LV B appliquée au commerce 5	15		15		
- R5-8 Expression, Communication, Culture 5	18		18		
- R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5	9		9		
- SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client	40		40		
- UE 61					7
- Portfolio	20			20	
- R6-1 Stratégie d'entreprise 2	24	12	12		
- Stage BUT3					
<b>COMPÉTENCE 2 VENTE - NIVEAU 3</b>					<b>14</b>
- UE 52					7
- Portfolio					
- R5-2 Négociateur dans des contextes spécifiques 1	21	6	15		
- R5-4 Droit des activités commerciales 2					
- R5-5 Analyse financière					
- R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					

VETMIROIR BUT3 TC BDMRC LAON	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
- R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
- R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
- R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
- SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
- UE 62					7
- Portfolio					
- R6-2 Négociier dans des contextes spécifiques 2	21	6	15		
- Stage BUT3					
<b>COMPÉTENCE 4 BUSINESS DÉVELOPPEMENT - NIVEAU 2</b>					<b>16</b>
- UE 54					8
- Portfolio					
- R5-10 Ressources et culture numériques appliquées au busines	24	12	12		
- R5-11 Développement des pratiques managériales	30	15	15		
- R5-14 Pilotage de l'équipe commerciale	30	15	15		
- R5-3 Financement et régulation de l'économie					
- R5-4 Droit des activités commerciales 2					
- R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
- R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
- R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
- R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
- SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
- UE 64					8
- Portfolio					
- R6-3 Management des comptes-clés (KAM)	16	6	10		
- Stage BUT3					
<b>COMPÉTENCE 5 RELATION CLIENT - NIVEAU 2</b>					<b>16</b>
- UE 55					8
- Portfolio					
- R5-10 Ressources et culture numériques appliquées au busines					
- R5-12 Management de la valeur client	30	15	15		
- R5-13 Marketing des services	30	15	15		
- R5-3 Financement et régulation de l'économie					
- R5-5 Analyse financière					
- R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
- R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
- R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
- R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
- SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
- UE 65					8
- Portfolio					
- R6-4 Nouveaux comportements des clients	24	12	12		
- Stage BUT3					