



# Business développement et management de la relation client

## Techniques de commercialisation (Creil)

Autres informations (FI)

### Modalités de formation

FORMATION INITIALE

FORMATION CONTINUE

### Informations pratiques

#### Lieux de la formation

Institut Universitaire de Technologie de l'Oise (site de Creil)

#### Plus d'informations

Institut Universitaire de Technologie de l'Oise (site de Creil)

13 allée de la Faïencerie  
60100 Creil  
France

<https://iut-oise.u-picardie.fr/>

**Les objectifs de la formation BUT TC et de ses 5 spécialités proposées :**

**Le BUT TC a pour vocation de former des techniciens supérieurs spécialisés susceptibles de s'intégrer tant dans des entreprises industrielles, commerciales que des administrations ou associations.**

**A l'issue d'une première année plus généraliste, l'apprenant devra choisir entre plusieurs spécialités :**

- **Marketing digital, E-business & entrepreneuriat (parcours proposé sur le campus de Beauvais : en formation initiale, et sur le campus de Creil : en formation initiale ou en alternance)**
- **Business international : achat et vente (NB : parcours non proposé à l'IUT de l'Oise)**
- **Business développement et management de la relation client (parcours proposé sur le campus de Beauvais : en formation initiale ou en alternance, et sur le campus de Creil : en alternance)**
- **Marketing et management du point de vente (parcours proposé sur le campus de Beauvais, en formation initiale)**
- **Stratégie de marque et événementiel (parcours proposé sur le campus de Creil, en formation initiale)**

**Programmes**

| VETMiroir BUT 1 TC Creil                                     | Volume horaire | CM | TD | TP | ECTS |
|--|----------------|----|----|----|------|
| Compétence 1 Marketing - Niveau 1                            |                |    |    |    | 22   |
| UE 11  |                |    |    |    | 11   |
| Portfolio S1   | 5              |    | 5  |    | 0    |
| RI-11 Langue A : anglais du commerce 1                       | 24             |    | 15 | 9  | 0    |
| RI-12 LVB du commerce 1                                      | 24             |    | 15 | 9  | 0    |
| RI-13 Ressources et culture numériques 1                     | 24             |    | 24 |    | 0    |
| RI-14 Expression, Communication et Culture 1                 | 24             |    | 24 |    | 0    |
| RI-15 PPP1 Projet Personnel et Professionnel 1               | 15             |    | 15 |    | 0    |
| RI-1 Fondamentaux du marketing                               | 40             |    | 40 |    | 0    |
| RI-4 Etudes marketing 1                                      | 20             |    | 20 |    | 0    |
| RI-5 Environnement économique de l'entreprise                | 20             | 5  | 15 |    | 0    |
| RI-6 Environnement juridique de l'entreprise                 | 20             | 5  | 15 |    | 0    |
| RI-7 Techniques quantitatives et représentations 1           | 20             | 5  | 15 |    | 0    |
| RI-8 Eléments financiers de l'entreprise                     | 14             | 4  | 10 |    | 0    |
| RI-9 Rôle et organisation de l'entreprise sur son marché     | 14             | 4  | 10 |    | 0    |
| SAEI-1 Marketing - Positionnement offre simple sur un marché | 20             | 6  | 14 |    | 0    |
| UE 21  |                |    |    |    | 11   |
| Stage S2   |                |    |    |    | 0    |

|   |    |    |    |    |    |
|---|----|----|----|----|----|
| Portfolio S2  | 5  |    | 5  |    | 0  |
| R2-10 Gestion et conduite de projet                 | 10 |    | 10 |    | 0  |
| R2-11 Langue A - Anglais du commerce 2              | 25 |    | 15 | 10 | 0  |
| R2-12 Langue B du commerce 2                        | 25 |    | 15 | 10 | 0  |
| R2-13 Ressources et culture numériques 2            | 20 |    | 20 |    | 0  |
| R2-14 Expression, Communication et Culture 2        | 25 |    | 25 |    | 0  |
| R2-15 PPP2 Projet Personnel et Professionnel 2      | 10 |    | 10 |    | 0  |
| R2-1 Marketing mix 1                                | 20 | 5  | 15 |    | 0  |
| R2-4 Etudes marketing 2                             | 20 |    | 14 | 6  | 0  |
| R2-5 Relations contractuelles commerciales          | 20 | 5  | 15 |    | 0  |
| R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2  | 25 | 5  | 20 |    | 0  |
| R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple       | 25 | 20 | 5  |    | 0  |
| R2-8 Canaux de commercialisation et de distribution | 15 | 5  | 10 |    | 0  |
| SAE2-1 Marketing : marketing mix                    | 27 | 6  | 21 |    | 0  |
| SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC   | 5  |    | 5  |    | 0  |
| Compétence 2 Vente - Niveau 1                       |    |    |    |    | 22 |
| UE 12   |    |    |    |    | 11 |
| Portfolio S1  |    |    |    |    | 0  |
| RI-10 Initiation à la conduite de projet            | 8  |    | 8  |    | 0  |
| RI-13 Ressources et culture numériques 1            |    |    |    |    | 0  |
| RI-14 Expression, Communication et Culture 1        |    |    |    |    | 0  |
| RI-15 PPP1 Projet Personnel et Professionnel 1      |    |    |    |    | 0  |
| RI-2 Fondamentaux de la vente                       | 28 |    | 8  | 20 | 0  |
| RI-7 Techniques quantitatives et représentations 1  |    |    |    |    | 0  |
| RI-8 Eléments financiers de l'entreprise            |    |    |    |    | 0  |
| SAE1-2 Vente - Démarche de prospection              | 15 | 4  | 11 |    | 0  |
| UE 22   |    |    |    |    | 11 |
| Stage S2  |    |    |    |    | 0  |
| Portfolio S2  |    |    |    |    | 0  |
| R2-10 Gestion et conduite de projet                 |    |    |    |    | 0  |
| R2-11 Langue A - Anglais du commerce 2              |    |    |    |    | 0  |
| R2-12 Langue B du commerce 2                        |    |    |    |    | 0  |

|   |    |   |    |  |    |
|---|----|---|----|--|----|
| R2-13 Ressources et culture numériques 2                |    |   |    |  | 0  |
| R2-14 Expression, Communication et Culture 2            |    |   |    |  | 0  |
| R2-15 PPP2 Projet Personnel et Professionnel 2          |    |   |    |  | 0  |
| R2-2 Prospection et négociation                         | 25 |   | 25 |  | 0  |
| R2-5 Relations contractuelles commerciales              |    |   |    |  | 0  |
| R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2      |    |   |    |  | 0  |
| R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple           |    |   |    |  | 0  |
| R2-9 Psychologie sociale                                | 20 |   | 20 |  | 0  |
| SAE2-2 Vente - Initiation au jeu de rôle de négociation | 20 | 4 | 16 |  | 0  |
| SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC       |    |   |    |  | 0  |
| Compétence 3 Communication commerciale - Niveau 1       |    |   |    |  | 16 |
| UE 13   |    |   |    |  | 8  |
| Portfolio S1  |    |   |    |  | 0  |
| RI-10 Initiation à la conduite de projet                |    |   |    |  | 0  |
| RI-11 Langue A : anglais du commerce 1                  |    |   |    |  | 0  |
| RI-12 LVB du commerce 1                                 |    |   |    |  | 0  |
| RI-13 Ressources et culture numériques 1                |    |   |    |  | 0  |
| RI-14 Expression, Communication et Culture 1            |    |   |    |  | 0  |
| RI-15 PPP1 Projet Personnel et Professionnel 1          |    |   |    |  | 0  |
| RI-3 Fondamentaux de la communication commerciale       | 20 |   | 20 |  | 0  |
| RI-4 Etudes marketing 1                                 |    |   |    |  | 0  |
| RI-6 Environnement juridique de l'entreprise            |    |   |    |  | 0  |
| SAE1-3 Com com - Création d'un support Print            | 20 | 6 | 14 |  | 0  |
| UE 23   |    |   |    |  | 8  |
| Stage S2  |    |   |    |  | 0  |
| Portfolio S2  |    |   |    |  | 0  |
| R2-11 Langue A - Anglais du commerce 2                  |    |   |    |  | 0  |
| R2-12 Langue B du commerce 2                            |    |   |    |  | 0  |
| R2-13 Ressources et culture numériques 2                |    |   |    |  | 0  |
| R2-14 Expression, Communication et Culture 2            |    |   |    |  | 0  |
| R2-15 PPP2 Projet Personnel et Professionnel 2          |    |   |    |  | 0  |
| R2-3 Moyens de la communication commerciale             | 20 |   | 20 |  | 0  |

|   |    |   |    |  |   |
|---|----|---|----|--|---|
| R2-5 Relations contractuelles commerciales              |    |   |    |  | 0 |
| R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2      |    |   |    |  | 0 |
| R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple           |    |   |    |  | 0 |
| R2-9 Psychologie sociale                                |    |   |    |  | 0 |
| SAE2-3 Com com : élaboration d'un plan de communication | 17 | 6 | 11 |  | 0 |
| SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC       |    |   |    |  | 0 |

| <b>VETM BUT 2 TC - Business Développement Mgmt<br/>Relation Client</b> | <b>Volume horaire</b> | <b>CM</b> | <b>TD</b> | <b>TP</b> | <b>ECTS</b> |
|--|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Compétence 1 Marketing - Niveau 2                                      |                       |           |           |           | 13          |
| UE 3I  |                       |           |           |           | 7           |
| Portfolio S3   | 10                    |           | 10        |           | 0           |
| R3-10 Anglais appliqué au commerce 3                                   | 17                    |           | 10        | 7         | 0           |
| R3-11 LV B appliquée au commerce 3                                     | 16                    |           | 10        | 6         | 0           |
| R3-12 Ressources et culture numériques 3                               | 20                    |           | 20        |           | 0           |
| R3-13 Expression, Communication, Culture 3                             | 15                    |           | 15        |           | 0           |
| R3-14 PPP3 Projet Personnel et Professionnel 3                         | 10                    |           | 10        |           | 0           |
| R3-1 Marketing Mix 2   | 20                    |           | 20        |           | 0           |
| R3-4 Etudes Marketing 3  | 15                    |           | 15        |           | 0           |
| R3-5 Environnement économique international                            | 15                    | 5         | 10        |           | 0           |
| R3-6 Droit des activités commerciales 1                                | 15                    | 5         | 10        |           | 0           |
| R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3                     | 15                    | 5         | 10        |           | 0           |
| R3-8 Tableau de bord commercial  | 15                    |           | 15        |           | 0           |
| R3-9 Psychologie sociale du travail                                    | 12                    |           | 12        |           | 0           |
| SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC                           | 20                    |           | 20        |           | 0           |
| SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise                 | 32                    |           | 32        |           | 0           |
| UE 4I  |                       |           |           |           | 6           |
| Portfolio S4   | 15                    |           | 15        |           | 0           |
| R4-1 Stratégie marketing   | 15                    |           | 15        |           | 0           |
| R4-4 Droit du travail  | 10                    |           | 10        |           | 0           |
| R4-5 Anglais appliqué au commerce 4                                    | 15                    |           | 10        | 5         | 0           |

|  |    |  |    |   |    |
|--|----|--|----|---|----|
| R4-6 LV B appliquée au commerce 4                          | 15 |  | 10 | 5 | 0  |
| R4-7 Expression, communication, culture 4                  | 15 |  | 15 |   | 0  |
| SAE4-1 Evaluation de la performance du projet en déployant | 15 |  | 15 |   | 0  |
| SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation              | 10 |  | 10 |   | 0  |
| Stage BUT2   | 10 |  | 10 |   | 0  |
| Compétence 2 Vente - Niveau 2                              |    |  |    |   | 13 |
| UE 32  |    |  |    |   | 7  |
| Portfolio S3   |    |  |    |   | 0  |
| R3-10 Anglais appliqué au commerce 3                       |    |  |    |   | 0  |
| R3-11 LV B appliquée au commerce 3                         |    |  |    |   | 0  |
| R3-12 Ressources et culture numériques 3                   |    |  |    |   | 0  |
| R3-13 Expression, Communication, Culture 3                 |    |  |    |   | 0  |
| R3-14 PPP3 Projet Personnel et Professionnel 3             |    |  |    |   | 0  |
| R3-2 Entretien de vente                                    | 20 |  | 20 |   | 0  |
| R3-6 Droit des activités commerciales 1                    |    |  |    |   | 0  |
| R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3         |    |  |    |   | 0  |
| R3-8 Tableau de bord commercial                            |    |  |    |   | 0  |
| SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC               |    |  |    |   | 0  |
| SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise     |    |  |    |   | 0  |
| UE 42  |    |  |    |   | 6  |
| Portfolio S4   |    |  |    |   | 0  |
| R4-2 Négociation : rôle du vendeur et de l'acheteur        | 15 |  | 15 |   | 0  |
| R4-4 Droit du travail                                      |    |  |    |   | 0  |
| R4-5 Anglais appliqué au commerce 4                        |    |  |    |   | 0  |
| R4-6 LV B appliquée au commerce 4                          |    |  |    |   | 0  |
| R4-7 Expression, communication, culture 4                  |    |  |    |   | 0  |
| SAE4-1 Evaluation de la performance du projet en déployant |    |  |    |   | 0  |
| SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation              |    |  |    |   | 0  |
| Stage BUT2   |    |  |    |   | 0  |
| Compétence 3 Communication commerciale - Niveau 2          |    |  |    |   | 14 |
| UE 33  |    |  |    |   | 8  |

|  |    |  |    |  |    |
|--|----|--|----|--|----|
| Portfolio S3   |    |  |    |  | 0  |
| R3-10 Anglais appliqué au commerce 3                       |    |  |    |  | 0  |
| R3-11 LV B appliquée au commerce 3                         |    |  |    |  | 0  |
| R3-12 Ressources et culture numériques 3                   |    |  |    |  | 0  |
| R3-13 Expression, Communication, Culture 3                 |    |  |    |  | 0  |
| R3-14 PPP3 Projet Personnel et Professionnel 3             |    |  |    |  | 0  |
| R3-3 Principes de la communication digitale                | 20 |  | 20 |  | 0  |
| R3-6 Droit des activités commerciales 1                    |    |  |    |  | 0  |
| R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3         |    |  |    |  | 0  |
| R3-8 Tableau de bord commercial                            |    |  |    |  | 0  |
| SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC               |    |  |    |  | 0  |
| SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise     |    |  |    |  | 0  |
| UE 43  |    |  |    |  | 6  |
| Portfolio S4   |    |  |    |  | 0  |
| R4-3 Conception d'une campagne de communication            | 15 |  | 15 |  | 0  |
| R4-4 Droit du travail                                      |    |  |    |  | 0  |
| R4-5 Anglais appliqué au commerce 4                        |    |  |    |  | 0  |
| R4-6 LV B appliquée au commerce 4                          |    |  |    |  | 0  |
| R4-7 Expression, communication, culture 4                  |    |  |    |  | 0  |
| SAE4-1 Evaluation de la performance du projet en déployant |    |  |    |  | 0  |
| SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation              |    |  |    |  | 0  |
| Stage BUT2   |    |  |    |  | 0  |
| Compétence 4 Business Développement - Niveau 1             |    |  |    |  | 10 |
| UE 34  |    |  |    |  | 4  |
| Portfolio S3   |    |  |    |  | 0  |
| R3-12 Ressources et culture numériques 3                   |    |  |    |  | 0  |
| R3-13 Expression, Communication, Culture 3                 |    |  |    |  | 0  |
| R3-15 Marketing B2B  | 12 |  | 12 |  | 0  |
| SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC               |    |  |    |  | 0  |
| SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise     |    |  |    |  | 0  |
| SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale           | 24 |  | 24 |  | 0  |

|   |    |  |    |  |    |
|---|----|--|----|--|----|
| UE 44   |    |  |    |  | 6  |
| Portfolio S4  |    |  |    |  | 0  |
| R4-5 Anglais appliqué au commerce 4                         |    |  |    |  | 0  |
| R4-6 LV B appliquée au commerce 4                           |    |  |    |  | 0  |
| R4-7 Expression, communication, culture 4                   |    |  |    |  | 0  |
| R4-8 PPP4 Projet Personnel et Professionnel 4               | 5  |  | 5  |  | 0  |
| R4-9 Fondamentaux du management de l'équipe commerciale     | 16 |  | 16 |  | 0  |
| SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel | 16 |  | 16 |  | 0  |
| Stage BUT2  |    |  |    |  | 0  |
| Compétence 5 Relation Client - Niveau 1                     |    |  |    |  | 10 |
| UE 35   |    |  |    |  | 4  |
| Portfolio S3  |    |  |    |  | 0  |
| R3-12 Ressources et culture numériques 3                    |    |  |    |  | 0  |
| R3-13 Expression, Communication, Culture 3                  |    |  |    |  | 0  |
| R3-16 Fondamentaux de la relation client                    | 12 |  | 12 |  | 0  |
| SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC                |    |  |    |  | 0  |
| SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise      |    |  |    |  | 0  |
| SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale            |    |  |    |  | 0  |
| UE 45   |    |  |    |  | 6  |
| Portfolio S4  |    |  |    |  | 0  |
| R4-10 Relation client omnicanale                            | 20 |  | 20 |  | 0  |
| R4-5 Anglais appliqué au commerce 4                         |    |  |    |  | 0  |
| R4-6 LV B appliquée au commerce 4                           |    |  |    |  | 0  |
| R4-7 Expression, communication, culture 4                   |    |  |    |  | 0  |
| R4-8 PPP4 Projet Personnel et Professionnel 4               |    |  |    |  | 0  |
| SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel |    |  |    |  | 0  |
| Stage BUT2  |    |  |    |  | 0  |

|  |                       |           |           |           |             |
|--|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| <b>VETM BUT 3 TC – Business Développement Mgmt<br/>Relation Client</b> | <b>Volume horaire</b> | <b>CM</b> | <b>TD</b> | <b>TP</b> | <b>ECTS</b> |
|--|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|

|  |    |   |    |   |    |
|--|----|---|----|---|----|
| Compétence 1 Marketing - Niveau 3                        |    |   |    |   | 13 |
| UE 51  |    |   |    |   | 8  |
| Portfolio  | 20 |   | 20 |   | 0  |
| R5-1 Stratégie d'entreprise 1                            | 20 | 5 | 15 |   | 0  |
| R5-3 Financement et régulation de l'économie             | 15 | 5 | 10 |   | 0  |
| R5-4 Droit des activités commerciales 2                  | 15 | 5 | 10 |   | 0  |
| R5-5 Analyse financière                                  | 15 | 5 | 10 |   | 0  |
| R5-6 Anglais appliqué au commerce 5                      | 15 |   | 10 | 5 | 0  |
| R5-7 LV B appliquée au commerce 5                        | 15 |   | 10 | 5 | 0  |
| R5-8 Expression, Communication, Culture 5                | 20 |   | 20 |   | 0  |
| R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5                 | 10 |   | 10 |   | 0  |
| SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client | 64 |   | 64 |   | 0  |
| UE 61  |    |   |    |   | 5  |
| Portfolio  | 20 |   | 20 |   | 0  |
| R6-1 Stratégie d'entreprise 2                            | 12 |   | 12 |   | 0  |
| Stage BUT3   | 20 |   | 20 |   | 0  |
| Compétence 2 Vente - Niveau 3                            |    |   |    |   | 13 |
| UE 52  |    |   |    |   | 8  |
| Portfolio  |    |   |    |   | 0  |
| R5-2 Négociateur dans des contextes spécifiques 1        | 20 |   | 20 |   | 0  |
| R5-4 Droit des activités commerciales 2                  |    |   |    |   | 0  |
| R5-5 Analyse financière                                  |    |   |    |   | 0  |
| R5-6 Anglais appliqué au commerce 5                      |    |   |    |   | 0  |
| R5-7 LV B appliquée au commerce 5                        |    |   |    |   | 0  |
| R5-8 Expression, Communication, Culture 5                |    |   |    |   | 0  |
| R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5                 |    |   |    |   | 0  |
| SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client |    |   |    |   | 0  |
| UE 62  |    |   |    |   | 5  |
| Portfolio  |    |   |    |   | 0  |
| R6-2 Négociateur dans des contextes spécifiques 2        | 15 |   | 15 |   | 0  |
| Stage BUT3   |    |   |    |   | 0  |
| Compétence 4 Business Développement - Niveau 2           |    |   |    |   | 17 |

|  |    |  |    |  |    |
|--|----|--|----|--|----|
| UE 54  |    |  |    |  | 7  |
| Portfolio  |    |  |    |  | 0  |
| R5-10 RCN appliquées au business développement et mgmt   | 12 |  | 12 |  | 0  |
| R5-11 Développement des pratiques managériales           | 20 |  | 20 |  | 0  |
| R5-14 Pilotage de l'équipe commerciale                   | 20 |  | 20 |  | 0  |
| R5-6 Anglais appliqué au commerce 5                      |    |  |    |  | 0  |
| R5-7 LV B appliquée au commerce 5                        |    |  |    |  | 0  |
| R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5                 |    |  |    |  | 0  |
| SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client |    |  |    |  | 0  |
| UE 64  |    |  |    |  | 10 |
| Portfolio  |    |  |    |  | 0  |
| R6-3 Management des comptes-clés (KAM)                   | 16 |  | 16 |  | 0  |
| Stage BUT3   |    |  |    |  | 0  |
| Compétence 5 Relation Client - Niveau 2                  |    |  |    |  | 17 |
| UE 55  |    |  |    |  | 7  |
| Portfolio  |    |  |    |  | 0  |
| R5-10 RCN appliquées au business développement et mgmt   |    |  |    |  | 0  |
| R5-12 Management de la valeur client                     | 20 |  | 20 |  | 0  |
| R5-13 Marketing des services                             | 24 |  | 24 |  | 0  |
| R5-6 Anglais appliqué au commerce 5                      |    |  |    |  | 0  |
| R5-7 LV B appliquée au commerce 5                        |    |  |    |  | 0  |
| R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5                 |    |  |    |  | 0  |
| SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client |    |  |    |  | 0  |
| UE 65  |    |  |    |  | 10 |
| Portfolio  |    |  |    |  | 0  |
| R6-4 Nouveaux comportements des clients                  | 12 |  | 12 |  | 0  |
| Stage BUT3   |    |  |    |  | 0  |

**Niveau d'entrée :** Niveau III (BTS, DUT)

**Niveau de sortie :** Niveau II (Licence ou maîtrise universitaire)

Le 26/03/2024