

Domaine Droit Économie Gestion Mention Management des Organisations Spécialité Management de la Relation Client Europe

RNCP10245 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	D1406, M1402, M1706, M1707
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Université de Nantes

<http://www.univ-nantes.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Liste des activités visées par le diplôme, le titre ou le certificat :

- Elaboration et suivi de projets de relation client sur le marché européen.
- Analyse des données commerciales et application des concepts de la mercatique relationnelle afin d'offrir un service optimal.
- Gestion et développement d'un réseau de clientèle.
- Évaluation de l'impact de son activité
- Animation de réunion, management d'une équipe de vendeurs

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences ou capacités attestées :

- Maîtriser les outils de gestion de la relation client et ceux du management d'équipes
- Être à l'écoute du client et faire preuve de réactivité
- Réagir rapidement aux problèmes posés par les clients
- Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères
- Repérer la stratégie de la concurrence
- Utiliser les progiciels intégrés de gestion associant Gestion de la Relation client et d'autres compétences de gestion

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activité :

Ce professionnel travaille dans les grandes entreprises et les PME-PMI, notamment dans les secteurs du commerce, de l'export et du marketing.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Type emplois accessibles :

Il exerce la fonction de chargé du service client Europe, chargé de relation consommateur Europe, attaché clientèle européenne, assistant au chef de zone Europe, chargé du développement marché Europe, gestionnaire clientèle Europe, assistant chargé de grands comptes, assistant en gestion de projet CRM (Customer Relationship Management)...

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 014 €
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	23 095
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation initiale, Formation continue, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE
Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur). Eventuellement 40 % enseignants/ 60 % professionnels

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE
Si l'ingénierie est prévue à cet effet

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE
Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP

COMPOSITION DU JURY — VAE
Enseignants-chercheurs et professionnels

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.iutpaysdelaloire.org/

www.univ-nantes.fr/SI00160/0/fiche___formation/

<http://www.univ-nantes.fr/formation>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/10245/>