

Commerce spécialité Gestion de la relation clients et e-commerce

RNCP10967 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Université de Caen Normandie

<http://www.unicaen.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le diplômé est un cadre intermédiaire dans le domaine du commerce. Ses connaissances spécifiques dans les domaines des nouvelles technologies de la communication et du commerce lui permettent d'occuper des fonctions dans de nombreux secteurs (banque, fournisseur de services Internet, entreprises de vente à distance, centres d'appels, ...).

Dans le domaine de la gestion de la relation client, le diplômé sait mener une campagne de prospection ou de fidélisation de la clientèle au moyen des nouvelles technologies (téléphone, Web, courriel).

Dans le domaine de la vente à distance, le diplômé peut superviser une plate-forme de centre d'appels.

Dans le domaine du commerce électronique, le diplômé sait administrer, sécuriser et gérer un site de commerce en ligne. Il peut ainsi mettre en place des projets commerciaux en ligne (site web marchand).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences techniques de base :

- acquérir une bonne culture générale « nouvelles technologies » et de leur association avec l'économie numérique,
- utiliser une démarche téléphonique.

Compétences parallèles :

- maîtriser les outils liés aux nouvelles technologies de la communication et de la bureautique,
- avoir des qualités relationnelles et une culture commerciale.

Compétences métiers :

- posséder une très bonne connaissance de l'anglais,
- maîtriser les techniques de fidélisation de la clientèle, d'acquisition de nouveaux clients, de mise en place d'une campagne de communication, de gestion des ressources humaines,
- maîtriser les nouvelles technologies et leur intégration dans l'entreprise,
- savoir administrer, sécuriser et gérer un site de commerce électronique

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ce professionnel exerce son activité dans les secteurs bancaires et financiers, le secteur des télécommunications, le secteur des multimédias (TV, presse, édition, ...), les entreprises de vente à distance (vente en ligne, VPC, VAD, ...), les sociétés d'assurances et les mutuelles, les centres d'appels, les services de télémarketing, ...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois auxquels les titulaires de cette licence professionnelle peuvent prétendre sont les suivants :

- responsable d'un centre d'appel,
- formateur et recruteur de téléacteurs, téléopérateurs, télévendeurs, téléconseillers, ...
- administrateur de sites web marchand,
- conseiller en commerce électronique,
- responsable de vente en ligne,
- conseiller banque à distance,
- conseiller bancaire multimédia,
- chef de projet de réalisation d'un site e-commerce,
- ...

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Personnes ayant contribué aux enseignements (enseignants et professionnels)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants, enseignants/chercheurs et professionnels

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/10967/>