

Droit, économie, gestion, mention commerce, spécialité management informatique et commercial de la relation client et fournisseur

RNCP11906 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	M1101, D1401, M1701, M1704
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Université Rennes I

<http://www.univ-rennes1.fr>

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Plus que jamais les systèmes d'information nourrissent la fonction commerciale et contribuent ainsi à optimiser l'efficacité commerciale de l'entreprise.

A ce titre, les PME notamment, ont besoin de collaborateurs formés aux outils de la relation client-fournisseur et capables également d'être en posture d'interface entre les fonctions commerciales et le système d'information de l'entreprise.

La Licence professionnelle "Management informatique et commercial des relations client et fournisseur" a l'ambition de former ses étudiants à cette double compétence.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Informatique et outils technologiques en posture de gestion de projet :

- analyser les besoins des utilisateurs internes et notamment des fonctions commerciale, administrative, et comptable en matière d'outil de gestion et de travail collaboratif,
- mettre ces besoins en perspective avec le SI existant, étudier le budget adéquat en fonction des possibilités et de la taille de l'entreprise,
- mettre en œuvre une veille technologique qui permette de cibler les outils les plus adaptés aux besoins de l'entreprise, dans leur dimension évolutive,
- argumenter à l'interne l'opportunité des choix en matière d'évolution du SI dans l'objectif d'optimiser la fonction commerciale,
- élaborer un cahier des charges : spécifications fonctionnelles, contraintes, données pré-contractuelles, modalités d'évaluation et d'actualisation,
- piloter le processus de contractualisation en lien avec un juriste spécialisé en droit des contrats : évaluer et circonscrire les éléments réglementaires et contractuels nécessaires à l'entreprise,
- intégrer le Système d'Information (SI) dans l'entreprise et/ou articuler de nouveaux outils au SI existant,
- exploiter les outils du SI pour le compte de la fonction commerciale et logistique : ERP (Entreprise Ressource Planning), CRM (Customer Relationship Management), CRC (Centre de Relations Client), Bases de données, outils

de travail collaboratif, outils WEB,

- former les utilisateurs en levant les résistances au changement,
- auditer les différents services afin de déterminer les critères pertinents à utiliser pour paramétrer les outils,
- paramétrer les outils en fonction de l'existant et des particularités de l'entreprise : secteur d'activité, type de clients et fournisseurs, workflow, chaîne de production, chaîne logistique, réglementations et contingences financières et fiscales,
- son analyse de la fonction commerciale, lui permet d'être force de proposition pour la mise en place d'outils de travail collaboratifs (WIKI, agenda, blogs, cours en ligne, ressources documentaires partagées, etc) visant l'optimisation des pratiques dans les services commerciaux,
- appliquer et faire appliquer les réglementations juridiques relatives à la protection des données, des droits d'auteur, réglementations sur Internet.

Gestion de la relation commerciale client- fournisseur :

- s'intégrer dans un service commercial,
- utiliser les outils SI pour optimiser la relation client et fournisseur,
- gérer la relation client et fournisseur (déterminer des cibles et des objectifs par cible, segmenter son marché; créer, enrichir, actualiser et qualifier une base de données clients ou prospects pour aider à la décision, lancer une action commerciale, une prospection, ... ; surveiller son marché : les acteurs de l'environnement immédiat (clients, fournisseurs, banques, etc.) et global (technologique, culturel, socio-économique, environnemental, etc.), les pratiques, les besoins au niveau national et international ; maîtriser la palette d'outils commerciaux nécessaires à l'accomplissement de ses objectifs : la marge, la quantité, le prix, les produits, les services, les services associés ; suivre la réalisation d'une commande selon les termes du contrat ; comprendre, renseigner et analyser des tableaux de bord de suivi d'activité ; suivre un compte-client, analyser les mouvements),
- mettre en place une relation clientèle fondée sur la confiance, de long terme et évolutive,
- s'appuyer sur son expérience de terrain pour être force de proposition en matière de développement ou de réajustement de l'offre ou de la politique commerciale : cibles, segments, moyens, produits, techniques, technologies, services associés, ... ,
- appréhender les spécificités des différents pays en matière de législation de l'import ou de l'export : contrats, flux, moyens de règlement, ... ,
- Négocier en français et en anglais (participer à la construction d'un argumentaire de vente ; présenter son entreprise dans sa dimension globale, au-delà du produit ou service commercialisé ; écouter, identifier et positionner chez les clients/prospects les besoins immédiats et leur dimension évolutive ; reformuler les besoins et les attentes ; traduire les besoins ou attentes en propositions de produits/services adaptés ; proposer des services associés (maintenance, SAV, garanties, etc.) ; calibrer et préparer une offre en termes de produit, quantité, prix ; calculer sa marge au regard des objectifs fixés ; évaluer sa marge de négociation ; mesurer les répercussions financières des activités et des choix commerciaux sur la rentabilité, la liquidité, la solvabilité de son entreprise ; argumenter le positionnement de son offre : marché concurrentiel, qualité, délais, innovation, services associés, etc. ; recourir aux compétences internes, interagir avec les services support de son entreprise : services juridiques, financiers, export, R&D, production, SAV, logistique, achats, etc. ; proposer les dispositions contractuelles adaptées en termes de prix, délais, modalités de paiement, SAV, etc. ; contractualiser, expliciter les termes d'un contrat).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- PME/PMI

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Ce professionnel peut prétendre aux emplois suivants :

- acheteur,
- acheteur manager international,
- responsable service client,
- responsable exploitation des ventes,
- responsable relation client,
- responsable adjoint centre d'appels,
- chargé de clientèle centre d'appels,
- chargé de clientèle particuliers et professionnels,

- responsable de projet (achat, vente, export, informatique).

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)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 309 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X82 — Professions intermédiaires commerciales des achats · tension 5/5 (Très élevée) 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)	41 603
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R1X68 — Employés des services commerciaux R3X82 — Professions intermédiaires commerciales des achats 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, Contrat de professionnalisation, 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)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Enseignants et professionnels

COMPOSITION DU JURY — VAE

Composition du jury votée par l'Université Rennes1

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

http://www.iut-lannion.fr/lyceen_etudiant/Choisir_une_LP/LP_MIC/

<http://www.univ-rennes1.fr/>

Université Rennes 1

IUT de LANNION

SOIE (Service Orientation Insertion Entreprise)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/11906/>