

Commerce spécialité Management des services

RNCP16500 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	M1707, D1301, M1101, M1704, D1407
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Université de Bretagne Occidentale - Brest

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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable de la relation client dans le cadre des services exerce une mission d'animation d'un point de vente, et/ou de développement d'une activité commerciale, et/ou une mission de chargé d'études, et/ou une mission de chargé de clientèle, et/ou une fonction de technico-commercial.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire doit être capable :

- d'analyser son marché, développer ses ventes, répondre aux attentes des clients,
- de manager une équipe de vente, de former, de participer à l'évaluation de ses collaborateurs,
- développer des solutions techniques pour répondre aux clients, voire participer à l'élaboration de nouveaux services,
- de maîtriser les outils d'aide à la décision (études de marché, tableaux de bord, nouvelles technologies de l'information, politique tarifaire, optimisation des capacités),
- d'organiser et de planifier l'ensemble de ses activités,
- de mener une négociation dans le respect des objectifs,
- d'informer, de conseiller ses clients et de régler les litiges.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le diplômé de la licence professionnelle Commerce Management des Services se positionne à un niveau cadre ou agent de maîtrise.

Il peut intégrer l'ensemble des secteurs économique, des entreprises de services aux entreprises industrielles.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- chargé de clientèle
- responsable de la relation client
- responsables d'un point de vente, centre profit, univers commercial
- chargé d'affaires (du technico-commercial à l'assistant acheteur)
- chargé d'études dans le domaine des services

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 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 728 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) 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) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	48 735
Jugés difficiles à recruter	37 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux R2X80 — Attachés commerciaux R3X80 — Maîtrise des magasins 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 R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants + Enseignants-chercheurs + Professionnels

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

