

Management des activités commerciales

RNCP24748 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	M1704, M1705, M1707, D1406, M1703
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Université de Limoges

<http://www.unilim.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire de la licence professionnelle Management des Activités Commerciales parcours Gestion de la Relation Client est un spécialiste de la relation commerciale dans sa globalité. Au sein de tout type d'entreprise industrielle et commerciale ou d'une société de service, il assiste la direction commerciale dans la mise place de sa stratégie de relation client et son suivi.

Il maîtrise les outils et techniques du marketing relationnel, dans une approche multicanal, outils indispensables à la pérennité et au développement des entreprises. Il est capable de prendre des responsabilités, de faire preuve d'autonomie dans la conduite de projets, de travailler en équipe et de communiquer.

Le titulaire de ce diplôme peut exercer les activités (ou fonctions) suivantes :

- - Gestion d'un portefeuille clients
- - Elaboration et qualification de bases de données clients
- - Organisation d'événements commerciaux (salons, foires, portes ouvertes...)
- - Création de supports de communication
- - Réalisation d'études de marché
- - Mise en place de programmes de fidélisation
- - Animation Web : réseaux sociaux, sites marchands...
- - Management d'une équipe commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire du diplôme est capable de :

- - mettre en place des enquêtes clients (satisfaction,...)
- - traiter et analyser les données commerciales
- - mesurer la qualité de la relation client
- - optimiser la valeur client et la segmentation de la clientèle
- - définir et piloter un plan d'actions commerciales : objectifs et moyens à mettre en oeuvre, mesures correctrices
- - mettre en place des programmes de fidélisation
- - concevoir et diffuser des messages
- - développer des projets de gestion de la relation client
- - développer et animer la relation commerciale sur tout type de canal, en particulier via les TIC

- - manager une équipe (former, animer)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ce professionnel exerce dans le secteur des services et des biens industriels. Il pourra intégrer les centres de relation client des entreprises de services, de groupes de téléphonie, d'assurance, les sociétés de transport et de logistique, ou de produits industriels, dans des groupes ou des petites et moyennes entreprises.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Ce professionnel peut prétendre aux emplois suivants :

- Responsable d'équipe (superviseurs de centres de relation client)
- Gestionnaire de bases de données clients/prospects, de projet GRC
- Chargé du développement de marché
- Chargé d'études marketing, du service client
- Attaché commercial

RÈGLEMENTATIONS 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 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 113 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux · 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)	11 462
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux 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 continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — 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 — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP (commission pédagogique présidée par un professeur des universités et comprenant deux enseignants chercheurs de la formation et un enseignant chercheur ayant des activités en matière de formation continue)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Jury de VAE composé de trois enseignants chercheurs ainsi que deux personnes ayant une activité principale autre que l'enseignement et compétentes pour apprécier la nature des acquis (Loi n°2002-73 du 17 janvier 2002)

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP21890

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.iut.unilim.fr>

<http://www.unilim.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/24748/>