

Business développement et management de la relation client (BUT 2 – BUT 3)

Techniques de commercialisation (Laon)

Objectifs

Le département Techniques de Commercialisation de l'IUT de l'Aisne a pour but de former des collaborateurs capables de développer le chiffre d'affaires d'une entreprise en agissant à la fois sur des leviers marketing (publicité, promotion, achats, distribution...) et sur le portefeuille clients (Gestion de la relation client, prospection, négociation, Community management...).

L'enseignement à l'IUT de l'Aisne se veut concret. Les compétences sont développées grâce à l'intervention de nombreux professionnels et aux stages.

Les bonnes conditions matérielles proposées ainsi que la taille humaine du département contribuent à nos excellents taux de réussite (90%). Nous nous distinguons particulièrement sur deux points : L'ALTERNANCE et L'INTERNATIONAL. Nous accordons une grande place à la construction personnelle du parcours de nos étudiants au travers de notre offre de formation en alternance (B.U.T.2 et B.U.T.3, Licence générale) et à la possibilité d'effectuer une partie de son parcours à l'étranger (Hongrie, Canada, Irlande, Allemagne, Colombie...).

Compétences

Les compétences spécifiques accompagnant ces métiers et développées sont par exemple :

- gérer le processus de vente et d'achat à l'international,
- identifier et sélectionner les fournisseurs,
- suivre les opérations logistiques à l'international grâce à l'appréhension des enjeux de la chaîne logistique,
- sélectionner le mode de transport, l'incoterm, l'assurance et les modalités de paiement,
- positionner l'offre en fonction des spécificités culturelles identifiées sur le(s) marché(s) ciblé(s).
- réaliser un diagnostic avant la mise en place d'actions commerciales;

Modalités de formation

FORMATION INITIALE

FORMATION CONTINUE

EN ALTERNANCE

Informations pratiques

Lieux de la formation

Institut Universitaire de Technologie de l'Aisne (site de Laon)

Volume horaire (FC)

2400

Contacts Formation Initiale

SECRETARIAT_Scolarité_IUT_Aisne_TC

03 23 26 21 90

secretariat-tc@u-picardie.fr

Plus d'informations

Institut Universitaire de Technologie de l'Aisne (site de Laon)

- mesurer l'importance du choix des cibles commerciales;
- mettre en œuvre la stratégie marketing et commerciale au sein de l'équipe;
- fédérer les équipes autour de la réussite des objectifs marketing et commerciaux;
- intégrer la satisfaction client dans la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise;
- piloter sa relation client au moyen d'indicateurs;
- traiter les réclamations client pour optimiser l'activité;
- exploiter de façon pertinente les outils de la relation client;
- optimiser l'expérience client par la mise en place d'un processus d'amélioration continue;
- contribuer à la diffusion de la culture client au sein de l'organisation;
- faire évoluer les outils de la relation client.

2 rue Pierre Curie
02000 Laon
France

<https://iut-aisne.u-picardie.fr/>

Organisation

Modalités de l'alternance

Alternance possible dès la deuxième année de BUT sur le parcours « business développement et management de la relation client », rythme en moyenne une semaine entreprise une semaine en établissement

Contrôle des connaissances

Les UE sont acquises dans le cadre d'un contrôle continu intégral. Celui-ci s'entend comme une évaluation régulière pendant la formation reposant sur plusieurs épreuves.

L'évaluation des ME comporte au moins une note de devoirs surveillés (DS) et/ou de travaux dirigés (TD) et/ou de travaux pratiques (TP). Le contrôle des connaissances peut s'effectuer sous différentes formes selon les matières; il est assuré par les enseignants et concerne toutes les disciplines.

Les notes et résultats sont communiqués régulièrement aux étudiants. En cas de contestation dûment argumentée, une demande devra être formulée auprès de l'enseignant concerné dans les huit jours ouvrables après la communication des résultats.

Responsable(s) pédagogique(s)

Catherine Duchene

catherine.duchene@u-picardie.fr

Programmes

-	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 1 Semestre 1					
Bonus Optionnel BUT 1 Semestre 2					
Compétence 1 Marketing – Niveau 1					22
UE 11					10

Portfolio	9		9		
R1-15 PPPI Projet Personnel et Professionnel	12		12		
R1-1 ECO1 Environnement Economique	24	12	12		
R1-2 EJ1 Environnement Juridique	36	18	18		
R1-3 RHI Ressources Humaines	18	12	6		
R1-4 MANA1 Management d'activités	24	12	12		
R1-5 ES1 Environnement sociologique	18	12	6		
SAE1-1 Situer une organisation dans son environnement	15	3	12		
UE 21					10
Portfolio	9		9		
R2-14 PPP2 Projet Personnel et Professionnel	12		12		
R2-1 ECO2 Environnement Economique	24	12	12		
R2-2 EJ2 Environnement Juridique	24	12	12		
R2-3 RH2 Ressources Humaines	12		12		
R2-4 MANA2 Management d'activités	26	14	12		
SAE2-1 Contribuer à gestion orga en fonction de ses besoins	12		12		
SAE2-2 Identifier impact décisions de gestion sur performanc	15	3	12		
SAE2-3 Stage	3	3			
Compétence 2 Vente - Niveau 1					22
UE 12					10
Portfolio	9		9		
R1-10 FIN1 Finance	18		18		
R1-15 PPPI Projet Personnel et Professionnel	12		12		
R1-6 FISCA1 Fiscalité	18		18		
R1-7 COMPTA1 Comptabilité	45		45		
R1-8 OMG1 Outils mathématiques de gestion	24		24		
R1-9 ONUM1 Outils numériques de gestion	18		18		
SAE1-2 Mettre en oeuvre une orga comptable et fiscale	15	3	12		
UE 22					10
Portfolio	9		9		
R2-10 FIN2 Finance	14		14		

R2-14 PPP2 Projet Personnel et Professionnel	12		12		
R2-5 FISCA2 Fiscalité	26	14	12		
R2-6 COMPTA2 Comptabilité	30		30		
R2-7 OMG2 Outils mathématiques de gestion	18		18		
R2-8 ONUM2 Outils numériques de gestion	12		12		
R2-9 CG2 Contrôle de Gestion	34	14	20		
SAE2-1 Contribuer à gestion orga en fonction de ses besoins	12		12		
SAE2-2 Identifier impact décisions de gestion sur performanc	15	3	12		
SAE2-3 Stage	3	3			
Compétence 3 Communication Commerciale - Niveau 1					19
UE 13					10
Portfolio	9		9		
R1-11 GPROJ Gestion de Projet	12		12		
R1-12 PSY1 Psychologie sociale	14	12	2		
R1-13 EXPI Expression/Communication et culture générale	24		24		
R1-14 LVA1 Anglais appliqué aux affaires	24		12	12	
R1-15 PPPI Projet Personnel et Professionnel	12		12		
SAE1-3 Construire une posture professionnelle	15	3	12		
UE 23					10
Portfolio	9		9		
R2-11 PSY2 Psychologie sociale	14		14		
R2-12 EXP2 Expression/Communication et culture générale	14		14		
R2-13 LVA2 Anglais appliqué aux affaires	28		21	7	
R2-14 PPP2 Projet Personnel et Professionnel	12		12		
SAE2-1 Contribuer à gestion orga en fonction de ses besoins	12		12		
SAE2-2 Identifier impact décisions de gestion sur performanc	15	3	12		
SAE2-3 Stage	3	3			

-	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 2 Semestre 3					

Bonus Optionnel BUT 2 Semestre 4					
Compétence 1 Marketing – Niveau 2					13
UE 31					6
Portfolio	9		9		
R3-10 PPP3 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
R3-1 ECO3 Environnement Economique	24	12	12		
R3-2 EJ3 Environnement Juridique	36	12	24		
R3-3 MANA3 Management d'activités	24	12	12		
SAE3-1 Contribuer au développement ou à création d'une orga	33	9	24		
SAE3-2 Participer au diagnostic général de l'organisation	48		48		
UE 41					6
Portfolio	9		9		
R4-1 ECO4 Environnement économique international	30	15	15		
R4-2 EJ4 Environnement Juridique	30	10	20		
R4-3 MANA4 Management d'activités	30	15	15		
R4-7 PPP4 Projet Personnel et Professionnel	5		5		
SAE4-1 Participer à création ou développement organisation	22	6	10	6	
SAE4-2 Construire les outils de suivi de la performance	20		20		
SAE4-3 Stage	3	3			
Compétence 2 Vente – Niveau 2					13
UE 32					6
Portfolio	9		9		
R3-10 PPP3 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
R3-4 FISCA3 Fiscalité	12		12		
R3-5 TND3 Traitement numérique des données	12		12		
R3-6 CG3 Contrôle de Gestion	18		18		
R3-7 FIN3 Finance	12		12		
SAE3-1 Contribuer au développement ou à création d'une orga	33	9	24		
SAE3-2 Participer au diagnostic général de l'organisation	48		48		
UE 42					6

Portfolio	9		9		
R4-4 TND4 Traitement numérique des données	20		20		
R4-7 PPP4 Projet Personnel et Professionnel	5		5		
SAE4-1 Participer à création ou développement organisation	22	6	10	6	
SAE4-2 Construire les outils de suivi de la performance	20		20		
SAE4-3 Stage	3	3			
Compétence 3 Communication Commerciale – Niveau 2					12
UE 33					6
Portfolio	9		9		
R3-10 PPP3 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
R3-8 EXP3 Expression/Communication et culture générale	12		12		
R3-9 LVA3 Anglais appliqué aux affaires	24		18	6	
SAE3-1 Contribuer au développement ou à création d'une orga	33	9	24		
SAE3-2 Participer au diagnostic général de l'organisation	48		48		
UE 43					6
Portfolio	9		9		
R4-5 EXP4 Expression/Communication et culture générale	10		10		
R4-6 LVA4 Anglais appliqué aux affaires	20		15	5	
R4-7 PPP4 Projet Personnel et Professionnel	5		5		
SAE4-1 Participer à création ou développement organisation	22	6	10	6	
SAE4-2 Construire les outils de suivi de la performance	20		20		
SAE4-3 Stage	3	3			
Compétence 4 Business développement – Niveau 1					12
UE 34					6
Portfolio	9		9		
R3-10 PPP3 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
R3-11 COUT3 CG : Comptabilité de gestion approfondie	24		24		
R3-12 BUDJ3 CG : Initiation gestion budgétaire prévisionnell	24		24		
SAE3-2 Participer au diagnostic général de l'organisation	48		48		

UE 44					6
Portfolio	9		9		
R4-7 PPP4 Projet Personnel et Professionnel	5		5		
R4-8 ALEA4 Contrôle de gestion : Prise en compte de l'aléa	20		20		
R4-9 PREV4 Contrôle de gestion : Gestion prévisionnelle appr	20		20		
SAE4-2 Construire les outils de suivi de la performance	20		20		
SAE4-3 Stage	3	3			
Compétence 5 Relation client - Niveau 1					12
UE 35					6
Portfolio	9		9		
R3-10 PPP3 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
R3-13 PERF3 Mgmt activités : Mgmt opérations pilotage perfor	36		36		
R3-14 SID3 Outils et pilotage de l'organisation : Initiation	12		12		
SAE3-2 Participer au diagnostic général de l'organisation	48		48		
UE 45					6
Portfolio	9		9		
R4-10 MANAOPA4 Mgmt activités : Mgmt opérations approfondi	15		15		
R4-11 PERF4 Outils et pilotage de l'organisation : Initiatio	15		15		
R4-7 PPP4 Projet Personnel et Professionnel	5		5		
SAE4-2 Construire les outils de suivi de la performance	20		20		
SAE4-3 Stage	3	3			

-	Volume horaire	CM	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 3 Semestre 5					
Bonus Optionnel BUT 3 Semestre 6					
Compétence 1 Marketing - Niveau 3					13
UE 51					6
Portfolio S5	10		10		
R5-1 ECO5 Environnement Economique	25		25		
R5-2 EJ5 Environnement Juridique	35		35		

R5-3 MANA5 Management d'activités	25		25		
R5-8 PPP5 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
SAE5-1 Transformation numérique de l'organisation	25		25		
UE 61					6
Portfolio S6	2		2		
R6-1 ECO6 Environnement Economique	15		15		
R6-2 MANA6 Management d'activités	15		15		
R6-6 PPP6 Projet Personnel et Professionnel	15		15		
SAE6-1 Accompagner le changement	12		12		
SAE6-2 Piloter l'e-reputation d'une organisation	12		12		
SAE6-3 Stage	3	3			
Compétence 2 Vente - Niveau 3					13
UE 52					6
Portfolio S5	10		10		
R5-4 TND5 Traitement numérique des données	25		25		
R5-8 PPP5 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
SAE5-1 Transformation numérique de l'organisation	25		25		
SAE5-2 Assurer l'encadrement optimal d'une équipe	20		20		
SAE5-3 Manager l'activité dans le respect du cadrage	15		15		
UE 62					6
Portfolio S6	2		2		
R6-3 TND6 Traitement numérique des données	12		12		
R6-6 PPP6 Projet Personnel et Professionnel	15		15		
SAE6-1 Accompagner le changement	12		12		
SAE6-2 Piloter l'e-reputation d'une organisation	12		12		
SAE6-3 Stage	3	3			
Compétence 4 Business développement - Niveau 2					16
UE 54					6
Portfolio S5	10		10		
R5-10 OPO5 Outils et pilotage de l'organisation : Outils de	25		25		
R5-8 PPP5 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
R5-9 EJ5 Environnement juridique : droit de la concurrence	25		25		

SAE5-2 Assurer l'encadrement optimal d'une équipe	20		20		
SAE5-3 Manager l'activité dans le respect du cadrage	15		15		
UE 64					6
Portfolio S6	2		2		
R6-6 PPP6 Projet Personnel et Professionnel	15		15		
R6-7 MANA6 Management d'activités : management de l'innovati	18		18		
SAE6-1 Accompagner le changement	12		12		
SAE6-2 Piloter l'e-reputation d'une organisation	12		12		
SAE6-3 Stage	3	3			
Compétence 5 Relation client - Niveau 2					16
UE 55					6
Portfolio S5	10		10		
R5-11 MANA5 Management d'activités : management des équipes	25		25		
R5-12 RECOM5 Management d'activités : management des relatio	25		25		
R5-8 PPP5 Projet Personnel et Professionnel	10		10		
SAE5-2 Assurer l'encadrement optimal d'une équipe	20		20		
SAE5-3 Manager l'activité dans le respect du cadrage	15		15		
UE 65					6
Portfolio S6	2		2		
R6-6 PPP6 Projet Personnel et Professionnel	15		15		
R6-8 MANAER6 Management d'activités : Communication corporat	18		18		
SAE6-1 Accompagner le changement	12		12		
SAE6-2 Piloter l'e-reputation d'une organisation	12		12		
SAE6-3 Stage	3	3			

A savoir

Niveau IV (BP, BT, Baccalauréat professionnel ou technologique)

Niveau d'entrée :

Niveau de sortie : Niveau II (Licence ou maîtrise universitaire)

Prix total TTC : 7770€

Complément d'information sur les Frais de formation : coût annuel en alternance

Volume horaire

Nombre d'heures en centre : 2400

Nombre d'heures en entreprise : 910

Total du nombre d'heures : 3310

Conditions d'accès FC

Sur dossier de candidature

Modalités de recrutement (FC)

Sur dossier de candidature

Calendrier et période de formation FC

Alternance possible dès la deuxième année de BUT sur le parcours « business développement et management de la relation client »

Références et certifications

Identifiant RNCP : 41621

Codes ROME : M1705 – Marketing

M1706 – Promotion des ventes

M1101 – Achats

E1103 – Communication

D1407 – Relation technico-commerciale

C1504 – Transaction immobilière

C1203 – Relation clients banque/finance

M1707 – Stratégie commerciale

Codes FORMACODE : 34554 – Commerce

34573 – Action commerciale

41054 – Banque assurance

34037 – Satisfaction client

34076 – Gestion relation client

34254 – Commerce international

34024 – Achat

Codes NSF : 312 – Commerce, vente

310 – Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (y compris administration générale des entreprises et des collectivités)

Contacts Formation Continue

Anne-Sophie Duvinage

03 23 26 30 72

anne-sophie.duvinage@u-picardie.fr

Le 22/10/2026