

RELATIONS ENTREPRISES



COMMERCE ET VENTE

Compétences, contenus & modalités

Distribution - Banque-assurance
Marketing et Vente en B2B



RELATIONS
ENTREPRISES

1 | MARKETING ET VENTE

Savoirs-faire

Support et force de proposition à l'entreprise

Opportunité de pénétration sur de nouveaux marchés (y compris export)

Analyse des besoins sur des marchés et technologies complexes

Support à la force de vente - Développement d'un nouveau portefeuille de clients

Suivi d'affaires - amélioration de la gestion des flux d'information (interne /externe)

Réalisation d'un site Internet

Organisation de journées techniques de présentation, organisation de salon professionnel

Création de supports promotionnels (fiche technique produit - plaquette - courriers)

Participation à des forums - Préparation d'un salon professionnel

Suivi de nouveaux projets - Conception

Résolution de problématique d'entreprise, mise en application de la solution proposée

Mise en place ou développement d'une stratégie commerciale, marketing...

Prospection et suivi commercial - Elaboration de l'offre - Acte de vente - Suivi des clients

Elaboration d'un plan de lancement d'un nouveau produit (technique et marketing)

Réalisation d'argumentaire de vente

Création de fichiers clients

Conception et réalisation de mailing, support de la force de vente

Création et mise en place de tableaux de bord de vente
Analyse des ventes (produit / client / secteur), amélioration des procédures

Lancement d'un produit à l'International, étude de marché, plan marketing...

Etude et réalisation de l'environnement marketing d'une ligne de produit (orientation chef de produit)



Perspectives Emploi

- Chargés d'affaires
- Chef de secteur
- Chargé de clientèle
- Ingénieurs d'affaires
- Responsable grands comptes
- Trade Marketeur
- Chargé de développement des marchés internationaux
- Chef de projet, Chef produit
- Chef des ventes, Chef d'agence
- Responsable marketing et vente
- Business manager...



Formation diplômante Master

Total des
heures
1125 h

Marketing et Vente en BtoB

Alternance en master 1 et en master 2 (apprentissage en M2)

Master 1 - BAC + 4 - 595 h

| | |
|---|-----|
| Modèles et dynamique des organisations | 31h |
| Stratégie digitale des organisations | 15h |
| Management stratégique | 23h |
| Gestion de projet et pilotage de la performance | 31h |
| Outils numériques d'aide à la décision | 16h |
| Méthodes qualitatives et quantitatives de l'enquête | 46h |
| Marketing industriel | 46h |
| Préparation à la recherche en MV | 12h |
| Entrepreneuriat et innovations | 46h |
| Anglais des affaires | 40h |
| Conduite du changement | 31h |
| Éthique et responsabilité managériale | 23h |
| Philosophie de la connaissance (numérique / Mooc) | 15h |
| Séminaire international | 18h |
| Innovation et marketing international | 46h |
| Marketing relationnel | 23h |
| Techniques de vente | 23h |
| Communication marketing | 23h |
| Conception et rédaction de contenu multi-media | 23h |

Master 2 - BAC + 5 - 560 h

| | |
|---|-----|
| Propriété industrielle | 23h |
| Systèmes d'information | 23h |
| Conduite de réunions et logiques d'acteurs | 23h |
| Conception et lancement d'une offre B to B | 23h |
| Gestion de la marque | 23h |
| Certification et démarche qualité | 23h |
| Choix d'investissement | 23h |
| Plan marketing et plan d'actions commerciales | 23h |
| Vente et négociation de solutions d'affaires | 23h |
| Management de l'identité de l'entreprise | 23h |
| Gestion de projet | 23h |
| Droit des contrats internationaux | 23h |
| Séminaire international | 18h |
| Problématique et méthodologie du mémoire | 20h |
| Environnement marché et veille internationale | 23h |
| Fidélisation et gestion des grands comptes | 23h |
| Retour de mission d'alternance | 8h |

Formation diplômante Passerelle Licence

Passerelle licence de Gestion Double compétence

Accessible après un DUT ou un BTS technique ou scientifique - Stage de 12 semaines

Total des
heures
504 h

DOUBLE COMPETENCE

Marketing 92h - Micro-économie 46h - Fondamentaux Audit et finances - 46h - Bases de données et systèmes d'information 62h - Anglais 32 h - Fondamentaux GHR 46h - Economie industrielle 46h - Droit social 46h

2

COMMERCE EN BANQUE-ASSURANCE Savoirs-faire

Accueil physique et téléphonique des clients
Mise à jour des bases de données clients
Prise de rendez-vous pour les commerciaux
Gestion des agendas
Phoning clientèle existante
Prospection de nouveaux clients
Traitement des opérations courantes
(remise carte, chéquier...)
Vente de produits bancaires en accroche sur flux
Entretien avec les clients sur des produits simples
(livret jeune, épargne simple hors crédit...)
Rendez-vous en binôme puis en autonomie
Analyse des besoins du client en produits bancaires
ou d'assurance

Vente de produits & services en entretien en face à face
Mise en place d'un dossier de crédit
Mise en place et gestion des contrats d'assurance
Encaissement des cotisations des assurés
Service après-vente
Enregistrement des déclarations de sinistres
Accompagnement jusqu'au versement des indemnités
Suivi de nouveaux projets - Conception



Perspectives Emploi

Conseillers commerciaux

chargés de négocier la vente de produits et de services bancaires sur le marché des particuliers



Formation diplômante Licence professionnelle

Total des
heures
621 h

Commerce en Banque-Assurance

spécialisation en ALTERNANCE après un Bac + 2

UE1 - Mise à niveau - 56 h

| | |
|--|------|
| Economie bancaire : enjeux et acteurs | 16 h |
| la place des assurances sur le marché | 24 h |
| Métiers de la banque et de l'assurance | 16 h |
| Déontologie des métiers de la banque et de l'assurance | 16 h |

UE2 - Marketing et Management - 60 h

| | |
|---|------|
| Marketing fondamental (cours et cas pratiques) | 30 h |
| Gestion de la relation client dans la vente en Banque-Assurance | 30 h |

UE3 - Vente - 72 h

| | |
|--|------|
| Négociation commerciale dans la banque-assurance : les fondamentaux | 40 h |
| Diagnostic des besoins du client et Approche globale en Banque-Assurance | 32 h |

UE4 - Techniques Bancaires - 94 h

| | |
|--|------|
| La fiscalité : un outil de négociation | 32 h |
| Produits Bancaires | 28 h |
| Produits d'Assurance | 24 h |
| Assurances vie, dont allocation d'actifs | 10 h |

UE 5 - Outils de développement personnel - 70 h

| | |
|--|------|
| Expression, rapport et soutenance | 32 h |
| Gestion du temps et organisation personnelle | 8 h |
| Anglais financier | 30 h |

UE6 - Conférence - Séminaires - 15 h

| | |
|--|------|
| Intervention sur la culture générale, politique, économique et sociale | 15 h |
|--|------|

UE7 - Marketing et management - 56h

| | |
|--|------|
| Études et analyse de la servuction | 28 h |
| Gestion de projet de prospection commerciale | 28 h |

UE8 - Vente - 37h

| | |
|----------------------|------|
| Négociation niveau 2 | 21 h |
| Vente par téléphone | 16 h |

UE9 - Outils - 72h

| | |
|---------------------------|------|
| Analyse financière | 24 h |
| Techniques de financement | 24 h |
| Droit des contrats | 24 h |

UE10 - Projet tuteuré - 26h

| | |
|--------------------|------|
| Tutorat individuel | 12 h |
| Tutorat collectif | 14 h |

UE11 - Parcours en entreprise - 30h

| | |
|----------------|------|
| Projet tuteuré | 30 h |
| Stage | |

« Accompagner l'évolution de la Distribution »

L'objectif de la licence professionnelle « Responsable Adjoint de la Distribution » est de former les adjoints aux responsables opérationnels des différents formats de la distribution (alimentaires et non-alimentaires) en intégrant l'évolution des attentes consommateurs d'une part et les nouveaux modes de commercialisation d'autres part.

En proximité de sa direction, l'adjoint de distribution assure la tenue commerciale d'un centre de profit en répondant aux besoins de la clientèle mais également l'accompagnement des performances de l'équipe.

La formation développe des compétences transversales

- Manager une équipe de collaborateurs dans l'exploitation commerciale d'un point de vente
- Assurer la gestion opérationnelle du point de vente (gestion des encaissements, logistique)
- Fidéliser la clientèle par la mise en œuvre d'une politique de gestion de la relation client
- Représenter son enseigne en interne (véhiculer les valeurs) et en externe (gestion des fournisseurs et partenaires)

Et des compétences spécifiques

- Maîtriser les gammes de produits et services par des formations spécifiques sous 2 modules spécialisés au choix (alimentaires ou non-alimentaires)
- Animer l'équipe commerciale selon les spécificités de son univers commercial (vente en libre-service ou vente assistée)



Perspectives Emploi

- Responsable Adjoint de moyennes surfaces
- Responsable d'univers
- Chef de département
- Manager de rayon
- Chef des ventes
- Responsable adjoint de magasin
- Responsable adjoint des ventes
- Responsable adjoint de rayon ...



Formation diplômante Licence professionnelle

Total des
heures
621 h

Responsable Adjoint de la Distribution

spécialisation en ALTERNANCE après un Bac + 2

UE 1 - Gestion de l'information et aide à la décision -

56h

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Tableaux de bord et ratios de gestion | 35h |
| Système d'information | 21h |

UE 2 - Management - 56h

| | |
|---|-----|
| Gestion et animation de l'équipe | 35h |
| Organisation (répartition des moyens humains et financiers, gestion de projet...) | 21h |

UE 3 Gestion commerciale - 98h

| | |
|--------------------|-----|
| Logistique | 21h |
| Gestion des stocks | 35h |
| Merchandising | 21h |
| Marketing | 21h |

UE 4 - Cadre réglementaire - 42h

| | |
|-----------------------|-----|
| Droit social | 21h |
| Droit du consommateur | 21h |

UE 5 - Vente et relation client - 98h

| | |
|--|-----|
| Vente et management de la relation client | 35h |
| anglais appliqué à la relation client + toeic | 28h |
| Gestion de la fidélisation client (dt CRM ERP) | 35h |

UE 6 - Spécialisation - 91h

| | |
|--|-----|
| Connaissance de son univers commercial (alimentaire/ non alimentaire) | 35h |
| Animation et motivation d'une équipe commerciale (vente, conseil et force de vente...) | 35h |
| Vente et relation client adaptée à son univers commercial | 21h |

UE 7 - Projet professionnel - 54h

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Réalisation autonome de projet | 21h |
| Visites d'entreprises et conférences | 21h |
| Tutorat individuel | 12h |
| Soutenance | |
| Mémoire et Soutenance | |
| Evaluation en entreprise | |

4 | MODALITÉS

Master 2 Marketing et Vente en B2B

Profils : personnes titulaires du Master 1 marketing et vente, ingénieur dans un domaine technique et toute personne justifiant d'un bac+4 dans le domaine de la gestion et/ou technique. Il doit également justifier d'un bon niveau d'anglais au Toeic ou Toefl.

Type de contrat : contrat d'apprentissage dans la limite de 20 places et en contrat de professionnalisation

Coût pédagogique : 9,15€ de l'heure de formation pris en charge par Formasup pour un contrat d'apprentissage et par votre OPCA pour un contrat de professionnalisation

Rythme d'alternance : 3 semaines de cours / 5 semaines environ en entreprise

Début du contrat : début de la formation fin septembre. Possibilité de débiter le contrat 2 mois avant.

Mode de recrutement : sélection du dossier, passage du test SIM (Français, anglais, logique et culture générale), passage du Toeic et Toefl puis un entretien face à un jury composé d'enseignants et de professionnels

Master 1 Marketing et Vente

Profils : personnes titulaires du Master 1 marketing et vente, ingénieur dans un domaine technique et toute personne justifiant d'un bac+4 dans le domaine de la gestion et/ou technique. Il doit également justifier d'un bon niveau d'anglais au Toeic ou Toefl.

Type de contrat : contrat d'apprentissage dans la limite de 20 places et en contrat de professionnalisation

Coût pédagogique : 9,15€ de l'heure de formation pris en charge par Formasup pour un contrat d'apprentissage et par votre OPCA pour un contrat de professionnalisation

Rythme d'alternance : 3 semaines de cours / 5 semaines environ en entreprise

Début du contrat : début de la formation fin septembre. Possibilité de débiter le contrat 2 mois avant.

Mode de recrutement : sélection du dossier, passage du test SIM (Français, anglais, logique et culture générale), passage du Toeic et Toefl puis un entretien face à un jury composé d'enseignants et de professionnels

Licence professionnelle Banque-Assurance

Profils :

Personnes titulaires d'un bac +2 et avec un projet professionnel défini dans le domaine de la banque et de l'assurance

Type de contrat :

Contrat de professionnalisation et formation continue

Coût pédagogique :

9.15€ de l'heure pris en charge par l'OPCA (frais d'inscription à l'université offerts) ou 6 000,00 € pour la formation continue (tarif annuel 2015-2016)

Rythme d'alternance :

15 jours/15 jours (de septembre à fin mai)

Début du contrat : Début de la formation en septembre

(possibilité de débiter le contrat 2 mois avant)

Mode de recrutement : Sélection sur dossier puis entretien face à un jury composé d'enseignants et de professionnels

Licence professionnelle Responsable adjoint de Distribution

Profils :

La formation s'adresse aux titulaires d'un diplôme d'études supérieures BAC +2 (DUT, BTS) ou aux étudiants ayant validé 120 crédits ECTS. issus prioritairement du secteur du commerce et de la distribution et ayant pour projet professionnel d'accéder à un poste à responsabilité dans le domaine de la distribution alimentaire et non alimentaire.

Type de contrat :

Contrat de professionnalisation et formation continue

Coût pédagogique :

9.15€ de l'heure pris en charge par l'OPCA (frais d'inscription à l'université offerts) ou 6 000,00 € pour la formation continue (tarif annuel 2015-2016)

Rythme d'alternance :

3 semaines entreprise /1 semaine en cours (de septembre à fin mai)

Début du contrat : Début de la formation en septembre

(possibilité de débiter le contrat 2 mois avant)

Mode de recrutement : Sélection sur dossier puis entretien face à un jury composé d'enseignants et de professionnels

PARTENAIRES



® **CAMPUS DE BOURG-EN-BRESSE**
UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3 - 2018

Contenu
Service relation entreprises / Scolarité

Création - Conception - Mise en page
Service de la communication
Infographie : Camille MEILHEURAT
Photos : David VENIER

DOCUMENT NON CONTRACTUEL

CAMPUS DE BOURG-EN-BRESSE UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3

2 rue du 23ème R.I
01000 Bourg-en-Bresse
04.74.23.82.43

bourgenbresse.univ-lyon3.fr



RELATIONS
ENTREPRISES