

# Business développement et management de la relation client (BUT 3, Laon)

# 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\_Ais ne\_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.

# 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**

VETMiroir (pour annexe)	Volume horaire	СМ	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 1 Semestre 1					
Bonus Optionnel BUT 1 Semestre 2					
Compétence 1 Marketing - Niveau 1					22
UE 11					10

2 rue Pierre Curie 02000 Laon France

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

Portfolio	9			9	
R1-10 Initiation à la conduite de projet	9	3	6		
R1-11 Langue A Anglais du commerce 1	21		9	12	
R1-12 Langue B du commerce 1	21		21		
R1-13 Ressources et culture numériques 1	21		21		
R1-14 Expression, Communication et Culture 1	21		21		
R1-15 Projet Personnel et Professionnel 1	15	3	12		
R1-1 Fondamentaux marketing et comportement du consommateur	36	12	24		
R1-4 Etudes Marketing 1	21	10,5	10,5		
R1-5 Environnement économique de l'entreprise	21	10,5	10,5		
R1-6 Environnement juridique de l'entreprise	21	10,5	10,5		
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1	18		18		
R1-8 Eléments financiers de l'entreprise	12		12		
R1-9 Rôle et organisation de l'entreprise sur son marché	12	6	6		
SAE1-1 Marketing : positionnement d'une offre simple	24		24		
UE 21					12
Portfolio	6			6	
R2-10 Gestion et conduite de projet	10,5		10,5		
R2-11 Langue A Anglais du commerce 2	24		9	15	
R2-12 Langue B du commerce 2	21		21		
R2-13 Ressources et culture numériques 2	18		18		
R2-14 Expression, Communication et Culture 2	24		24		
R2-15 Projet Personnel et Professionnel 2	12		6	6	
R2-1 Marketing mix 1	21	10,5	10,5		
R2-4 Etudes Marketing 2	21	10,5	10,5		
R2-5 Relations contractuelles commerciales	21	10,5	10,5		
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2	24		24		
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple	21	10,5	10,5		
R2-8 Canaux de commercialisation et de distribution	19	9	10		
SAE2-1 Marketing : marketing mix	15		15		
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC	10,5		10,5		
Stage BUT1 S2	15			15	

Compétence 2 Vente - Niveau 1				19
UE 12				10
Portfolio				
R1-10 Initiation à la conduite de projet				
R1-11 Langue A Anglais du commerce 1				
R1-12 Langue B du commerce l				
R1-13 Ressources et culture numériques 1				
R1-14 Expression, Communication et Culture 1				
R1-15 Projet Personnel et Professionnel 1				
R1-2 Fondamentaux de la vente	24	3	21	
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1				
R1-8 Eléments financiers de l'entreprise				
SAE1-2 Vente : démarche de prospection	24		24	
UE 22				9
Portfolio				-
R2-10 Gestion et conduite de projet				
R2-11 Langue A Anglais du commerce 2				
R2-12 Langue B du commerce 2				
R2-13 Ressources et culture numériques 2				
R2-14 Expression, Communication et Culture 2				
R2-15 Projet Personnel et Professionnel 2				
	23	3	20	
R2-2 Prospection et négociation	23	3	20	
R2-5 Relations contractuelles commerciales				
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2				
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple				
R2-9 Psychologie sociale	18	9	9	
SAE2-2 Vente : initiation au jeu de rôle de négociation	15		15	
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC				
Stage BUT1 S2				
Compétence 3 Communication Commerciale - Niveau 1				19
UE 13				10
Portfolio				

R1-10 Initiation à la conduite de projet				
R1-11 Langue A Anglais du commerce 1				
R1-12 Langue B du commerce 1				
R1-13 Ressources et culture numériques 1				
R1-14 Expression, Communication et Culture 1				
R1-15 Projet Personnel et Professionnel 1				
R1-3 Fondamentaux de la communication commerciale	21	10,5	10,5	
R1-4 Etudes Marketing 1				
R1-6 Environnement juridique de l'entreprise				
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1				
SAE1-3 Communication Commerciale	24		24	
UE 23				9
Portfolio				
R2-10 Gestion et conduite de projet				
R2-11 Langue A Anglais du commerce 2				
R2-12 Langue B du commerce 2				
R2-13 Ressources et culture numériques 2				
R2-14 Expression, Communication et Culture 2				
R2-15 Projet Personnel et Professionnel 2				
R2-3 Moyens de la Communication Commerciale	21	10,5	10,5	
R2-5 Relations contractuelles commerciales				
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2				
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple				
R2-9 Psychologie sociale				
SAE2-3 Communication commerciale : élaboration d'un plan de	15		15	
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC				
Stage BUT1 S2				

VETMiroir (pour annexe)	Volume horaire	СМ	TD	ТР	ECTS
Bonus Optionnel BUT 2 Semestre 3					
Bonus Optionnel BUT 2 Semestre 4					
Compétence 1 Marketing - Niveau 2					12

UE 31					6
Portfolio	15			15	
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3	18		9	9	
R3-11 LV B appliquée au commerce 3	15		15		
R3-12 Ressources et culture numériques 3	18		18		
R3-13 Expression, Communication, Culture 3	15		15		
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3	12		6	6	
R3-1 Marketing Mix 2	20,5	10	10,5		
R3-4 Etudes Marketing 3	15	6	9		
R3-5 Environnement économique international	15	6	9		
R3-6 Droit des activités commerciales 1	15	6	9		
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3	15		15		
R3-8 Tableau de bord commercial	15	6	9		
R3-9 Psychologie sociale du travail	15	6	9		
SAE3-1 Pilotage d'un projet en déployant les TC	25		25		
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise	25		25		
UE 41					6
Portfolio	10,5			10,5	
R4-1 Stratégie marketing	12	6	6		
R4-4 Droit du travail	12	6	6		
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4	13		13		
R4-6 LV B appliquée au commerce 4	13		13		
R4-7 Expression, communication, culture 4	13		13		
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4	7		7		
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet	25		25		
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation	25		25		
Stage BUT2					
Compétence 2 Vente - Niveau 2					12
UE 32					6
Portfolio					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-11 LV B appliquée au commerce 3					

	1	<b>-</b>	1	1	1
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-2 Entretien de vente	18	3	15		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					
SAE3-1 Pilotage d'un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
UE 42					6
Portfolio					
R4-2 Négociation : rôle du vendeur et de l'acheteur	13,5	3	10,5		
R4-4 Droit du travail					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4					
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet					
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation					
Stage BUT2					
Compétence 3 Communication Commerciale - Niveau 2					12
UE 33					6
Portfolio					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-11 LV B appliquée au commerce 3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-3 Principes de la communication digitale	22,5	10,5	12		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					
				1	1

SAE3-1 Pilotage d'un projet en déployant les TC				
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise				
UE 43				6
Portfolio				
R4-3 Conception d'une campagne de communication	15	6	9	
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4				
R4-6 LV B appliquée au commerce 4				
R4-7 Expression, communication, culture 4				
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4				
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet				
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation				
Stage BUT2				
Compétence 4 Business développement - Niveau 1				12
UE 34				6
Portfolio				
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3				
R3-12 Ressources et culture numériques 3				
R3-13 Expression, Communication, Culture 3				
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3				
R3-15 Marketing B2B	18	6	12	
R3-6 Droit des activités commerciales 1				
R3-8 Tableau de bord commercial				
R3-9 Psychologie sociale du travail				
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise				
SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale	25		25	
UE 44				6
Portfolio				
R4-4 Droit du travail				
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4				
R4-6 LV B appliquée au commerce 4				
R4-7 Expression, communication, culture 4				
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4				

R4-9 Fondamentaux du management de l'équipe commerciale	21	9	12	
SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel	20		20	
Stage BUT2				
Compétence 5 Relation client - Niveau 1				12
UE 35				6
Portfolio				
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3				
R3-12 Ressources et culture numériques 3				
R3-13 Expression, Communication, Culture 3				
R3-14 Projet Personnel et Professionnel 3				
R3-16 Fondamentaux de la relation client	18	6	12	
R3-6 Droit des activités commerciales 1				
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3				
R3-8 Tableau de bord commercial				
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise				
SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale				
UE 45				6
Portfolio				
R4-10 Relation client omnicanal	25	9	16	
R4-4 Droit du travail				
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4				
R4-6 LV B appliquée au commerce 4				
R4-7 Expression, communication, culture 4				
R4-8 Projet Personnel et Professionnel 4				
SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel				
Stage BUT2				

VETMiroir (pour annexe)	Volume horaire	СМ	TD	TP	ECTS
Bonus Optionnel BUT 3 Semestre 5					
Bonus Optionnel BUT 3 Semestre 6					
Compétence 1 Marketing - Niveau 3					14

DE F1   Portfolio   20		+				
## STATISTIC PROPERTY OF THE P	UE 51					7
R5-3 Financement et régulation de l'économile         21         9         12         12           R5-4 A Droit des activités commerciales 2         21         9         12         12           R5-5 Analyse financière         17         17         17         17           R5-6 Angiale appliqué au commerce 5         15         15         15         15           R5-7 LV B appliqué au commerce 8         15         18         18         18           R5-7 LV B appliqué au commerce 8         18         18         18         18         18           R5-8 Projet Personnel et Professionnel 5         9         8         18 <td< td=""><td>Portfolio</td><td>20</td><td></td><td></td><td>20</td><td></td></td<>	Portfolio	20			20	
R5-4 Droit des activités commerciales 2         21         9         12         17           R5-5 Analyse financière         17         17         17         17           R5-6 Anglois appliqué au commerce 5         15         15         15         15           R5-7 IV B appliquée au commerce 5         15         15         15         15         15           R6-8 Expression. Communication. Culture 5         18	R5-1 Stratégie d'entreprise 1	24	12	12		
R5-5 Analyse financière         17         17         17           R5-6 Anglais appliqué au commerce 5         15         15         15           R5-7 LV 8 appliquée au commerce 5         15         15         15           R5-8 Expression, Communication, Culture 5         18         18         18           R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         9         9         9           SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie cilent         40         40         1           UE 61         20         12         20         1           Portfolio         20         20         20         20           R8-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12         12         12           Stage BUT3         2         24         12         12         14         14           UE 52         2         4         12         12         12         14         14           UE 52         2         4         12         12         12         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         14         <	R5-3 Financement et régulation de l'économie	21	9	12		
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5         15         15         15           R5-7 I V 8 appliquée au commerce 5         15         15         15           R5-8 Expression. Communication. Culture 5         18         18         18           R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         9         9         9           SAE5-1 Mise en œuvre et pilotage de la stratégie client         40         40         7           Portfolio         20         20         20         20           R6-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12         20           R6-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12         20         20           R6-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12         20	R5-4 Droit des activités commerciales 2	21	9	12		
R5-7 LV B appliquée au commerce 5         15         15         16         18           R5-8 Expression, Communication, Culture 5         18         18         18         18           R5-9 Projet Personnel at Professionnel 5         9         9         9         9         1           SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client         40         40         40         1           UE 61         20	R5-5 Analyse financière	17		17		
BB-8 Expression, Communication, Culture 5         18         18         18           R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         9         9         1           SAE5-1 Miss en oeuvre et pilotoge de la stratégie client         40         40         7           Portfolio         20         20         20         20           BB-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12         12           Stage BUT3         14         12         12         14           UE 52         2         4         12         12         14           De ortfolio         3         4         14         14         14           UE 52         4         12         8         15         14	R5-6 Anglais appliqué au commerce 5	15		15		
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         9         9	R5-7 LV B appliquée au commerce 5	15		15		
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client         40         40         7           Portfolio         20         20         20           R6-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12         12           Stage BUT3	R5-8 Expression, Communication, Culture 5	18		18		
UE 61         20         20           Portfolio         20         20           R6-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12           Stage BUT3         14         12         12           Compétence 2 Vente - Niveau 3         14         14           UE 52         7         7           Portfolio         15         15           R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1         21         6         15           R5-4 Droit des activités commerciales 2         15         15           R5-5 Analyse financière         15         15           R5-6 Anglais appliqué au commerce 5         15         15           R5-7 LV B appliquée au commerce 5         15         15           R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         15         15           SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client         17         7           Portfolio         15         15         15           R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2         21         6         15         15           Stage BUT3         16         15         16         16         16	R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5	9		9		
Portfolio         20         20           R8-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12           Stage BUT3         14         12         12           Compétence 2 Vente - Niveau 3         14         14           UE 52         7         7           Portfolio         15         15           R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1         21         6         15           R5-4 Droit des activités commerciales 2         15         15           R5-5 Analyse financière         15         15           R5-6 Anglais appliqué au commerce 5         15         15           R5-7 LV B appliquée au commerce 5         15         15           R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         15         15           SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie cilent         15         17           UE 62         7         7           Portfolio         15         15           R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2         21         6         15           Stage BUT3         16         15         16	SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client	40		40		
R6-1 Stratégie d'entreprise 2         24         12         12           Stage BUT3         14         14           Compétence 2 Vente - Niveau 3         14         14           UE 52         7         7           Portfolio         15         15           R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1         21         6         15           R5-4 Droit des activités commerciales 2         15         15           R5-5 Analyse financière         16         15           R5-6 Anglais appliqué au commerce 5         16         16           R5-7 LV B appliquée au commerce 5         16         16           R5-8 Expression, Communication, Culture 5         16         17           R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5         16         17           SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client         17         17           Portfolio         16         15         15           R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2         21         6         15         16           Stage BUT3         16         16         16         16         16	UE 61					7
Stage BUT3  Compétence 2 Vente - Niveau 3  Le 52  Portfolio  R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1  R5-4 Droit des activités commerciales 2  R5-5 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	Portfolio	20			20	
Compétence 2 Vente - Niveau 3  UE 52  Portfolio  R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1  R5-4 Droit des activités commerciales 2  R5-6 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en œuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R6-1 Stratégie d'entreprise 2	24	12	12		
Portfolio  R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1 21 6 15  R5-4 Droit des activités commerciales 2  R5-5 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62 7  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2 21 6 15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2 16	Stage BUT3					
Portfolio  R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1 21 6 15  R5-4 Droit des activités commerciales 2  R5-5 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  7  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  21 6 15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	Compétence 2 Vente - Niveau 3					14
R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1 21 6 15  R5-4 Droit des activités commerciales 2  R5-5 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2 21 6 15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	UE 52					7
R5-4 Droit des activités commerciales 2  R5-5 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  21  6  15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	Portfolio					
R5-5 Analyse financière  R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  21  6  15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R5-2 Négocier dans des contextes spécifiques 1	21	6	15		
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5  R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  21  6  15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R5-4 Droit des activités commerciales 2					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5  R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  21  6  15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R5-5 Analyse financière					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5  R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5  SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client  UE 62  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2  16	R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
UE 62 7  Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2 21 6 15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2 16	R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
Portfolio  R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2  21 6 15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2  16	SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2 21 6 15  Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2 16	UE 62					7
Stage BUT3  Compétence 4 Business développement - Niveau 2  16	Portfolio					
Compétence 4 Business développement - Niveau 2	R6-2 Négocier dans des contextes spécifiques 2	21	6	15		
	Stage BUT3					
UE 54 8	Compétence 4 Business développement - Niveau 2					16
	UE 54					8

	-				
Portfolio					
R5-10 Ressources et culture numériques appliquées au busines	24	12	12		
R5-11 Développement des pratiques managériales	30	15	15		
R5-14 Pilotage de l'équipe commerciale	30	15	15		
R5-3 Financement et régulation de l'économie					
R5-4 Droit des activités commerciales 2					
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 64					8
Portfolio					
R6-3 Management des comptes-clés (KAM)	16	6	10		
Stage BUT3					
Compétence 5 Relation client - Niveau 2					16
UE 55					8
Portfolio					
R5-10 Ressources et culture numériques appliquées au busines					
R5-12 Management de la valeur client	30	15	15		
R5-13 Marketing des services	30	15	15		
R5-3 Financement et régulation de l'économie					
R5-5 Analyse financière					
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 65					8
Portfolio					

Stage BUT3			

#### 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:** 35357

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

04024 Acriat

34052 - Marketing

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 16/12/2025