

## PEDAGOGIE

440 heures d'enseignement + 150 heures de projet tuteuré + 15 semaines de stage.

L'enseignement est assuré conjointement par des universitaires et des professionnels.

**PROJET TUTEURE** : réalisé en partenariat avec le monde de l'entreprise

**STAGE** : 15 semaines en entreprise, en situation de responsabilité.



**VIE ACTIVE**  
(insertion rapide dans le monde du travail)

**Licence professionnelle**  
**Gestion de la Relation**  
**Clients et e-commerce**

*Webmarketeur*  
*Responsable de Centres de contact*  
*Responsable de projet dans les technologies*  
*de l'information et de la communication*  
*Responsable e-marketing*

# Licence Professionnelle Gestion de la Relation Clients & e-commerce



## Pratique

### Conditions d'admission

Demande de dossier sur place ou par Internet.  
Deug (AES, Eco-Gestion, ...),  
DUT (TC, GEA, GACO, ...), BTS  
(NRC, MUC, Comptabilité, Info de Gestion).

### Formation continue et initiale

### Durée des études

1 an, 440h de formation, 150h de projet et 15 semaines de stages

### Coût

Droits universitaires

### Renseignements

Secrétariat :

Tél : 02 33 80 85 02

Fax : 02 33 80 85 05

Courriel :

[iut.alencon.lpe-com@unicaen.fr](mailto:iut.alencon.lpe-com@unicaen.fr)

Web :

[www.iutalencon.unicaen.fr](http://www.iutalencon.unicaen.fr)



Le chiffre d'affaires du commerce électronique explose et ce secteur exige des compétences technologiques de plus en plus pointues.

Pour répondre à cette demande, l'I.U.T. d'Alençon a créé une formation originale :

*la licence professionnelle Gestion de la Relation Clients & e-commerce*

Les métiers :

- Chef de projet commerce électronique
- Webmarketeur, Responsable de service e-marketing
- Superviseur et responsable de centres de contact
- Chef de projet dans les techniques de l'information et de la communication
- ...

## NOS ATOUTS

- Disponibilité des équipements
- Débouchés professionnels importants et variés
- Formation unique en France
- 70% des enseignements assurés par des professionnels du secteur
- Part importante des enseignements professionnels : stages longs, projets tuteurés

# Programme de formation (en 1 an)

## 8 Unités d'Enseignements (UE)

### UE 1 : Langues, Communication et homogénéisation

- ◇ Communication (blog marchand ...)
- ◇ Intégration et homogénéisation des publics
- ◇ Anglais spécifique (internet, e-commerce)

### UE 2 : Stratégie commerciale

- ◇ Vente en ligne, vente à distance
- ◇ Stratégie marketing et télémarketing

### UE 3 : Entrepreneuriat

- ◇ Droit des affaires
- ◇ Gestion financière
- ◇ Méthodologie de conduite de projet
- ◇ Gestion des ressources humaines

### UE 4 : Formation technologique et professionnelle, Gestion de la relation clients

- ◇ Prise en main d'un logiciel professionnel de gestion de centre d'appels
- ◇ Animation et supervision
- ◇ Centre d'appels
- ◇ Logistique
- ◇ Gestion de la relation clients (GRC)



### UE 5 : Formation scientifique et technologique, e-commerce

- ◇ Création de sites marchands
- ◇ Gestion et administration d'un site
- ◇ Architecture et sécurité de réseaux
- ◇ Marketing électronique avancé
- ◇ Logiciels libres et gratuits

### UE 6 : Sécurité et confiance en économie numérique

- ◇ Sécurité et confiance en économie numérique et aspects juridiques
- ◇ Sécurité de paiement, de transfert de flux numériques
- ◇ Signature électronique
- ◇ Dématérialisation des procédures
- ◇ Archivage électronique

### UE 7 : Projet tuteuré (150 h) : travail personnel

### UE 8 : Stage en entreprise (15 semaines)