

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

PARCOURS

BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT (BDMRC) DANS LE SECTEUR DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE

Le département TC de l'IUT de Valence propose, dès la deuxième année du Bachelor Universitaire de Technologie (B.U.T.), le parcours Business Développement et Management de la Relation Client dans la Banque et l'Assurance (BDMRC). Ce parcours permet à des étudiants d'occuper des postes de collaborateurs et/ou de manager de proximité sur des fonctions commerciale, de communication, du marketing, de la relation client et/ou de management pour répondre aux besoins du secteur de la banque et de l'assurance.

Formation initiale et/ou en alternance

Le parcours est en formation initiale ou en formation en alternance en deuxième année. Il n'est proposé qu'en formation en alternance en troisième année.



Admission

- 1^{ère} année B.U.T. TC
- 1^{ère} année B.U.T. GEA ou GACO (ou autres spécialités moyennant acquisition de prérequis en Marketing, Vente et Communication commerciale)
- BTS dans le domaine du marketing, de la vente, de la communication commerciale, et/ou du management
- L2 Économie et Gestion (ou autres L2 moyennant acquisition de prérequis en Marketing, Vente et Communication commerciale)
- Possibilité de VAE
- Salariés titulaires d'un diplôme

Les admissions se font sur dossier, entretien et tests (sur les trois compétences communes et transverses du BUT TC - Marketing, Vente et Communication commerciale) via E-Candidat.

Pour en savoir plus ou candidater :
www.iut-valence.fr



Poursuites études

- Master et Mastère
- Instituts d'Administration des Entreprises (IAE),
- Ecoles Supérieures de Commerce (ESC) et Ecoles de Management,
- Autres formations de l'enseignement supérieur.



Lieux de formation

Toute la formation a lieu à l'IUT de Valence.

Compétences

L'enseignement s'articule autour de **trois compétences communes et transverses à tous les parcours de TC**. Elles permettant de favoriser (ou garantir) une meilleure interaction entre contenus de formation et mises en situation professionnelle.

MARKETING
Conduire les actions
Marketing

VENTE
Vendre
une offre
commerciale

**COMMUNICATION
COMMERCIALE**
Communiquer
l'offre commerciale

Au sein du parcours BDMRC, **deux compétences spécifiques** s'ajoutent pour développer et approfondir les compétences spécifiques au développement d'activité et au management de la relation client.

BUSINESS DEVELOPPEMENT
Participer à la stratégie marketing
et commerciale de l'organisation

RELATION CLIENT
Manager
la relation client

Apprentissages critiques

À l'issue de la formation BUT, un(e) étudiant(e) est capable de :

Agir en tant que membre de l'équipe commerciale

- Réaliser un diagnostic avant la mise en place d'actions commerciales
- Mesurer l'importance du choix des cibles commerciales
- Travailler en équipe tout en respectant le rôle de chacun
- Adapter l'offre à une demande client

Agir en tant que responsable de l'équipe commerciale

- 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
- Co-construire une offre en collaboration avec les parties prenantes concernées

Agir en tant que membre de l'équipe relation client

- 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

Agir en tant que responsable de l'équipe relation client

- Asseoir la réussite de la relation client sur la cohérence globale de l'organisation
- 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

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

PARCOURS

BUSINESS DÉVELOPPEMENT ET MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT (BDMRC) DANS LE SECTEUR DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE

Mises en situation professionnelle

- **Des stages et alternance en entreprise** sont organisés au cours de votre cursus afin de valider le BUT.
- **Des Situations d'Apprentissage et d'Evaluation (SAE) réalisées** tout au long des trois années de B.U.T. Ces SAE ont pour objectif de permettre à l'étudiant(e) de s'exercer à mettre en pratique les concepts enseignés dans le cadre de sa formation. Conduites par les étudiant(e)s, la plupart de ces SAE sont réalisées en étroite collaboration avec les Banques et Assurances de notre territoire. Elles représentent 40% de la formation.

En résumé : le BUT BDMRC c'est

- 1800 heures d'enseignements, encadrées par des équipes pédagogiques mixtes.
- 600 heures de projets tutorés (travail en autonomie).
- 12 semaines de stages (sur les deux premières années). et/ou une alternance (sur les deux dernières ou la dernière année).
- Une formation reconnue et des compétences recherchées par les entreprises.

Enseignement

RESSOURCES et SAE	COMPETENCES				HEURES
	MARKETING	VENTE	BUSINESS DEVELOPPEMENT	RELATION CLIENT	
SEMESTRE 5					
R5.01 Stratégie d'entreprise 1	x				16
R5.02 Négocier dans le contexte de la banque et de l'assurance		x			16
R5.03 Financement et régulation de l'économie - Connaissance du secteur bancaire et l'assurance	x			x	12
R5.04 Droit des activités commerciales bancaires et d'assurance	x	x			12
R5.05 Analyse financière	x	x	x		12
R5.06 Anglais appliqué au commerce dans le secteur bancaire et de l'assurance	x	x	x	x	12
R5.07 LVB appliquée au commerce	x	x	x	x	12
R5.08 Expression, Communication et Culture	x	x	x	x	16
R5.09 Projet Personnel et Professionnel	x	x	x	x	8
R5.BDMRC.10 RNC appliquées au business développement et au management des banques et des assureurs			x	x	12
R5.BDMRC.11 Développement des pratiques managériales au sein des banques et des assurances			x		20
R5.BDMRC.12 Management de la valeur client dans le secteur bancaire et de l'assurance				x	20
R5.BDMRC.13 Marketing des services appliqué au secteur bancaire et de l'assurance				x	21
R5.BDMRC.14 Pilotage de l'équipe commerciale des banques et des assurances			x		20
Portefolio S5 (Assuïté requise mais non évaluée)	x	x	x	x	16
SAÉS.BDMRC.01 Mise en œuvre et pilotage de la stratégie client d'une banque et/ou d'une assurance	x	x	x	x	64
SEMESTRE 6					
R6.01 Stratégie d'entreprise 2	x				12
R6.02 Négocier dans le contexte de la banque et de l'assurance 2		x			12
R6.BDMRC.03 Management des comptes-clients (KAM) dans le secteur bancaire et de l'assurance			x		16
R6.BDMRC.04 Nouveaux comportements des clients dans le secteur bancaire et de l'assurance				x	12
Portefolio S6	x	x	x	x	16
Alternance (BDMRC) Business Development et Management de la relation client	x	x	x	x	16

Débouchés

- Chargé ou Conseiller clientèle dans le secteur bancaire,
- Chargé ou Conseiller clientèle dans le secteur de l'assurance
- Responsable des ventes, animateur des ventes, Administrateur des ventes de produits et services bancaires et d'assurance,
- Assistant commercial, Délégué commercial, Chargé d'études commerciales, cadre commercial dans le secteur bancaire et de l'assurance,
- Responsable service et relation client dans le secteur bancaire et de l'assurance,
- Assistant marketing, Chargé d'études marketing dans le secteur bancaire et de l'assurance.

RNCP : 35357



A l'IUT de Valence

51 rue Barthélemy de Laffemas - BP29 - 26901 Valence Cedex 9
Tél. 04 75 41 88 29



iutvalence-tc-secretariat@univ-grenoble-alpes.fr



www.iut-valence.fr

contact