



**GESTIONNAIRE
DE LA RELATION
CLIENT**

BAC+2

Titre de niveau III inscrit au RNCP
Assistant(e) Administration des Ventes

Répertoire National
des Certifications Professionnelles



**ÉCOLE DE
MANAGEMENT**
PARIS-LA DÉFENSE



1/10

1 emploi sur 10
dans le
commerce

53%

de femmes
dans les métiers
du commerce

37,4

millions
d'internautes
achètent en ligne



ÉCOLE DE
MANAGEMENT
PARIS-LA DÉFENSE

DEUX ANS POUR MAITRISER LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

**Notre programme Bac+2 est réalisé
dans un environnement privilégié.**

Celui de la Défense, poumon économique de Paris rassemblant les plus grandes entreprises françaises.

Celui du Pôle Universitaire Léonard de Vinci, qui offre un cadre d'apprentissage exceptionnel et une infrastructure de pointe comprenant salles de classe innovantes, FabLab, Learning center, ainsi qu'un complexe sportif et de restauration intégré.

Celui de l'EMLV, École de Management Léonard de Vinci, école reconnue tant en France qu'à l'international pour la qualité de ses formations.



LE GESTIONNAIRE DE LA RELATION CLIENT EST UN PROFIL TRÈS RECHERCHÉ PAR LES ENTREPRISES QUI ONT BESOIN DE DÉVELOPPER LEURS VENTES ET LA RELATION AVEC LEURS CLIENTS."

CIBLES DU PROGRAMME

Le programme s'adresse aux détenteurs d'un Baccalauréat (toutes séries) ou d'un Bac+1, aux titulaires d'un titre de Niveau IV et aux non bacheliers justifiant d'au moins deux ans d'expérience dans des fonctions commerciales ou marketing.

Les candidat(e)s doivent être sensibles aux métiers de la vente et intéressé(e)s par les métiers administratifs. Motivé(e)s, dynamiques et rigoureux(ses), les futur(e)s étudiant(e)s de notre programme auront avant tout le goût du travail en équipe et un véritable sens de la relation clients. De plus, le titre est accessible par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le gestionnaire de la relation client doit être immédiatement opérationnel en entreprise et devenir **l'interface privilégiée de la relation entre clients et fournisseurs**. Les objectifs de la formation ont été définis en conséquence.

- **Disposer d'une forte culture de l'entreprise** par la maîtrise des fondamentaux du droit, du management, de la culture économique et des langues étrangères, notamment l'anglais.
- **Développer ses compétences dans le domaine de l'assistance à l'administration des ventes** par la maîtrise des techniques de communication interpersonnelle, la gestion de la relation client et fournisseur, le marketing et les affaires ainsi que les outils du digital.
- **Développer de solides compétences dans les domaines connexes à l'administration des ventes** : gestion des ressources humaines et comptabilité.
- **Enrichir sa connaissance du monde du digital** : informatique et bureautique, e-business, maîtrise d'un logiciel professionnel de gestion commerciale.

DIPLÔMES ET DÉBOUCHÉS

À l'issue de la formation, l'apprenant(e) reçoit le titre "Assistant(e) Administration des Ventes", Titre RNCP de niveau III délivré par Institut Supérieur de l'Entreprise (J.O. du 22/08/2012), équivalent à un Bac+2. Le gestionnaire de la relation client exerce dans tous les secteurs d'activité dans des fonctions variées.

- Assistant(e) Administration des Ventes
- Assistant(e) de Gestion
- Assistant(e) polyvalent(e)
- Assistant(e) administratif(ve)
- Assistant(e) des services commerciaux
- Assistant(e) commercial(e)
- Assistant(e) clientèle

ZOOM SUR LES MÉTIERS

DES PROFILS TRÈS RECHERCHÉS DES ENTREPRISES

Les métiers du commerce et de la vente restent essentiels et les entreprises sont en permanence à la recherche de collaborateurs qualifiés dans ce domaine. Le gestionnaire de la relation client est l'interlocuteur privilégié des équipes commerciales et de leurs clients, en charge d'assurer les tâches administratives liées au processus de vente et, fréquemment, une partie de la relation avec le client lui-même. Le gestionnaire de la relation client devra montrer à la fois une forte rigueur dans l'exécution des tâches et un sens aigu de la relation client.



À L'ISSUE DE LA FORMATION, L'APPRENANT(E) AURA ACQUIS UNE MAÎTRISE DE LA GESTION DE LA RELATION AVEC LES CLIENTS, LA GESTION DES COMMANDES ET RELATIONS FOURNISSEURS, L'EFFICACITÉ GLOBALE DE L'ENTREPRISE."

ANNÉE 1

19%
ACTIVITÉS
PÉDAGOGIQUES

38%
COMPÉTENCES
MÉTIER



43%
CULTURE
GÉNÉRALE
ET CULTURE
D'ENTREPRISE

VOS OBJECTIFS

- **Développer la relation client** par l'accueil et l'information en face à face, au téléphone ou via Internet.
- **Administrer les ventes**, de la prise de commande au règlement, en informant le client.
- **Pérenniser les ventes** par la mise en place de processus qualité et par un véritable sens du service au client.
- **Réaliser des veilles et études** pour le compte des équipes commerciales.
- **Sélectionner les fournisseurs** par une étude approfondie des demandes d'achat et la comparaison des offres.
- **Passer des commandes** et effectuer les tâches liées (préparation et contrôle).
- **Faciliter les échanges** internes et externes par la diffusion d'informations appropriées.
- **Contribuer à l'amélioration de l'image** institutionnelle et commerciale de la société.
- **Organiser les tâches** liées à l'administration des ventes en mettant en œuvre des méthodologies appropriées.

ANNÉE 2

16%
ACTIVITÉS
PÉDAGOGIQUES

56%
COMPÉTENCES
MÉTIER



28%
CULTURE
GÉNÉRALE
ET CULTURE
D'ENTREPRISE

PÉDAGOGIE ET PROGRAMME

PÉDAGOGIE

Notre pédagogie est très active, basée à la fois sur des cours et la réalisation de projets (réalisation de diagnostics d'entreprises, diagnostic d'un service d'administration des ventes, gestion et animation d'un site web...).

ANNÉE 1

INTITULÉS MODULES	NB HEURES
CULTURE GÉNÉRALE	180
Economie-droit	40
Management	40
Connaissance du monde contemporain et Culture économique	40
Anglais	40
Espagnol	20
COMPÉTENCES MÉTIER	160
Communication interpersonnelle	40
Gestion de la relation client et fournisseur	40
E Business	20
Marketing	40
Informatique et bureautique	20
ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES	80
Projet tutoré (dossier d'analyse sectorielle)	40
Création d'entreprise	40
Stage en entreprise (5 semaines)	
TOTAL	420

LES STAGES PENDANT LA FORMATION

Les périodes de stage favorisent la mise en pratique des enseignements et permettent de bien comprendre le monde professionnel pour mieux s'y orienter. Il y a deux périodes de stage : cinq semaines en première année (entre mi-janvier et fin février) et huit semaines (en fin de cursus) en deuxième année pour favoriser le plus possible l'accès au premier emploi.

ANNÉE 2

INTITULÉS MODULES	NB HEURES
CULTURE GÉNÉRALE	140
Economie-droit	40
Connaissance du monde contemporain et méthodologie (culture d'entreprise)	40
Anglais	40
Espagnol	20
COMPÉTENCES MÉTIER	280
Communication globale (management)	40
Management opérationnel et management d'équipe	40
Comptabilité	40
Marketing	40
Management des activités	20
Techniques du Commerce International	20
Relation clients	20
GRH	40
Informatique et bureautique	20
ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES	80
Projet tutoré (diagnostic entreprise et projet de développement)	40
Site web	40
Stage en entreprise (8 semaines)	
TOTAL	500





MÉTIERS TYPE

- **Lucie est gestionnaire de la relation client dans une société d'emballages.** C'est elle qui prend le relais du commercial à réception du bon de commande. Elle a pour interlocuteurs réguliers les approvisionneurs des usines des clients avec qui elle définit les plannings de livraison. En interne, c'est elle qui fait le lien avec le service production, au cas où un problème modifierait le planning initial.
- **Manon travaille au siège d'un grand groupe au sein d'un service "relation client & planning".** Elle gère les commandes des clients d'Europe du Sud qu'elle traite grâce au système CRM de sa société. Les clients la sollicitent directement pour passer ou renouveler leurs commandes dans le cadre de contrats établis par les commerciaux.
- **Arthur travaille à partir du système e-business de sa société.** Il y gère l'ensemble des commandes à partir du site de vente en ligne. Il utilise peu le téléphone. Il bénéficie d'un système qui lui permet de chatter directement avec les clients via le site Internet lorsqu'ils ont besoin d'aide pour passer leur commande.



ÉCOLE DE
MANAGEMENT
PARIS-LA DÉFENSE

A PROPOS DE L'ÉCOLE DE MANAGEMENT LEONARD DE VINCI

L'EMLV est une école supérieure de commerce et de management post-bac, membre du Groupe Léonard de Vinci situé en plein cœur de Paris-La Défense. Parmi les points forts de l'école figurent, le marketing, les RH, la finance, l'innovation et l'entrepreneuriat dans le contexte actuel de transformation digitale des entreprises. L'école accueille chaque année une promotion de sportifs de haut niveau dans le cadre d'un parcours adapté. Des cursus transversaux pouvant aller jusqu'au double-diplôme existent avec les autres écoles du Groupe Léonard de Vinci (Ingénieurs et Designers). La formation permet aux étudiants d'appréhender rapidement les exigences et codes de l'entreprise en France et à l'international. 1100 élèves - 100 élèves dans la filière Sportifs de Haut Niveau - 4300 anciens élèves - 40 enseignants permanents dont 25 enseignants-chercheurs.

www.emlv.fr

À PROPOS DU GROUPE LÉONARD DE VINCI

Le Groupe Léonard de Vinci est composé de quatre établissements d'enseignement supérieur délivrant des diplômes reconnus qui couvrent des champs disciplinaires complémentaires, notamment dans le secteur du numérique : l'EMLV (École de Management Léonard de Vinci), l'ESILV (École Supérieure d'Ingénieurs Léonard de Vinci), l'IIM (Institut de l'Internet et du Multimédia) et DevSchool (École de développement du Groupe Léonard de Vinci).

Les quatre écoles sont implantées au sein du Pôle Universitaire Léonard de Vinci, en plein cœur du quartier Paris-La Défense. Le campus s'organise autour de valeurs communes que sont l'hybridation, la professionnalisation, l'internationalisation, l'ouverture sociale, le sport et la culture. L'hybridation est le résultat de la transversalité qui existe entre les quatre écoles : projets en commun, incubateur, vie associative, activités sportives, doubles diplômes... Ingénieurs, managers et designers apprennent à vivre et à travailler ensemble au-delà des frontières de leur propre cursus.

www.devinci.fr

