

# LICENCE PROFESSIONNELLE COMMERCE DISTRIBUTION

## Marketing des services & de la relation client

### DIPLOME : L3 – LPCD Marketing des services et de la relation client

N° d'enregistrement RNCP : 29740  
Code formation : 2503123A



## PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le cycle est accessible aux étudiants titulaires d'un BTS, DUT ou tout autre diplôme universitaire équivalent, dans les domaines principaux du commerce et du marketing. Il est également ouvert aux salariés dans le cadre d'un plan de formation, ayant acquis les diplômes précités.



## OBJECTIFS ET VALIDATION DU DIPLÔME

### Objectifs pédagogiques et compétences visées

A l'issue de la formation, l'étudiant sera capable :

- De compléter son cursus, en approfondissant plusieurs points abordés dans sa formation initiale, par une approche plus concrète et plus professionnelle.
- D'avoir une vision d'ensemble de l'approche « produits / services » (de la production à la consommation) en mettant en évidence les différentes interactions de chaque étape avec la suivante.
- De comprendre les concepts fondamentaux du commerce et du marketing.
- D'être capable de travailler en groupe projet en associant leurs compétences et intérêts différents afin de gérer des projets transversaux.

### Perspectives d'emploi

Former des professionnels sur des postes d'encadrement intermédiaire dans les secteurs des services et du commerce, à des fonctions marketing, management, commerciales

- Responsable d'affaires
- Assistant.e commercial.e
- Assistant.e marketing
- Assistant.e chef.fe de produit
- Assistant.e administratif.ve
- Chef.fe de secteur
- Responsable commercial.e
- ...



## MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

**Suivi en entreprise** : 2 durant la formation dont un en physique au moins.

### Modalités d'évaluation :

- **Écrite** : validation par deux partiels semestriels (janvier et juin).
- **Contrôle continu** : pour la partie Spécialisation et les applications professionnelles.

**Mémoire professionnel et projet tuteuré** : Evaluation écrite (dossier) et orale (soutenance en groupe pour le PT et individuelle pour le mémoire).

Evaluation professionnelle en entreprise : évaluation réalisée par le tuteur lors des rdv de suivi (2/an).

**Modalités d'obtention du diplôme** : moyenne = 10/20 sur l'ensemble des UE1 à UE7 **et** 10/20 pour les UE6 et UE7. Certification en langue anglaise (pas de score minimum requis).



## MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

### Modalités pédagogiques

Le CFP Ecole Nantaise de Commerce, pour la partie en centre de formation, et le tuteur, pour celle en entreprise, mettront en œuvre les moyens pédagogiques correspondant au niveau de formation visé.

Cours en présentiel pour leur grande majorité – possibilité de quelques cours en ligne (voir annexe 2 : CGV), avec des enseignants de l'ENC et des professionnels suivant les matières enseignées.

### Locaux et équipements

Locaux : au cœur de Nantes

Équipement : salle informatique, matériel vidéo

Handicap : sensibilisé à l'importance de faciliter l'accès à la formation de toute personne porteuse de handicap, nous sommes à votre écoute pour la mise en place de modalités spécifiques. Nous disposons d'un référent handicap, veuillez nous contacter : [referent-handicap@enc-nantes.fr](mailto:referent-handicap@enc-nantes.fr)



## DURÉE ET DÉLAIS D'ACCÈS

### Durée de la formation

Septembre 2022 – Juillet 2023

Rythme de 2 jours en formation et 3 jours en entreprise

Volume horaire : 35h/semaine, 637h de cours.

### Délais d'accès

Étude des candidatures à partir du mois de janvier de l'année précédente

Modalités d'accès à la formation : étude du dossier et entretien de motivation

Intégration en formation à partir du mois de septembre

[Tapez ici]



## TARIFS

### COÛT DE LA FORMATION POUR L'ALTERNANT :

En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **pas de frais de formation**

En formation continue : se renseigner auprès de Pôle emploi

### COÛT DE LA FORMATION POUR L'EMPLOYEUR :

Secteur privé : **prise en charge des frais de formation par l'OPCO** selon les niveaux de prise en charge en vigueur

Secteur public : 7700 euros pour l'année de formation



## LIEUX DE FORMATION ET CONTACTS

### Lieux de la formation

#### ENC

1 place de la Bourse  
44000 NANTES

### Contacts

#### Responsable de formation

Aline DUBURQUOIS

[a.duburquois@enc-nantes.fr](mailto:a.duburquois@enc-nantes.fr) / 02 40 48 41 13



## CONTENU PÉDAGOGIQUE

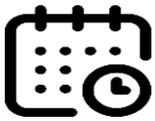
Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
<b>M 101</b> Marketing/e-marketing et démarches commerciales	28h	<i>Maitriser les fondamentaux du commerce et du marketing</i>	Partiel écrit (1h30)
<b>M 102</b> Outils d'analyse marketing & e-marketing	28h	<i>Identifier les outils d'analyse du marketing stratégique</i>	Partiel écrit (1h30)
<b>M 103</b> Statistiques, traitement et analyse des données	21h	<i>Mesurer et analyser les données marketing</i>	Partiel écrit (1h)
<b>M 104</b> Application professionnelle	14h	<i>Utiliser et analyser les données statistiques</i>	Contrôle continu écrit (1h)

[Tapez ici]

<b>M 201</b> Relation client et e-commerce	21h	<i>Maitriser le marketing relationnel et la e- relation client</i>	Partiel écrit (2h)
<b>M 202</b> Négociation	14h	<i>Maitriser les étapes de la négociation achat et son cadre juridique</i>	Contrôle continu oral/écrit (1h)
<b>M 203</b> Droit commercial	14h	<i>Identifier les éléments constitutifs du contrat de vente, les fondamentaux des règles de la concurrence et du droit de la concurrence</i>	Partiel écrit (1h30)
<b>M 204</b> Merchandising et e-merchandising	28h	<i>Caractériser la logique du merchandising  Mesurer les enjeux industriels du merchandising</i>	Partiel écrit (2h)
<b>M 205</b> Application professionnelle	14h	<i>Utiliser le logiciel SPHINX  Mise en pratique</i>	Partiel écrit (1h)
<b>M 301</b> Communication Management	28h	<i>Communiquer en public  Connaitre les bases du management opérationnel</i>	Partiel écrit (2h)
<b>M 302</b> Droit du travail	14h	<i>Identifier les sources du droit  Maitriser les règles du contrat de travail et du droit des salariés</i>	Partiel écrit (2h)
<b>M 303</b> Gestion comptable et financière appliquée, contrôle de gestion	35h	<i>Analyser les charges  Mesurer la rentabilité  Analyser les résultats</i>	Partiel écrit (2h+2h)
<b>M 304</b> Application professionnelle	14h	<i>Tableaux de bord et préparation aux oraux</i>	Contrôle continu écrit/oral (1h+1h)
<b>M 401</b> Economie et stratégie	14h	<i>Caractériser la micro et macroéconomie  Calculer et apprécier la formation du prix</i>	Contrôle continu écrit (1h)

[Tapez ici]

<b>M 402</b> Relations Production Industrie Commerce	14h	<i>Connaitre l'historique, l'évolution et l'aspect réglementaire de la distribution</i>	Partiel écrit (1h)
<b>M 403</b> Chemin logistique et Supply Chain	14h	<i>Identifier les enjeux et l'évolution de la chaîne logistique et d'approvisionnement</i>	Partiel écrit (2h)
<b>M 404</b> Management des services	14h	<i>Caractériser l'économie et la typologie des services</i>	Contrôle continu écrit (1h)
<b>M 405</b> Application professionnelle	14h	ANGLAIS	Partiel écrit (1h)
<b>M 501</b> Spécialisation services et Relation Client	49h	<i>Définir la formule des services et de pilotage en B to B</i>	Contrôles continus (écrits et oraux)
<b>M 502</b> Management d'une équipe commerciale dans les services	14h	<i>Identifier le rôle d'un manager Animer et motiver une équipe</i>	Contrôles continus (écrits et oraux)
<b>M 503</b> Parcours et satisfaction client	42h	<i>Identifier les éléments constitutifs du parcours client Mesurer quantitativement et qualitativement la satisfaction client</i>	Contrôles continus (écrits et oraux)
<b>M 601</b> Application de synthèse Projet tuteuré	45h	<i>Être capable de travailler en groupe-projet en associant les compétences et intérêts différents afin de gérer des projets transversaux</i>	Rapport écrit et soutenance orale (45mn)
<b>M 701</b> Application professionnelle Mémoire	105h	<i>Être capable de travailler en autonomie sur un projet d'entreprise en mobilisant les compétences acquises, développer son analyse, mesurer les résultats de ses actions et faire des recommandations</i>	Rapport écrit et soutenance orale (45mn)
<b>Réunion de rentrée et tuteurs</b>	8h		
<b>Partiels</b>	25h		
<b>Team building</b>	6h		



# PLANNING PREVISIONNEL 2022 - 2023

	Septembre 2022	Octobre 2022	Novembre 2022	Décembre 2022	Janvier 2023	Février 2023	Mars 2023	Avril 2023	Mai 2023	Juin 2023	Juillet 2023	Août 2023
1 J		1 S	1 M	Toussaint	1 J	1 D	Jour de l'an	1 M	1 S	1 L	Fête du travail	1 M
2 V	2 D		2 M		2 V	2 L		2 J	2 D	2 M		2 M
3 S	3 L		3 J		3 S	3 M		3 V	3 L	3 M		3 J
4 D	4 M		4 V		4 D	4 M		4 S	4 M	4 D		4 V
5 L	rentrée	5 M	5 S		5 L	PT2	5 J	5 D	5 M	5 V		5 S
6 M	6 J	6 D	6 M		6 V	6 L		6 L	6 J	6 S		6 D
7 M	7 V	7 L	7 M		7 S	7 M		7 M	7 V	7 D		7 L
8 J	8 S	8 M	8 J		8 D	8 M		8 S	8 L	Victoire 1945	8 J	8 M
9 V	9 D	9 M	9 V		9 L	9 J		9 D	Pâques	9 M		9 M
10 S	10 L	PT1	10 J		10 S	10 M		10 V	10 L	10 M		10 J
11 D	11 M	11 V	11 D	11 M	11 S	11 M		11 S	11 M	11 J		11 V
12 L	12 M	12 S	12 J		12 L	12 J		12 D	12 M	12 V		12 S
13 M	13 J	13 D	13 M		13 V	13 L		13 L	PT3	13 J		13 D
14 M	14 V	14 L	14 M		14 S	14 M		14 V	14 D	14 M		14 L
15 J	15 S	15 M	15 J		15 D	15 M		15 S	15 L	15 J		15 M
16 V	16 D	16 M	16 V		16 L	16 J		16 D	16 M	16 V		16 M
17 S	17 L	17 J	17 S		17 M	17 V		17 L	17 M	17 S		17 J
18 D	18 M	18 V	18 D		18 M	18 S		18 M	18 J	Ascension	18 D	18 V
19 L	19 M	19 S	19 L		19 J	19 D		19 M	19 V	19 L		19 S
20 M	20 J	20 D	20 M		20 V	20 L		20 J	20 S	20 M		20 D
21 M	21 V	21 L	21 M		21 S	21 M		21 V	21 D	21 M		21 L
22 J	22 S	22 M	22 J		22 D	22 M		22 S	22 L	Oraux PT	22 J	22 M
23 V	23 D	23 M	23 V		23 L	23 J		23 D	23 M	23 V		23 M
24 S	24 L	24 J	24 S		24 M	24 V		24 L	24 M	24 S		24 J
25 D	25 M	25 V	25 D	NOEL	25 M	25 S		25 S	25 M	25 D		25 V
26 L	26 M	26 S	26 L		26 J	26 D		26 D	26 M	26 V		26 S
27 M	27 J	27 D	27 M		27 V	27 L		27 L	27 J	27 S		27 D
28 M	28 V	28 L	28 M		28 S	28 M		28 V	28 D	Pentecôte	28 M	28 L
29 J	29 S	29 M	29 J		29 D	29 M		29 S	29 L	29 J		29 M
30 V	30 D	30 M	30 V		30 L	30 J		30 D	30 M	30 V		30 M
	31 L	31 S	31 M		31 M	31 V		31 M		31 L		31 J

Légende :

SPE
ENTREPRISE
COURS
EXAM