

# Le programme détaillé



Année scolaire 2021-2022

Siret : 442 293 734 00012

N° de déclaration d'activité : FPC52440410944

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat  
(art. L.6352-12)

## **Licence professionnelle Commerce Distribution - Marketing des services et de la relation client** **DIPLOME OU TITRE : L3 - LPCD Marketing des services et de la relation client/ spécialisation services et relation client**

N° d'enregistrement RNCP : 29740

Code formation : 2503123A



**PUBLIC VISÉ**

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 DIPLOME OU DU TITRE**

### **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**

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

# Le programme détaillé



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

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

**Modalités d'évaluation** : **Ecrite** : validation par deux partiels semestriels (janvier et juin).

**Contrôle continu** pour certaines applications professionnelles et la partie Spécialisation.

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

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

**Modalité obtention diplôme** : moyenne = 10/20 sur l'ensemble des UE 1,2,3,4, 5 et 10/20 pour UE 6 et 7



## 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, mettent 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 : Conditions Générales de Ventes), avec des enseignants de l'ENC et des professionnels suivant les matières enseignées.

### Locaux et équipements

Locaux ENC : 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 2021 – juillet 2022

Rythme de 2 jours en formation et 3 jours en entreprise

Volume Horaire : 35 h/semaine, 596 h de cours

### Délais d'accès

Étude des candidatures à partir du mois de janvier

Modalités d'accès à la formation : un entretien de motivation

Intégration à partir du mois de septembre



## TARIFS

Statut salarié : pas de frais de formation.

Contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.

Coût de contrat basé sur la prise en charge des frais de formation par l'OPCO en fonction des branches.

# Le programme détaillé



## LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

### Lieu de la formation

6 rue Crébillon 44000 Nantes

### Contacts

Aline DUBURQUOIS Responsable de formation  
[a.duburquois@enc-nantes.fr](mailto:a.duburquois@enc-nantes.fr) // 02 40 48 40 24

Hélène PATE Responsable de formation  
[hpate@enc-nantes.fr](mailto:hpate@enc-nantes.fr) // 02 40 4 8 40 24



## CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
<b>M 101</b> <i>Marketing/e-marketing et démarches commerciales</i>	28h	<i>Maitriser les fondamentaux du commerce et du marketing</i>	Partiel écrit
<b>M 102</b> Outils d'analyse marketing & e-marketing	28h	<i>Identifier les outils d'analyse du marketing stratégique</i>	Partiel écrit
<b>M 103</b> Statistiques, traitement et analyse des données	21h	<i>Mesurer et analyser les données marketing</i>	Partiel écrit
<b>M 104</b> Application professionnelle	14h		Contrôle continu écrit
<b>M 201</b> Relation client et e-commerce	21h	<i>Maitriser le marketing relationnel et la e-relation client</i>	Partiel écrit
<b>M202</b> Négociation	14h	<i>Maitriser les étapes de la négociation achat et son cadre juridique</i>	Contrôle continu écrit

# Le programme détaillé

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
<b>M203</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
<b>M204</b> Merchandising et e-merchandising	28h	<i>Caractériser la logique du merchandising Mesurer les enjeux industriels du merchandising</i>	Partiel écrit
<b>M205</b> Application professionnelle	14h	<i>Mise en pratique</i>	Partiel écrit
<b>M301</b> Communication Management	28h	<i>Communiquer en public Connaitre les bases du management opérationnel</i>	Partiel écrit
<b>M302</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
<b>M303</b> Gestion comptable et financière appliquée, contrôle de gestion	21h	<i>Analyser les charges Mesurer la rentabilité Analyser les résultats</i>	Partiel écrit
<b>M 304</b> Application professionnelle	14h	<i>Mise en pratique</i>	
<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
<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

# Le programme détaillé

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
<b>M403</b> Chemin logistique et supply chain	14h	<i>Identifier les enjeux et l'évolution de la chaîne logistique et d'approvisionnement</i>	Partiel écrit
<b>M404</b> Management des services	14h	<i>Caractériser l'économie et la typologies des services</i>	Contrôle continu écrit
<b>M 405</b> Application professionnelle	14h	<i>Mise en pratique</i>	
<b>M 501</b> Spécialisation Services et Relation Client	47h	<i>Définir la formule des services et le pilotage en B to B</i>	Contrôle continu écrit
<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>	Contrôle continu oral et écrit
<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>	Contrôle continu oral et écrit
<b>M 601</b> Application de synthèse / projet tuteuré	45h	<i>Etre 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
<b>M701</b> Application professionnelle/ Mémoire	105h	<i>Etre 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

# Le planning 2021/2022\*

	SPECIALISATION							ENTREPRISE							COURS							EXAM													
<b>SEPT 2021</b>	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di	Lu	Ma
<b>OCT</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>NOV</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>DEC</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>JANV 2022</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>FEV</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>MARS</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>AVR</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>MAI</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>JUIN</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>JUIL</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4
<b>AOUT</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4

\*Sous réserve de modifications

# La liste des Intervenants\*

<b>Liste des intervenants 2021/2022</b>	
LPCD Marketing des Services et de la Relation Client	
<b>intitulé des modules</b>	<b>intervenants</b>
<b>TRONC COMMUN</b>	
<b>M101</b> - Marketing/e-marketing	Emmanuelle DROUET
<b>M102</b> - Outils d'analyse marketing	Fanny MEVEL
<b>M103</b> - Stat, analyse des données	Fanny MEVEL
<b>M104</b> - Application Professionnelle	Alain MOLLARD
<b>M201</b> - Relation client et e-commerce	Sandrine WROBLEWSKI
<b>M202</b> - Négociation	Céline LAISNE
<b>M203</b> - Droit Commercial	Guillaume LOUAPRE
<b>M204</b> - Merchandising	Fanny MEVEL
<b>M301</b> - Communication/Management	Caroline DUBOC
<b>M302</b> - Droit du travail	Chloé NADEAUD
<b>M303</b> - Contrôle de Gestion	Pierig TREGUER
<b>M303</b> - Gestion comptable	Pierig TREGUER
<b>M304</b> - Tableaux de Bord	Pierig TREGUER
<b>M401</b> - Economie et stratégie	Boris DELAUDAUD
<b>M402</b> - Relations production industrie commerce	Olivier MEVEL
<b>M403</b> - Logistique	Simona LADARU
<b>M404</b> - Management des Services	Olivier KLEIN
<b>Parcours Marketing des services et de la relation client</b>	
<b>M501</b> Panorama des Services	Olivier KLEIN
<b>M501</b> Formule des Services	Olivier KLEIN
<b>M501</b> Pilotage des Services : Pratiques et outils du social selling	Charlotte GABORIT
<b>M501</b> Pilotage des Services : Pratiques et outils du Lean Management	Didier MIELCARECK
<b>M502</b> Management de l'équipe commerciale	Olivier KLEIN
<b>M503</b> Mesure et optimisation satisfaction client	Thomas LEMIERE
<b>M503</b> Processus et parcours client	Olivier KLEIN