



INSTITUT UNIVERSITAIRE  
DE TECHNOLOGIE  
– PÔLE D'ALENÇON

UNIVERSITÉ  
CAEN  
NORMANDIE

FORMATION INITIALE · FORMATION CONTINUE · ALTERNANCE

LICENCE PROFESSIONNELLE

# **E-COMMERCE & MARKETING NUMÉRIQUE**

GESTION DE LA RELATION CLIENTS

& E-COMMERCE

Cette Licence professionnelle vise à former des cadres intermédiaires capables de gérer de façon globale la relation clients avec les outils liés au e-commerce en utilisant des moyens numériques de communication pour enclencher, soutenir ou conclure la location, l'achat ou la vente de produits et/ou services avec un paiement et une livraison physique ou numérique.



## CONDITIONS D'ACCÈS

Candidature en ligne sur le site eCandidat.

Être titulaire d'un Bac + 2 français ou d'un diplôme admis en équivalence.

Validation des Acquis Professionnels : un entretien de positionnement permet de vérifier la pertinence de la candidature.

**Niveau de recrutement :** Bac+2

**Statuts possibles :** Formation initiale, formation continue (tous types, VAE incluse), alternance (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage).

## LIEU DE FORMATION

IUT Grand Ouest Normandie  
pôle universitaire d'Alençon  
campus de Damigny

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

UE1 : Langue et homogénéisation

- M1 : Anglais technique
- M2 : Homogénéisation
- M3 : Outils d'analyse

UE 2 : Entrepreneuriat

- M4 : Management
- M5 : Analyse financière
- M6 : Droit

UE3 : Outils de communication

- M7 : Outils bureautiques
- M8 : Communication et projet Voltaire
- M9 : Communication électronique

UE 4 : Relation clients

- M10 : Mercatique
- M11 : Analyse de la valeur client
- M12 : Management de la relation clients (CRM)

UE 5 : Outils du e-commerce

- M13 : Sites internet
- M14 : Outils marchands

UE 6 : Projet tutoré (150 h)

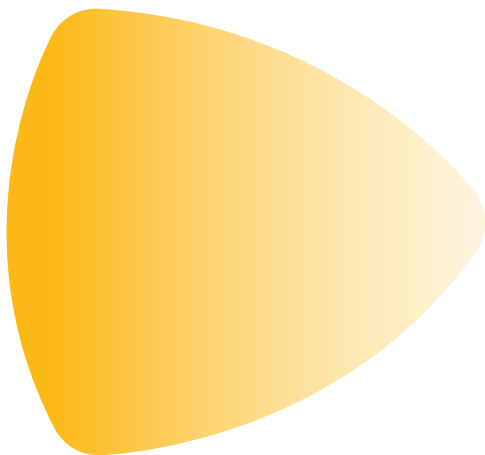
UE 7 : Stage 15 semaines

## COMPÉTENCES ACQUISES

- Maîtriser les outils liés aux nouvelles technologies de la communication et de la bureautique
- Avoir des qualités relationnelles et une culture commerciale
- Savoir manager une équipe
- Maîtriser les techniques de fidélisation de la clientèle, d'acquisition de nouveaux clients, de mise en place d'une campagne de communication, de gestion des ressources humaines
- Maîtriser les nouvelles technologies et leur intégration dans l'entreprise
- Savoir administrer, sécuriser et gérer un site de commerce électronique

## POURSUITE D'ÉTUDES

La finalité du diplôme est l'accès à la vie professionnelle mais il est possible de poursuivre en master 1<sup>re</sup> année.



## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Community manager
- Responsable de vente en ligne
- Administrateur de sites web marchands
- Conseiller en commerce électronique
- Chef de projet « réalisation de site e-commerce »
- Responsable marketing multicanal
- Responsable gestion de la relation clients
- Spécialiste référencement (SEO)
- Assistant en agence de communication multicanal
- Responsable e-réputation

## SECTEURS PROFESSIONNELS

Ce professionnel exerce son activité dans les secteurs bancaires et financiers, le secteur des télécommunications, le secteur des multimédias (TV, presse, édition, ...), les entreprises de vente à distance (vente en ligne, VPC, VAD, ...), les sociétés d'assurances et les mutuelles, les centres d'appels, les services de télémarketing, les entreprises industrielles et les entreprises de services utilisant les nouvelles technologies pour promouvoir leurs produits...



## RENSEIGNEMENTS

adresse Université de Caen Normandie  
IUT Grand Ouest Normandie  
Pôle Universitaire d'Alençon · Campus de Damigny  
61250 Damigny

téléphone 02 33 80 85 02

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

scolarité [iut.alencon.scolarite@unicaen.fr](mailto:iut.alencon.scolarite@unicaen.fr)

RETROUVEZ PLUS D'INFORMATIONS  
SUR NOTRE SITE INTERNET

UNICAEN · DIRCOM | 2019-11

