



L'objectif de la licence pro e-commerce & marketing numérique est de former des cadres intermédiaires capables de gérer de façon globale la relation clients avec les outils liés au e-commerce.

Formation initiale.

Formation continue.

Contrat de professionnalisation, apprentissage.

VAP.

UNICAEN | IUT ALENÇON | LICENCE PROFESSIONNELLE

.....  
adresse      Université de Caen Normandie  
                 IUT d'Alençon  
                 Site Universitaire d'Alençon · 61250 Damigny  
.....  
téléphone    02 33 80 85 02  
.....  
formation    iut.alencon.lpe-com@unicaen.fr  
.....  
scolarité     iut.alencon.scolarite@unicaen.fr

RETROUVEZ PLUS D'INFORMATIONS

SUR NOTRE SITE INTERNET

1<sup>er</sup> décembre 2016 | UNICAEN | 2016



INSTITUT  
UNIVERSITAIRE  
DE TECHNOLOGIE

UNIVERSITÉ  
CAEN  
NORMANDIE

LICENCE PROFESSIONNELLE

# E-COMMERCE & MARKETING NUMÉRIQUE

GESTION DE LA RELATION CLIENTS  
& E-COMMERCE

## CONDITIONS D'ACCÈS

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

## LIEU DE FORMATION

Pôle universitaire d'Alençon-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 tuteuré (150 h)

UE 7 : Stage 15 semaines

## POURSUITE D'ÉTUDES

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

## 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

## SECTEURS D'ACTIVITÉS

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 de services de télémarketing, les entreprises industrielles et les entreprises de services utilisant les nouvelles technologies pour promouvoir leurs produits.

Le Ministère de l'Économie de l'Industrie et du Numérique a dressé une liste des familles des métiers de l'internet qui met l'accent sur tous les débouchés possibles.

Sources: <http://www.metiers.internet.gouv.fr/>

## 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

Codes des fiches ROME les plus proches :

- M1704 (Management relation clientèle)
- E1101 (Animation de site multimédia)
- M1705 (Marketing)
- E 1103 (Communication)
- M1707 (Stratégie commerciale)