

# Business développement et management de la relation client

## Techniques de commercialisation (Creil)

### Autres informations (FI)

Les objectifs de la formation BUT TC et de ses 5 spécialités proposées :

Le BUT TC a pour vocation de former des techniciens supérieurs spécialisés susceptibles de s'intégrer tant dans des entreprises industrielles, commerciales que des administrations ou associations.

A l'issue d'une première année plus généraliste, l'apprenant devra choisir entre plusieurs spécialités :

- Marketing digital, E-business & entrepreneuriat (parcours proposé sur le campus de Beauvais : en formation initiale, et sur le campus de Creil : en formation initiale ou en alternance)
- Business développement et management de la relation client (parcours proposé sur le campus de Beauvais : en formation initiale ou en alternance, et sur le campus de Creil : en alternance)
- Marketing et management du point de vente (parcours proposé sur le campus de Beauvais, en formation initiale)
- Stratégie de marque et événementiel (parcours proposé sur le campus de Creil, en formation initiale)

### Organisation

#### Responsable(s) pédagogique(s)

Loubna Mourtajji

[loubna.mourtajji@u-picardie.fr](mailto:loubna.mourtajji@u-picardie.fr)

Secrétariat TC-Creil

### Modalités de formation

EN ALTERNANCE

### Informations pratiques

#### Lieux de la formation

Institut Universitaire de Technologie de l'Oise (site de Creil)

#### Plus d'informations

Institut Universitaire de Technologie de l'Oise (site de Creil)

13 allée de la Faïencerie  
60100 Creil  
France

<https://iut-oise.u-picardie.fr/>

**Programmes**

<b>VETMiroir (pour annexe)</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>CM</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>	<b>ECTS</b>
Compétence 1 Marketing - Niveau 1					22
UE 11					11
Portfolio S1	5		5		
RI-11 Langue A : anglais du commerce 1	24		15	9	
RI-12 LVB du commerce 1	24		15	9	
RI-13 Ressources et culture numériques 1	24		24		
RI-14 Expression, Communication et Culture 1	24		24		
RI-15 PPP1 Projet Personnel et Professionnel 1	15		15		
RI-1 Fondamentaux du marketing	40		40		
RI-4 Etudes marketing 1	20		20		
RI-5 Environnement économique de l'entreprise	20	5	15		
RI-6 Environnement juridique de l'entreprise	20	5	15		
RI-7 Techniques quantitatives et représentations 1	20	5	15		
RI-8 Eléments financiers de l'entreprise	14	4	10		
RI-9 Rôle et organisation de l'entreprise sur son marché	14	4	10		
SAEI-1 Marketing - Positionnement offre simple sur un marché	20	6	14		
UE 21					11
Stage S2					
Portfolio S2	5		5		
R2-10 Gestion et conduite de projet	10		10		
R2-11 Langue A - Anglais du commerce 2	25		15	10	
R2-12 Langue B du commerce 2	25		15	10	
R2-13 Ressources et culture numériques 2	20		20		
R2-14 Expression, Communication et Culture 2	25		25		

R2-15 PPP2 Projet Personnel et Professionnel 2	10		10		
R2-1 Marketing mix 1	20	5	15		
R2-4 Etudes marketing 2	20		14	6	
R2-5 Relations contractuelles commerciales	20	5	15		
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2	25	5	20		
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple	20	5	15		
R2-8 Canaux de commercialisation et de distribution	15	5	10		
SAE2-1 Marketing : marketing mix	27	6	21		
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC	5		5		
Compétence 2 Vente - Niveau 1					22
UE 12					11
Portfolio S1					
R1-10 Initiation à la conduite de projet	8		8		
R1-13 Ressources et culture numériques 1					
R1-14 Expression, Communication et Culture 1					
R1-15 PPP1 Projet Personnel et Professionnel 1					
R1-2 Fondamentaux de la vente	28		8	20	
R1-7 Techniques quantitatives et représentations 1					
R1-8 Eléments financiers de l'entreprise					
SAE1-2 Vente - Démarche de prospection	15	4	11		
UE 22					11
Stage S2					
Portfolio S2					
R2-10 Gestion et conduite de projet					
R2-11 Langue A - Anglais du commerce 2					
R2-12 Langue B du commerce 2					
R2-13 Ressources et culture numériques 2					
R2-14 Expression, Communication et Culture 2					
R2-15 PPP2 Projet Personnel et Professionnel 2					
R2-2 Prospection et négociation	25		25		
R2-5 Relations contractuelles commerciales					
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2					

R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple					
R2-9 Psychologie sociale	20		20		
SAE2-2 Vente - Initiation au jeu de rôle de négociation	20	4	16		
SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC					
Compétence 3 Communication commerciale - Niveau 1					16
UE 13					8
Portfolio S1					
RI-10 Initiation à la conduite de projet					
RI-11 Langue A : anglais du commerce 1					
RI-12 LVB du commerce 1					
RI-13 Ressources et culture numériques 1					
RI-14 Expression, Communication et Culture 1					
RI-15 PPP1 Projet Personnel et Professionnel 1					
RI-3 Fondamentaux de la communication commerciale	20		20		
RI-4 Etudes marketing 1					
RI-6 Environnement juridique de l'entreprise					
SAE1-3 Com com - Création d'un support Print	20	6	14		
UE 23					8
Stage S2					
Portfolio S2					
R2-11 Langue A - Anglais du commerce 2					
R2-12 Langue B du commerce 2					
R2-13 Ressources et culture numériques 2					
R2-14 Expression, Communication et Culture 2					
R2-15 PPP2 Projet Personnel et Professionnel 2					
R2-3 Moyens de la communication commerciale	20		20		
R2-5 Relations contractuelles commerciales					
R2-6 Techniques quantitatives et représentations 2					
R2-7 Coûts, marges et prix d'une offre simple					
R2-9 Psychologie sociale					
SAE2-3 Com com : élaboration d'un plan de communication	17	6	11		

SAE2-4 Conception d'un projet en déployant les TC					
---	--	--	--	--	--

<b>VETMiroir (pour annexe)</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>CM</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>	<b>ECTS</b>
Compétence 1 Marketing - Niveau 2					13
UE 3I					7
Portfolio S3	10		10		
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3	17		10	7	
R3-11 LV B appliquée au commerce 3	16		10	6	
R3-12 Ressources et culture numériques 3	20		20		
R3-13 Expression, Communication, Culture 3	15		15		
R3-14 PPP3 Projet Personnel et Professionnel 3	10		10		
R3-1 Marketing Mix 2	20		20		
R3-4 Etudes Marketing 3	15		15		
R3-5 Environnement économique international	15	5	10		
R3-6 Droit des activités commerciales 1	15	5	10		
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3	15	5	10		
R3-8 Tableau de bord commercial	15		15		
R3-9 Psychologie sociale du travail	12		12		
SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC	20		20		
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise	32		32		
UE 4I					6
Portfolio S4	15		15		
R4-1 Stratégie marketing	15		15		
R4-4 Droit du travail	10		10		
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4	15		10	5	
R4-6 LV B appliquée au commerce 4	15		10	5	
R4-7 Expression, communication, culture 4	15		15		
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet en déployant	15		15		
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation	10		10		
Stage BUT2	10		10		
Compétence 2 Vente - Niveau 2					13

UE 32					7
Portfolio S3					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-11 LV B appliquée au commerce 3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 PPP3 Projet Personnel et Professionnel 3					
R3-2 Entretien de vente	20		20		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					
SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
UE 42					6
Portfolio S4					
R4-2 Négociation : rôle du vendeur et de l'acheteur	15		15		
R4-4 Droit du travail					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet en déployant					
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation					
Stage BUT2					
Compétence 3 Communication commerciale - Niveau 2					14
UE 33					8
Portfolio S3					
R3-10 Anglais appliqué au commerce 3					
R3-11 LV B appliquée au commerce 3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-14 PPP3 Projet Personnel et Professionnel 3					

R3-3 Principes de la communication digitale	20		20		
R3-6 Droit des activités commerciales 1					
R3-7 Techniques quantitatives et représentations 3					
R3-8 Tableau de bord commercial					
SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
UE 43					6
Portfolio S4					
R4-3 Conception d'une campagne de communication	15		15		
R4-4 Droit du travail					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
SAE4-1 Evaluation de la performance du projet en déployant					
SAE4-2 Pilotage commercial d'une organisation					
Stage BUT2					
Compétence 4 Business Développement - Niveau 1					10
UE 34					4
Portfolio S3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-15 Marketing B2B	12		12		
SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale	24		24		
UE 44					6
Portfolio S4					
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 PPP4 Projet Personnel et Professionnel 4	5		5		

R4-9 Fondamentaux du management de l'équipe commerciale	16		16		
SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel	16		16		
Stage BUT2					
Compétence 5 Relation Client - Niveau 1					10
UE 35					4
Portfolio S3					
R3-12 Ressources et culture numériques 3					
R3-13 Expression, Communication, Culture 3					
R3-16 Fondamentaux de la relation client	12		12		
SAE3-1 Piloter un projet en déployant les TC					
SAE3-2 Démarche de création ou de reprise d'entreprise					
SAE3-3 Développement d'une expertise commerciale					
UE 45					6
Portfolio S4					
R4-10 Relation client omnicanale	20		20		
R4-5 Anglais appliqué au commerce 4					
R4-6 LV B appliquée au commerce 4					
R4-7 Expression, communication, culture 4					
R4-8 PPP4 Projet Personnel et Professionnel 4					
SAE4-3 Elaboration plan d'actions commercial et relationnel					
Stage BUT2					

<b>VETMiroir (pour annexe)</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>CM</b>	<b>TD</b>	<b>TP</b>	<b>ECTS</b>
Compétence 1 Marketing - Niveau 3					13
UE 51					8
Portfolio	20		20		
R5-1 Stratégie d'entreprise 1	20	5	15		
R5-3 Financement et régulation de l'économie	15	5	10		
R5-4 Droit des activités commerciales 2	15	5	10		
R5-5 Analyse financière	15	5	10		

R5-6 Anglais appliqué au commerce 5	15		10	5	
R5-7 LV B appliquée au commerce 5	15		10	5	
R5-8 Expression, Communication, Culture 5	20		20		
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5	10		10		
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client	64		64		
UE 61					5
Portfolio	20		20		
R6-1 Stratégie d'entreprise 2	12		12		
Stage BUT3	20		20		
Compétence 2 Vente - Niveau 3					13
UE 52					8
Portfolio					
R5-2 Négociier dans des contextes spécifiques 1	20		20		
R5-4 Droit des activités commerciales 2					
R5-5 Analyse financière					
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-8 Expression, Communication, Culture 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 62					5
Portfolio					
R6-2 Négociier dans des contextes spécifiques 2	15		15		
Stage BUT3					
Compétence 4 Business Développement - Niveau 2					17
UE 54					7
Portfolio					
R5-10 RCN appliquées au business développement et mgmt	12		12		
R5-11 Développement des pratiques managériales	20		20		
R5-14 Pilotage de l'équipe commerciale	20		20		
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					

R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 64					10
Portfolio					
R6-3 Management des comptes-clés (KAM)	16		16		
Stage BUT3					
Compétence 5 Relation Client - Niveau 2					17
UE 55					7
Portfolio					
R5-10 RCN appliquées au business développement et mgmt					
R5-12 Management de la valeur client	20		20		
R5-13 Marketing des services	24		24		
R5-6 Anglais appliqué au commerce 5					
R5-7 LV B appliquée au commerce 5					
R5-9 Projet Personnel et Professionnel 5					
SAE5-1 Mise en oeuvre et pilotage de la stratégie client					
UE 65					10
Portfolio					
R6-4 Nouveaux comportements des clients	12		12		
Stage BUT3					

## A savoir

Niveau III (BTS, DUT)

**Niveau d'entrée :**

**Niveau de sortie :** Niveau II (Licence ou maîtrise universitaire)

Le 05/06/2026