

## LICENCE PROFESSIONNELLE D'UNIVERSITE

### Intitulé : Techniques de vente et relation clientèle (TVRC)

#### Objectifs

Cette formation professionnalisant vise à former des administratifs qualifiés dans le domaine commercial, en particulier la vente et la fidélisation, et qui soient capables de progresser vers des postes de cadres commerciaux.

Cette formation vise également à permettre aux participants de :

- Améliorer l'expression et la communication et s'initier à la culture commerciale ;
- Développer les compétences comportementales et professionnelles ;
- Maîtriser les techniques de vente ;
- Apprendre à convaincre, à négocier, à gérer les conflits
- Découvrir les outils de CRM et apprendre à fidéliser le client.
- D'approfondir les différentes formes de Marketing.

#### Conditions d'accès

- Diplômes : : BAC +2
- Pré-requis :  
CONNAISSANCES GENERALES EN ECONOMIE ET GESTION

#### Programmes

Semestre 5	Semestre 6
M 1 : <b>Techniques de vente</b>	M 1 : Gestion de la relation client
M 2 : <b>Management des données commerciales</b>	M 2 : Anglais commercial
M 3 : <b>Anglais I</b>	M 3 : Marketing des services
M 4 : <b>Relations commerciales et Gestion des conflits</b>	Stage
M 5 : <b>Action commerciale</b>	
M 6 : <b>Marketing opérationnel</b>	

#### Durée de la formation et volume horaire global

- Durée : 1 an (2 semestres)
- Volume horaire global : 600 heures

#### Lieu de formation et programmation des études

- Lieu : FSJESM
- Programmation des études : week-end

#### Coût de la formation

- Coût total de la formation : 25 000dh

ETABLISSEMENT  
FSJESM

Coordonnateur

Pr. Taoufik  
BENKARAACHE

Contact :  
0661576902