



**Session
2015-2016**

Apprentissage Etudiants Bachelor BAC+3

PROGRAMME
BACHELOR
MANAGEMENT
RELATIONS
CLIENTS



**Centre de Formation
d'Apprentis du
GROUPE ESC PAU**

Bachelor Management Relations Clients

Créé en 1987 par la Chambre de Commerce et d'Industrie Pau Béarn.

802 diplômés ont été formés sur ce programme et occupent des postes au sein de la fonction commerciale : attachés commerciaux, chefs de secteurs, responsables de rayons, assistants export, négociateurs immobiliers, chargés d'études marketing, gérants d'entreprises...

Cette **formation très opérationnelle** bénéficie de tous les moyens et de l'expérience pédagogique du **Groupe ESC PAU**:

- Des accréditations internationales
- Une quarantaine de partenariats avec des universités étrangères,
- Un corps professoral composé d'enseignants chercheurs et de praticiens de l'entreprise,
- Un centre de documentation et d'information comprenant une bibliothèque électronique et des bases de données donnant accès à 40 000 études de marché, 800 000 bilans d'entreprises et des milliers d'ouvrages...

La formation **Bachelor Management Relations Clients** est résolument centrée sur la satisfaction des besoins de l'entreprise.

Les étudiants ont la possibilité, à partir de fin août 2015, d'effectuer leur **3^{ème} année de formation en contrat d'apprentissage dans votre société** et ce, grâce au soutien du Conseil Régional d'Aquitaine.

Les apprentis occupent **des postes à part entière dans tous les domaines de la vente, de la négociation, du marketing opérationnel et contribuent au développement de votre entreprise pendant 13 mois.**

Ils sont présents **75% du temps en entreprise** (cf. calendrier ci-après).

Avec l'apprentissage du Bachelor, les entreprises bénéficient :

- de l'enrichissement de leurs équipes commerciales, du développement de leurs projets et du pré-recrutement de leurs futurs cadres intermédiaires
- des connaissances et du savoir-faire d'étudiants ayant déjà effectué de nombreux stages et missions en entreprises (Plus de 7 mois) durant les 2 premières années de formation
- de l'expertise du Groupe ESC PAU en matière d'Apprentissage : 716 entreprises partenaires, plus de 2 000 apprentis formés sur les programmes Master et Bachelor depuis 1994, des méthodes de tutorat éprouvées...

Un choix très large de métiers dans tous les secteurs d'activité.

Quelques exemples de postes proposés :

- Attachés commerciaux
- Développeurs de marchés
- Conseillers clientèle dans un établissement bancaire
- Assistants managers de rayon dans la distribution généraliste ou spécialisée
- Assistants communication
- Chefs de produit junior ou chargés d'études marketing
- Négociateurs immobilier
- Assistants de direction générale en PME...

Aucune obligation de recrutement ne lie l'apprenti et l'entreprise à l'issue du contrat. Cependant une embauche après l'apprentissage permet de disposer d'un collaborateur ayant déjà acquis les compétences liées au poste, qui participera au développement de l'entreprise.

Schéma Général du cursus

EMPLOI

Diplôme BACHELOR Management Relations Clients
 Visé Bac + 3 (Licence) – Ministère de L'Enseignement Supérieur
 Certifié niveau II (Bac + 3/4) – Ministère du Travail et de l'Emploi (RNCP)

<p>3^{ème} Année « Le management de la relation client »</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation client - Stratégie Marketing - Marketing opérationnel - Marketing des services - Web Marketing - Droit du travail - Techniques de négociations et Achats - Management - Business Game - + 2 Modules de spécialisation Relations clients ou Banque 	<p>APPRENTISSAGE du 31 Août 2015 au 30 Septembre 2016</p>
<p>2^{ème} Année « Les enjeux de la relation client »</p>	<p>Approfondissement des fondamentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Droit des contrats - RSE et Ethique des Affaires - Techniques de négociation - Développement Durable - Gestion financière - Géopolitique - Projet Création d'Entreprise - Gestion de projets 	<p>Stage de 12 semaines obligatoirement à l'étranger ou Stage en France optionnel de 8 à 12 semaines</p>
<p>1^{ère} Année « Les fondements de la relation client »</p>	<p>*Environnement économique, commercial et juridique de l'entreprise *Efficacité personnelle *Fondamentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marketing : comportement du consommateur, politiques prix et produit, études de marché <ul style="list-style-type: none"> - Marketing industriel - Marketing des services ▪ Vente : techniques de vente, communication, relations clients, prise de RV par téléphone ▪ De la gestion : gestion commerciale, techniques quantitatives... 	<p>Stage de vente : 10 semaines</p> <hr/> <p>Etude de marché : 3 semaines</p> <hr/> <p>Stage de découverte de l'entreprise : 3 semaines</p>

Diplômés Bac +2
 BTS et DUT
 (Management des Unités Commerciales, Négociation Relations Clients....)

Concours d'entrée

Baccalauréat

Périodes professionnelles