

# LICENCE PROFESSIONNELLE MS MANAGEMENT DES SERVICES

Mention nationale Management des Activités Commerciales

## Modalités de suivi de la formation :

Lieu de formation : **IUT de Brest**  
- **Morlaix site de Brest**

Niveau d'accès : **titulaire d'un Bac + 2** ou équivalent

Formation initiale en **alternance**  
ou **Formation Continue** en  
prise d'études

**18 semaines** en formation,

**34 semaines** en entreprise

**446 h** d'enseignement

**45 h** de préparation à la gestion  
de projet en entreprise

## Objectif de la formation

Former des cadres intermédiaires dans les domaines du commerce, de la gestion de centres de profits, des métiers technico-commerciaux et des métiers du « back-office » dans les services.

## Métiers visés

- Technico-commercial
- Assistant responsable d'un centre de profit
- Gestionnaire d'un portefeuille client
- Conseiller technique ou commercial
- Chargé d'études ou d'affaires
- Métiers du « back-office » dans les services

## Secteurs d'activité

Intérim, location de véhicules, transport en commun, location de matériels et équipements, société de service, hôtellerie et chaîne hôtelière, matériaux, ...

## En chiffres (enquête 2019 promotion 2017) :

Taux d'insertion : à 18 mois **100%**

Taux de réussite aux examens : **100%** (promotion 2020)

### UE1

#### Outils de gestion

Comptabilité - Contrôle de gestion  
Marketing et formule de services  
Valeur Ajoutée Client  
Qualité et mesure de la performance

91H

### UE2

#### Commerce - Relation client

Principes généraux du marketing  
Gestion de la relation client - Négociation commerciale  
Merchandising

91H

### UE3

#### Management Pilotage de la performance

Management d'équipe  
Dynamique de groupe  
Droit social  
Tableau de bord

91H

### UE4

#### Enseignements transversaux

Droit commercial  
Gestion de l'information  
Anglais

70H

### UE5

#### Management opérationnel des services

Economie des services  
Yield Management et Gestion des capacités  
Approfondissement et pratique du management opérationnel des services

103H

### UE6

#### Applications de synthèse – Projet

45H

### UE7

#### Applications professionnelles - Mémoire

# COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

## SAVOIR - FAIRE

### 1 Piloter son activité

- Comprendre son environnement pour poser les objectifs et les axes stratégiques adaptés
- Construire les tableaux de bord de pilotage commercial intégrant les indicateurs adaptés : CA, marge, taux de fidélisation de la clientèle
- Mettre en place les outils d'aide au pilotage et à la coordination de l'ensemble des activités
- Elaborer, partager auprès des équipes et assurer la bonne application de la politique commerciale
- Comprendre et utiliser les outils du "digital" (outils bureautiques, réseaux sociaux)

### 2 Développer la relation client

- Mettre en place une approche globale des besoins du client
- Développer un argumentaire commercial
- Être capable de négocier en veillant à ses marges commerciales
- Animer un centre de profits et entretenir une relation client
- Gérer les moments particuliers de la relation client
- Veiller à sécuriser les conditions générales de vente et la mise en œuvre des garanties légales

### 3 Gérer les ressources humaines

- Connaître les bases de la réglementation du travail (droit des contrats, conventions collectives, règlement intérieur) et des relations sociales
- Réaliser les formalités liées à l'embauche, connaître les règles de production des bulletins de paie.
- Connaître les différents statuts salariés liés à la nature des contrats et les statuts particuliers
- Comprendre les relations sociales dans l'entreprise (fonctions des IRP, Inspection du travail, médecine du travail)
- Veiller auprès des futures recrues à l'attractivité de son centre de profits (Marque Employeur)

### 4 Spécificité des services

- Maîtriser les fondamentaux de l'économie des services
- Positionner l'activité de service dans son environnement concurrentiel
- Gérer les capacités, mettre en place une optimisation des moyens (humains, techniques et matériels)
- Adapter les organisations aux aléas et évolutions de l'environnement (économique, juridique, sociologique)
- Arbitrer les choix de mise en œuvre opérationnelle, intégration, sous-traitance ou externalisation
- Maîtriser les outils de la qualité, de la mesure de performance d'un service

## SAVOIR - ÊTRE

### 5 Manager et Communiquer

- Définir et conduire le management adapté aux équipes, au contexte (moyens humains, matériels)
- Animer l'équipe et l'espace commercial
- Assurer le développement de tous les membres de l'équipe (entretiens annuels, évolutions professionnelles)
- Evaluer la performance collective et individuelle
- Gérer et résoudre les conflits internes, voire externes (tension avec les clients)
- Maîtriser la communication écrite et orale dans l'entreprise et à l'extérieur

### 6 Aptitudes professionnelles

- Capacité d'analyse, d'utilisation d'outils et de mise en place d'amélioration de l'activité
- Méthode, organisation et gestion des priorités
- Créativité, curiosité, adaptabilité
- Sens de l'écoute et capacité à intégrer et à se développer en «réseau»
- Travail en équipe / Travail en autonomie

MAJ 05/03/2021

IUT de Brest-Morlaix  
Rue de Kergoat – CS 93837  
29238 BREST CEDEX  
Centre d'Alternance et de Formation Continue  
cafc.iutbrestmorlaix@univ-brest.fr

Contact pédagogique  
Philippe MANACH  
philippe.manach@univ-brest.fr

CONTACTS

Candidatures en ligne sur [www.iut-brest.fr](http://www.iut-brest.fr)