

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