

Licence Professionnelle Commerce et Distribution

Parcours Marketing des services et relation client

Infos pratiques

Institut Universitaire de Technologie de Quimper (IUT de Quimper)
à

Contacts

Responsable pédagogique

Duburquois Aline

a.duburquois@enc-nantes.fr

Responsable pédagogique

Saulnier Claire

csaulnier@enc-nantes.fr

Programme

L3

UE 1 Fondamentaux du commerce et du marketing

| | |
|---|-----|
| Marketing/e-marketing et démarches commerciales | 28h |
| Outils d'analyse marketing | 28h |
| Études de marché | 21h |
| Application professionnelle | 14h |

UE 2 Relation client

| | |
|-----------------------------|-----|
| Relation client | 21h |
| Négociation | 14h |
| Droit commercial | 14h |
| Merchandising | 28h |
| Application professionnelle | 14h |

UE 3 Management

| | |
|--------------------------|-----|
| Management communication | 28h |
| Droit du travail | 14h |
| GCF appliquée | 21h |

| | |
|-----------------------------|-----|
| Application professionnelle | 14h |
|-----------------------------|-----|

UE 4 Services et logistique

| | |
|--|-----|
| Économie des services | 14h |
| Relation production | 14h |
| Chemin logistique | 14h |
| Management des services | 14h |
| Application professionnelle Anglais (M405) | 14h |

UE 5 Marketing des services et de la relation client

| | |
|--|-----|
| Spécialisation services et relation client | 47h |
| Management d'une équipe | 14h |
| Parcours et satisfaction client | 42h |

UE 6 Application de synthèse - Projet Tuteuré

| | |
|--------|-----|
| Projet | 45h |
|--------|-----|

UE 7 Application professionnelle - Mémoire

| | |
|----------------------|--|
| Rapport fin d'études | |
|----------------------|--|

Dernière mise à jour le 23 mai 2023

Marketing/e-marketing et démarches commerciales

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| | CT | Ecrit - devoir surveillé | 90 | 3 | |

Outils d'analyse marketing

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|---------------------------------|-----------------|--------------------------|---------------------|--------------------|------------------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 90 | 3 | |

Études de marché

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 90 | 2 | |

Application professionnelle

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1 | |

Relation client

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 90 | 3 | |

Négociation

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1 | |

Droit commercial

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 90 | 1 | |

Merchandising

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 120 | 3 | |

Application professionnelle

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1 | |

Management communication

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 3 | |

Droit du travail

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 120 | 2 | |

GCF appliquée

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 120 | 3 | |

Application professionnelle

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit et/ou Oral | 60 | 1 | |

Économie des services

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Écrit - devoir surveillé | 60 | 1.5 | |

Relation production

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1.5 | |

Chemin logistique

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1.5 | |

Management des services

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1.5 | |

Application professionnelle Anglais (M405)

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CT | Ecrit - devoir surveillé | 60 | 1 | |

Spécialisation services et relation client

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit et/ou Oral | | 5 | |

Management d'une équipe

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit et/ou Oral | | 2 | |

Parcours et satisfaction client

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------|------------------|--------------|-------------|-----------|
| EC | CC | Ecrit et/ou Oral | | 4 | |

Projet

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| Projet tutoré | Autre modalité | Rapport écrit et soutenance orale | 45 | 5 | |

Rapport fin d'études

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

| Nature de l'enseignement | Modalité | Nature | Durée (min.) | Coefficient | Remarques |
|--------------------------|----------------|-----------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| Autres | Autre modalité | Rapport écrit et soutenance orale | 45 | 10 | |