



**LICENCE PROFESSIONNELLE D'UNIVERSITE  
MANAGEMENT COMMERCIAL ET RELATION CLIENT**

**Compétences visées**

- Chargé de clientèle
- Téléopérateur
- Responsable service après vente
- Responsable d'un point de vente

**Objectifs de la formation**

- Doter les entreprises marocaines et étrangères (installées au Maroc) en compétences dans le domaine commercial.
- Permettre à des agents en situation de travail de pouvoir progresser par la formation afin d'occuper des postes de plus haut niveau, en particulier de management de petites et moyennes équipes.
- Permettre à des demandeurs d'emploi de s'orienter vers des secteurs dynamiques et en pleine expansion comme la distribution, la franchise, les call centers, le secteur des services en général.

**Public cible**

- Etudiants titulaires d'un Bac + deux ou plus en économie et gestion ;
- Personnes en activité titulaires d'un bac +1 ou plus et justifiant d'au moins deux années d'expérience professionnelle.

**Modalités**

- Frais de dossier : 500 DH
- Coût de formation : 35 000DH
- Lieu de formation : ENCGM
- Déroulement de la formation : Soirs et Week-end
- Sélection : Présélection sur dossier, Test + entretien
- Evaluation : contrôle continu, Stage, Projet, projet personnel encadré, Stage de fin d'études
- Durée de la formation : Deux semestres (une année)
- Période : Octobre - Septembre ou Février - Décembre

- Diplôme délivré : Licence Professionnelle - Diplôme d'Université.

**Programme**

Le programme de la formation comporte des activités pédagogiques sous forme de cours, travaux dirigés, projets encadrés et projet professionnel de fin d'études. La formation permet l'insertion progressive des lauréats dans le secteur.

La formation MCRC se déroule en deux semestres de quatre modules chacun :

**Contenu pédagogique**

**SEMESTRE 5 (350H)**

M1 : Marketing stratégique et opérationnel

M2 : Outils informatiques de gestion

M3: Management et gestion d'une unité commerciale

M4: Techniques d'expression et de communication

**SEMESTRE 6 (410H)**

M5 : Gestion relation client

M6 : Service clientèle

M7 : Outils informatiques au service de la GRC

M8 : Activités professionnelles : stage en entreprise

**Contact**

**Responsable de la formation :**

Professeur Bouchra LEBZAR  
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion  
Av. Allal El Fassi, BP 3748, Amerchich,  
Marrakech.  
Tél. 05 24 30 46 92 Fax: 05 24 30 83 97  
E-Mail : b\_lebzar@yahoo.