



HAL
open science

Licence professionnelle Management de la relation client europe

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de la relation client europe. 2011, Université de Nantes. hceres-02039425

HAL Id: hceres-02039425

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039425>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague B

ACADÉMIE : NANTES

Établissement : Université de Nantes

Demande n° S3LP120002388

Dénomination nationale : Management des organisations

Spécialité : Management de la relation-client Europe

Présentation de la spécialité

Cette licence professionnelle apporte les compétences transversales permettant de mettre en application sur les marchés européens, et quelque soit le secteur d'activité, les approches variées de la relation-client. Elle forme ainsi à la conduite de projets, à l'analyse de marché, au marketing relationnel, aux nouveaux outils du management de la relation client. Les métiers visés sont ceux de chargé du service client Europe, d'attaché de clientèle européenne, d'assistant au chef de zone Europe, de gestionnaire de clientèle Europe, d'assistant chargé de grands comptes, d'assistant en gestion de projet Customer Relationship Management. La formation est portée par l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Nantes, avec pour composante associée l'Institut d'Administration des Entreprises, et en partenariat avec le lycée Carcouët de Nantes.

Indicateurs

Principaux indicateurs (moyenne sur 4 ans ou depuis la création si inférieure à 4 ans) :

Nombre d'inscrits	22
Taux de réussite	100 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	8 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	100 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	43 %
Pourcentage de diplômés en emploi : 2 enquêtes nationales (taux de réponses à 54 et 60%) 3 enquêtes à 6 mois ou 1 an de l'établissement	100 % de 64 à 83 %

Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

La licence répond aux besoins des milieux professionnels. L'insertion professionnelle est globalement correcte. Cependant, les enquêtes de l'établissement montrent une récente dégradation de cette insertion qui traduit la sensibilité de la formation à la conjoncture économique. Par ailleurs, une proportion non négligeable des étudiants poursuivent leurs études en master hors de l'établissement. Les partenariats professionnels sont également peu formalisés. Le conseil de perfectionnement mis en place à la rentrée 2010, pourra s'attacher à les renforcer. Le programme de formation est complet et correctement ciblé. Il est en cohérence avec les objectifs fixés et place le client au centre de la formation des étudiants. Bien que les enseignements en anglais soient peu étoffés, la licence présente la particularité intéressante de prévoir un semestre de mobilité Erasmus, préparant à une maîtrise linguistique indispensable à l'embauche. La formation est enfin fortement attractive et enregistre un excellent taux de réussite.



- Points forts :
 - La cohérence du contenu pédagogique avec les besoins des entreprises.
 - Un semestre dans une université étrangère.
 - Un excellent taux de réussite.
 - Une bonne attractivité.

- Points faibles :
 - L'insuffisante formalisation des partenariats professionnels.
 - La sensibilité à la conjoncture et l'exposition des poursuites d'études.
 - Un manque d'enseignements en langue anglaise.

Notation)

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : A

Recommandations pour l'établissement)

La mise en place du conseil de perfectionnement devrait être l'occasion de conduire une réflexion en profondeur et de dégager de nouvelles perspectives sur le développement des relations partenariales avec les milieux professionnels. Il conviendrait ainsi d'étoffer les liens avec les milieux professionnels, d'accroître leur présence directe dans la formation, voire plus spécifiquement, de les impliquer plus fortement dans les jurys. On pourrait également analyser en conseil de perfectionnement les résultats de l'insertion et chercher des solutions pour endiguer les poursuites d'études. Une réflexion pourrait également être menée sur la mise en œuvre dans la formation de certifications professionnelles.

Par ailleurs, un accroissement du volume des enseignements d'anglais serait certainement profitable pour l'insertion professionnelle des diplômés. Le renforcement de la présence des enseignants-chercheurs dans la formation, annoncé dans le dossier doit également être confirmé.