



CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

RELATION CLIENT EXCELLENCE SUD

Région : **Provence-Alpes-Côte d'Azur** / Académies : **Aix-Marseille et Nice**

Territoire

Région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Secteurs professionnels

Le Campus a vocation à couvrir tous les secteurs professionnels qui commercialisent des biens ou des services à destination de clients ou d'usagers, que ce soit en vente :

- B to B (Business to Business),
- B to C (Business to Consumer),
- ou encore à distance.

Filière associée

Tertiaire commercial.

Filière(s) de formation

- Commerce
- Vente
- Accueil
- Relation client
- Mercatique
- Techniques de commercialisation
- Technico-commercial
- Banque, assurance
- Professions immobilières

Le projet

Le Campus se fixe trois priorités majeures :

- **Développer l'attractivité des métiers de la relation client, et notamment :**
 - Renforcer l'orientation en direction de ces filières porteuses, de la diversité des métiers et des formations en articulation avec le déploiement du service public régional de l'orientation (SPRO) et sa dynamique d'acteurs notamment ceux en charge du conseil en évolution professionnelle (CEP)
- **Renouveler et adapter l'offre de formation, c'est-à-dire :**
 - Participer et accompagner l'émergence des besoins en compétences des entreprises.

- Favoriser des actions de formation (passerelles, blocs de compétences, etc.) visant une relation client de qualité et adaptée aux nouveaux enjeux et aux nouvelles technologies (la diversité des publics devra être recherchée).
- Favoriser le développement économique régional par la montée en compétences et qualification des élèves, des apprentis, des étudiants, des salariés, des stagiaires de la formation continue et des demandeurs d'emploi.
- Promouvoir et accompagner les mobilités d'élèves et d'étudiants en formation professionnelle au niveau européen.
- Accompagner les acteurs sur la connaissance de la relation client à travers la Recherche.
- **Favoriser l'insertion professionnelle des publics en formation, en particulier :**
 - Mettre en œuvre des actions conjointes, dans le respect des compétences partenariales, visant à accompagner les parcours des personnes en formation pour une insertion professionnelle durable.

Pour atteindre ces objectifs, les membres du campus proposent de :

- Développer la vie du campus des métiers et des qualifications de la relation client en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Fédérer les entreprises et les institutions de formation professionnelle autour du secteur.
- Structurer les formations de ces filières en région.
- Favoriser des relations de partenariat durables et renforcer la collaboration entre tous les membres.

Membres du réseau

Partenaires territoriaux : Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur (académies d'Aix-Marseille et de Nice), Métropole Aix-Marseille Provence, Aix-Marseille Université, DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur, DRAAF Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Organisme de formation « tête de réseau » : un établissement « tête de réseau » par académie est désigné par année en fonction de son implication dans le développement du campus (à date, le lycée Saint-Exupéry à Marseille et le lycée Les Palmiers à Nice).

Pour retrouver l'ensemble des établissements cibles du Campus, [cliquez directement ici](#).

Universités : Les départements « Techniques de commercialisation » et « Informatique » d'Aix-Marseille Université et de l'Université de Toulon.

Laboratoires de recherche : Centre d'études en recherche en gestion d'Aix-Marseille (CERGAM).

Entreprises : Confédération française du Commerce de Gros et International (CGI), Club des centres de contacts de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (C3PACA), EDF Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Cluster : Medinsoft (Cluster de l'industrie numérique en Provence-Alpes-Côte d'Azur)

Organisations professionnelles : CPME Sud, CPME13, Fédération Commerce en 13 (liste non exhaustive).

Contact établissement support

Académie d'Aix-Marseille	Académie de Nice
Lycée Saint-Exupéry 529 Chemin de la Madrague-Ville 13326 Marseille Téléphone : 04-91-09-69-00 Accès direct au site web en cliquant ici .	Lycée Les Palmiers 15 Avenue Banco, 06300 Nice Téléphone : 04-92-00-36-46 Accès direct au site web en cliquant ici .

Directeur opérationnel du campus : Denis HERRERO (denis.herrero@region-academique-paca.fr)

Téléphone : 04-42-93-88-72 / Portable : 06-71-12-38-24

Accès direct à la [Campusthèque](#), l'espace d'échange de services du Campus.