

[Aller au menu](#) [#banner-nav]

[Aller au contenu](#) [#content-wrap]

[Aller à la recherche](#) [#search]

[UFR | Ecoles | Instituts](#) [#]

[Accès directs](#) [#]

[ENT](http://ent.univ-poitiers.fr) [http://ent.univ-poitiers.fr]

Recherche OK

[Recherche avancée](http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/recherche_avancee.jsp?RH=1273224426025) [http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/recherche_avancee.jsp?RH=1273224426025]

[Retour à la page d'accueil du site](http://iutp.univ-poitiers.fr/) [http://iutp.univ-poitiers.fr/]

[Menu](#) [#]

[Accès directs](#) [#]

[Rechercher sur ce site...](#) [#]

UFR : Unités de Formation et de Recherche

[Droit et sciences sociales](http://droit.univ-poitiers.fr/) [http://droit.univ-poitiers.fr/]

[Sciences économiques](http://sceco.univ-poitiers.fr/) [http://sceco.univ-poitiers.fr/]

[Lettres et langues](http://ll.univ-poitiers.fr/) [http://ll.univ-poitiers.fr/]

[Médecine et pharmacie](http://medphar.univ-poitiers.fr/) [http://medphar.univ-poitiers.fr/]

[Sciences fondamentales et appliquées](http://sfa.univ-poitiers.fr/) [http://sfa.univ-poitiers.fr/]

[Sciences humaines et arts](http://sha.univ-poitiers.fr/) [http://sha.univ-poitiers.fr/]

[Sciences du sport](http://scsport.univ-poitiers.fr/) [http://scsport.univ-poitiers.fr/]

Ecoles

[ENSIP : Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs de Poitiers](http://ensip.univ-poitiers.fr/) [http://ensip.univ-poitiers.fr/]

[ESPE : Ecole supérieure du professorat et de l'éducation](http://espe.univ-poitiers.fr/) [http://espe.univ-poitiers.fr/]

Instituts

[Institut universitaire de technologie de Poitiers](http://iutp.univ-poitiers.fr/) [http://iutp.univ-poitiers.fr/]

[Institut universitaire de technologie d'Angoulême](http://iut-angouleme.univ-poitiers.fr/) [http://iut-angouleme.univ-poitiers.fr/]

[Institut d'administration des entreprises](http://iae.univ-poitiers.fr/) [http://iae.univ-poitiers.fr/]

[Institut de préparation à l'administration générale](http://ipag.univ-poitiers.fr/) [http://ipag.univ-poitiers.fr/]

[Institut des risques industriels assurantiels et financiers](http://iriaf.univ-poitiers.fr/) [http://iriaf.univ-poitiers.fr/]

Autres localisations

[Pôle Universitaire de Niort](http://pun.univ-poitiers.fr/) [http://pun.univ-poitiers.fr/]

Centre Universitaire de la Charente

[IUT de Poitiers - Site de Châtellerault](http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-772001.kjsp?RH=1359538347993&RF=1359538366893) [http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-772001.kjsp?RH=1359538347993&RF=1359538366893]

[Agenda](http://www.univ-poitiers.fr/agenda-676681.kjsp?RH=1351585618084&RF=1351585618084) [http://www.univ-poitiers.fr/agenda-676681.kjsp?RH=1351585618084&RF=1351585618084]

[Annuaire](#) [

http://www.univ-poitiers.fr/servlet/com.jsbsoft.jtf.core.SG?PROC=RECHERCHE&ACTION=RECHERCHER&OBJET=ANNUAIREKSUF
]

[Plans d'accès](http://www.univ-poitiers.fr/plans-d-acces-456331.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794725259) [http://www.univ-poitiers.fr/plans-d-acces-456331.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794725259]

[Marchés publics](http://www.univ-poitiers.fr/marches-publics-685601.kjsp?RH=1329410309411&RF=1340721657326) [http://www.univ-poitiers.fr/marches-publics-685601.kjsp?RH=1329410309411&RF=1340721657326]

[Recrutement](http://www.univ-poitiers.fr/recrutement-456371.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794834508) [http://www.univ-poitiers.fr/recrutement-456371.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794834508]

[Goodies](#) [

http://www.univ-poitiers.fr/universite/decouvrir-l-universite-de-poitiers/plaquettes-d-information/les-goodies-et-objets-de-communication
]

Menu de navigation pour périphériques mobiles :

[Présentation](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-228811.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983173549) [http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-228811.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983173549]
[Mot du Directeur](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chemins-de-nos-ambitions--280571.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275385762037) [http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chemins-de-nos-ambitions--280571.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275385762037]
[Plan d'accès](http://iutp.univ-poitiers.fr/plan-d-acces-277381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223704508) [http://iutp.univ-poitiers.fr/plan-d-acces-277381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223704508]
[Organigramme](http://iutp.univ-poitiers.fr/structure-et-organisation--270131.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223656145) [http://iutp.univ-poitiers.fr/structure-et-organisation--270131.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223656145]
[Composition du Conseil](http://iutp.univ-poitiers.fr/composition-du-conseil-de-l-iut-390551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275484766434) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/composition-du-conseil-de-l-iut-390551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275484766434]
[Les sites de l'IUT](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-sites-de-l-iut-295161.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983221358) [http://iutp.univ-poitiers.fr/les-sites-de-l-iut-295161.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983221358]
[Campus de Poitiers](http://iutp.univ-poitiers.fr/campus-de-poitiers-771971.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538291898) [http://iutp.univ-poitiers.fr/campus-de-poitiers-771971.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538291898]
[Centre-ville de Poitiers](http://iutp.univ-poitiers.fr/centre-ville-de-poitiers-771981.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538325114) [http://iutp.univ-poitiers.fr/centre-ville-de-poitiers-771981.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538325114]
[Châtellerault](http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-772001.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538366893) [http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-772001.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538366893]
[Niort](http://iutp.univ-poitiers.fr/niort-771991.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538347993) [http://iutp.univ-poitiers.fr/niort-771991.kjsp?RH=1273224426025&RF=1359538347993]
[IUT en Chiffres](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chiffres-cles-258981.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223626712) [http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chiffres-cles-258981.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223626712]
[Historique](http://iutp.univ-poitiers.fr/historique-246291.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275405220664) [http://iutp.univ-poitiers.fr/historique-246291.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275405220664]
[Contact](http://iutp.univ-poitiers.fr/contact-228891.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983333660) [http://iutp.univ-poitiers.fr/contact-228891.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983333660]
[Actualités](http://iutp.univ-poitiers.fr/actualites-297061.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983242034) [http://iutp.univ-poitiers.fr/actualites-297061.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983242034]
[Agenda](http://iutp.univ-poitiers.fr/agenda-762581.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358516276046) [http://iutp.univ-poitiers.fr/agenda-762581.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358516276046]
[Formations](http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949) [http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949]
[Diplôme Universitaire de Technologie](http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-universitaires-de-technologie-330351.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158337406) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-universitaires-de-technologie-330351.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158337406]
[Licences professionnelles](http://iutp.univ-poitiers.fr/licences-professionnelles-330431.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158365400) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/licences-professionnelles-330431.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158365400]
[Diplômes d'Université](http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025) [http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025]
[Scolarité](http://iutp.univ-poitiers.fr/scolarite-676091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224396297) [http://iutp.univ-poitiers.fr/scolarite-676091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224396297]
[Déposer une candidature](http://iutp.univ-poitiers.fr/deposer-une-candidature-327091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1295966724698) [http://iutp.univ-poitiers.fr/deposer-une-candidature-327091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1295966724698
]
[S'inscrire à l'IUT](http://iutp.univ-poitiers.fr/s-inscrire-a-l-iut-320856.kjsp?RH=1273224426025&RF=1306326625755) [http://iutp.univ-poitiers.fr/s-inscrire-a-l-iut-320856.kjsp?RH=1273224426025&RF=1306326625755]
[Reprise d'études](http://iutp.univ-poitiers.fr/reprise-d-etudes-1512761.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456830439747) [http://iutp.univ-poitiers.fr/reprise-d-etudes-1512761.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456830439747]
[Documents utiles](http://iutp.univ-poitiers.fr/documents-utiles--675541.kjsp?RH=1273224426025&RF=1337860701757) [http://iutp.univ-poitiers.fr/documents-utiles--675541.kjsp?RH=1273224426025&RF=1337860701757]
[Bourses et aides](http://iutp.univ-poitiers.fr/bourses-et-aides-371091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704980242) [http://iutp.univ-poitiers.fr/bourses-et-aides-371091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704980242]
[Transfert de dossier](http://iutp.univ-poitiers.fr/transfert-de-dossier-371081.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704870404) [http://iutp.univ-poitiers.fr/transfert-de-dossier-371081.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704870404]
[Pôle alternance Formation Continue](http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-en-alternance--282621.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456750600270) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-en-alternance--282621.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456750600270]
[Contrat d'apprentissage](http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-d-apprentissage-1511261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456755936384) [http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-d-apprentissage-1511261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456755936384]
[Nos formations par alternance](http://iutp.univ-poitiers.fr/nos-formationen--300211.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456759134656) [http://iutp.univ-poitiers.fr/nos-formationen--300211.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456759134656]
[Contrat de professionnalisation](http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-de-professionalisation-1511661.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456758360262) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-de-professionalisation-1511661.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456758360262]
[Espace Entreprises](http://iutp.univ-poitiers.fr/espace-entreprises-1637877.kjsp?RH=1273224426025&RF=1497878480278) [http://iutp.univ-poitiers.fr/espace-entreprises-1637877.kjsp?RH=1273224426025&RF=1497878480278]
[Entreprises - Stages](http://iutp.univ-poitiers.fr/entreprises-320958.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983301268) [http://iutp.univ-poitiers.fr/entreprises-320958.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983301268]
[Formation continue - VAE/VAPP](http://iutp.univ-poitiers.fr/formation-continue-vae-vapp-1513011.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275910727573) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/formation-continue-vae-vapp-1513011.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275910727573]
[La taxe d'apprentissage](http://iutp.univ-poitiers.fr/la-taxe-d-apprentissage-318421.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576654760) [http://iutp.univ-poitiers.fr/la-taxe-d-apprentissage-318421.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576654760]
[Les stages](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-stages-283551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576575067) [http://iutp.univ-poitiers.fr/les-stages-283551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576575067]
[Cellule Emploi](http://iutp.univ-poitiers.fr/aide-a-l-insertion-professionnelle-274601.kjsp?RH=1273224426025&RF=1278409709941) [http://iutp.univ-poitiers.fr/aide-a-l-insertion-professionnelle-274601.kjsp?RH=1273224426025&RF=1278409709941]
[L'insertion professionnelle](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-insertion-professionnelle-255121.kjsp?RH=1273224426025&RF=1296040935101) [
http://iutp.univ-poitiers.fr/l-insertion-professionnelle-255121.kjsp?RH=1273224426025&RF=1296040935101]
[Vie étudiante](http://iutp.univ-poitiers.fr/vie-etudiante-228881.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983317674) [http://iutp.univ-poitiers.fr/vie-etudiante-228881.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983317674]
[Poitiers](http://iutp.univ-poitiers.fr/poitiers-240381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275381171278) [http://iutp.univ-poitiers.fr/poitiers-240381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275381171278]
[Châtellerault](http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-272861.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275382289285) [http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-272861.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275382289285]
[Niort](http://iutp.univ-poitiers.fr/niort-240371.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275380989649) [http://iutp.univ-poitiers.fr/niort-240371.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275380989649]
[La recherche](http://iutp.univ-poitiers.fr/la-recherche--281611.kjsp?RH=1273224426025&RF=1282573502190) [http://iutp.univ-poitiers.fr/la-recherche--281611.kjsp?RH=1273224426025&RF=1282573502190]
[L'International à l'IUT](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-vers-l-international-439731.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983261823) [http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-vers-l-international-439731.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983261823]
[ENT](http://ent.univ-poitiers.fr) [http://ent.univ-poitiers.fr]
[Agenda](http://www.univ-poitiers.fr/agenda-676681.kjsp?RH=1351585618084&RF=1351585618084) [http://www.univ-poitiers.fr/agenda-676681.kjsp?RH=1351585618084&RF=1351585618084]
[Annuaire](http://www.univ-poitiers.fr/servlet/com.jsbsoft.jtf.core.SG?PROC=RECHERCHE&ACTION=RECHERCHER&OBJET=ANNUAIREKSUF) [
http://www.univ-poitiers.fr/servlet/com.jsbsoft.jtf.core.SG?PROC=RECHERCHE&ACTION=RECHERCHER&OBJET=ANNUAIREKSUF
]
[Plans d'accès](http://www.univ-poitiers.fr/plans-d-acces-456331.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794725259) [http://www.univ-poitiers.fr/plans-d-acces-456331.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794725259]
[Marchés publics](http://www.univ-poitiers.fr/marches-publics-685601.kjsp?RH=1329410309411&RF=1340721657326) [http://www.univ-poitiers.fr/marches-publics-685601.kjsp?RH=1329410309411&RF=1340721657326]
[Recrutement](http://www.univ-poitiers.fr/recrutement-456371.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794834508) [http://www.univ-poitiers.fr/recrutement-456371.kjsp?RH=1328180552288&RF=1328794834508]

Recherche OK

Recherche avancée [http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/recherche_avancee.jsp?RH=1273224426025]



Réseaux sociaux :

[Suivez notre flux RSS](#)

[Suivez-nous sur Facebook](#)

Institut Universitaire de Technologie Poitiers - Châtellerault - Niort

[Accueil](http://iutp.univ-poitiers.fr/accueil-703561.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272979388348) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/accueil-703561.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272979388348>]

[Formations](http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949>]

[Diplômes d'Université](http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025>]
[#]

Menu principal :

[Présentation](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-228811.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983173549) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-228811.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983173549>]

[Actualités](http://iutp.univ-poitiers.fr/actualites-297061.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983242034) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/actualites-297061.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983242034>]

[Formations](http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949>]

[Diplôme Universitaire de Technologie](#) [

<http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-universitaires-de-technologie-330351.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158337406>]

[Licences professionnelles](#) [

<http://iutp.univ-poitiers.fr/licences-professionnelles-330431.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158365400>]

[Diplômes d'Université](http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025>]

[Scolarité](http://iutp.univ-poitiers.fr/scolarite-676091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224396297) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/scolarite-676091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224396297>]

[Pôle alternance Formation Continue](#) [

<http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-en-alternance--282621.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456750600270>]

[Entreprises - Stages](http://iutp.univ-poitiers.fr/entreprises-320958.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983301268) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/entreprises-320958.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983301268>]

[L'insertion professionnelle](#) [

<http://iutp.univ-poitiers.fr/l-insertion-professionnelle-255121.kjsp?RH=1273224426025&RF=1296040935101>]

[Vie étudiante](http://iutp.univ-poitiers.fr/vie-etudiante-228881.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983317674) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/vie-etudiante-228881.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983317674>]

[La recherche](http://iutp.univ-poitiers.fr/la-recherche--281611.kjsp?RH=1273224426025&RF=1282573502190) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/la-recherche--281611.kjsp?RH=1273224426025&RF=1282573502190>]

[L'International à l'IUT](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-vers-l-international-439731.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983261823) [<http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-vers-l-international-439731.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983261823>]

Contact

Institut Universitaire de Technologie

Université de Poitiers Campus

Bâtiment C8

14 allée Jean Monnet

TSA 41114

86073 Poitiers Cedex 9

France

Tél : (33) (0)5 49 45 34 00

Fax : (33) (0)5 49 45 34 65

iutp.direction@univ-poitiers.fr

Diplômes d'université (DU)

DU Assistant de Clientèle au sein d'une agence bancaire

Le 2 novembre 2005, le Groupe Crédit Agricole s'est engagé en faveur de l'emploi des personnes handicapées en signant un accord qui prévoit la mise en œuvre d'une politique active et durable pour promouvoir et développer l'emploi des travailleurs handicapés

avec l'objectif d'embaucher au minimum 800 nouveaux collaborateurs handicapés d'ici la fin 2010, en privilégiant la voie de l'alternance. Le Groupe met en place, en partenariat avec les Universités, des formations diplômantes en alternance de niveau BAC + 1 Assistant de Clientèle. L'IUT de Poitiers a signé un partenariat avec le Crédit Agricole de Touraine-Poitou et Charente Maritime Deux-Sèvres pour former des personnes en situation de handicap à un diplôme universitaire BAC +1. Les cours se déroulent au sein de l'IUT de Châtelleraut sur une période de 14 mois. Les cours ont lieu une semaine sur deux, alternants cours et agence. Le volume horaire de cette formation est de 550 heures de formation. Les enseignements sont assurés par une équipe pédagogique, constituée par l'I.U.T. et réunissant ses enseignants et des professionnels proposés par DIFCAM. Les enseignants de l'I.U.T. assurent 55 % des heures de cours, soit 305 heures, les professionnels proposés par DIFCAM 45 %, soit 245 heures.

Les compétences à acquérir :

accueillir et écouter le client : en face à face, au téléphone
orienter le client vers le bon interlocuteur
traiter les opérations administratives courantes
commercialiser les produits simples
savoir délivrer les cartes et les chèquiers en respectant les règles de sécurité
savoir renseigner les clients sur le fonctionnement des automates bancaires

Les Matières enseignées :

environnement juridique
droit bancaire
informatique
produits et services de base
accueil clientèle
techniques commerciales
comptabilité/gestion
fiscalité
techniques de financement aux particuliers
techniques bancaires
communication
Évaluation : contrôle continu

Statut durant la formation : contrat de professionnalisation

DU Superviseur

Piloter et gérer les activités en fonction des objectifs commerciaux et de qualité de service
Organiser la mise à jour et la validation des procédures qualité
Proposer des pistes d'amélioration pour le développement et l'optimisation des activités
Etre garant de la qualité du travail rendu par son équipe
Fixer des objectifs collectifs et individuels
Suivre et évaluer les résultats quantitatifs et qualitatifs
Motiver et coacher ses collaborateurs
Former son équipe pendant la période d'intégration et tout au long de l'année.
Participer au recrutement/intégration des conseillers
Gérer administrativement une équipe (retard, absence etc.)
Informers ses collaborateurs sur les résultats de l'équipe et du Centre de Relation Client
Prendre des appels selon les besoins de la production ou du client et gérer des situations difficiles en relation client
Rendre compte à son responsable hiérarchique direct et effectuer des reportings

[Lire la suite.... \[PDF - 177 Ko\]](#) [

http://iutp.univ-poitiers.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichier?ID_FICHER=1283322571698&ID_FICHE=27541&INLINE
]

Pour tout renseignement

IUT - Service Scolarité
05 49 45 34 22

Partager :

[Ajouter aux favoris \[#\]](#)

[Version PDF \[](#)

<http://iutp.univ-poitiers.fr/servlet/com.kportal.pdf.PDFServlet?URL=http%3A%2F%2Fiutp.univ-poitiers.fr%2Fdiplomes-d-universite-du--231261.kjsp%3FRH%3D1273224426025&RF=1273224426025&RH=1273224426025>

[Favoris \(0\) \[http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/panier.jsp?TYPE_PANIER=FAVORIS&RH=1273224426025\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/panier.jsp?TYPE_PANIER=FAVORIS&RH=1273224426025)

Il n'y a pas de fiches dans vos favoris.

[Voir les favoris \[http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/panier.jsp?TYPE_PANIER=FAVORIS&RH=1273224426025\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/jsp_www/panier.jsp?TYPE_PANIER=FAVORIS&RH=1273224426025)

[Haut de page \[#top\]](#)

Menu principal :

[Présentation \[http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-228811.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983173549\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-228811.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983173549)

[Mot du Directeur \[http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chemins-de-nos-ambitions--280571.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275385762037\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chemins-de-nos-ambitions--280571.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275385762037)

[Plan d'accès \[http://iutp.univ-poitiers.fr/plan-d-acces-277381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223704508\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/plan-d-acces-277381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223704508)

[Organigramme \[http://iutp.univ-poitiers.fr/structure-et-organisation--270131.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223656145\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/structure-et-organisation--270131.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223656145)

[Composition du Conseil \[http://iutp.univ-poitiers.fr/composition-du-conseil-de-l-iut-390551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275484766434\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/composition-du-conseil-de-l-iut-390551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275484766434)

[Les sites de l'IUT \[http://iutp.univ-poitiers.fr/les-sites-de-l-iut-295161.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983221358\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-sites-de-l-iut-295161.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983221358)

[IUT en Chiffres \[http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chiffres-cles-258981.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223626712\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-chiffres-cles-258981.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273223626712)

[Historique \[http://iutp.univ-poitiers.fr/historique-246291.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275405220664\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/historique-246291.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275405220664)

[Contact \[http://iutp.univ-poitiers.fr/contact-228891.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983333660\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/contact-228891.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983333660)

[Actualités \[http://iutp.univ-poitiers.fr/actualites-297061.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983242034\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/actualites-297061.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983242034)

[Agenda \[http://iutp.univ-poitiers.fr/agenda-762581.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358516276046\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/agenda-762581.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358516276046)

[Formations \[http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-228821.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983199949)

[Diplôme Universitaire de Technologie \[http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-universitaires-de-technologie-330351.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158337406\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-universitaires-de-technologie-330351.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158337406)

[Licences professionnelles \[http://iutp.univ-poitiers.fr/licences-professionnelles-330431.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158365400\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/licences-professionnelles-330431.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273158365400)

[Diplômes d'Université \[http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/diplomes-d-universite-du--231261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224426025)

[Scolarité \[http://iutp.univ-poitiers.fr/scolarite-676091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224396297\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/scolarite-676091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1273224396297)

[Déposer une candidature \[http://iutp.univ-poitiers.fr/deposer-une-candidature-327091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1295966724698\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/deposer-une-candidature-327091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1295966724698)

[S'inscrire à l'IUT \[http://iutp.univ-poitiers.fr/s-inscrire-a-l-iut-320856.kjsp?RH=1273224426025&RF=1306326625755\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/s-inscrire-a-l-iut-320856.kjsp?RH=1273224426025&RF=1306326625755)

[Reprise d'études \[http://iutp.univ-poitiers.fr/reprise-d-etudes-1512761.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456830439747\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/reprise-d-etudes-1512761.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456830439747)

[Documents utiles \[http://iutp.univ-poitiers.fr/documents-utiles--675541.kjsp?RH=1273224426025&RF=1337860701757\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/documents-utiles--675541.kjsp?RH=1273224426025&RF=1337860701757)

[Bourses et aides \[http://iutp.univ-poitiers.fr/bourses-et-aides-371091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704980242\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/bourses-et-aides-371091.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704980242)

[Transfert de dossier \[http://iutp.univ-poitiers.fr/transfert-de-dossier-371081.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704870404\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/transfert-de-dossier-371081.kjsp?RH=1273224426025&RF=1302704870404)

[Pôle alternance Formation Continue \[http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-en-alternance--282621.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456750600270\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/formations-en-alternance--282621.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456750600270)

[Contrat d'apprentissage \[http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-d-apprentissage-1511261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456755936384\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-d-apprentissage-1511261.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456755936384)

[Nos formations par alternance \[http://iutp.univ-poitiers.fr/nos-formations--300211.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456759134656\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/nos-formations--300211.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456759134656)

[Contrat de professionnalisation \[http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-de-professionalisation-1511661.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456758360262\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/contrat-de-professionalisation-1511661.kjsp?RH=1273224426025&RF=1456758360262)

[Espace Entreprises \[http://iutp.univ-poitiers.fr/espace-entreprises-1637877.kjsp?RH=1273224426025&RF=1497878480278\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/espace-entreprises-1637877.kjsp?RH=1273224426025&RF=1497878480278)

[Entreprises - Stages \[http://iutp.univ-poitiers.fr/entreprises-320958.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983301268\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/entreprises-320958.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983301268)

[Formation continue - VAE/VAPP \[http://iutp.univ-poitiers.fr/formation-continue-vae-vapp-1513011.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275910727573\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/formation-continue-vae-vapp-1513011.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275910727573)

[La taxe d'apprentissage \[http://iutp.univ-poitiers.fr/la-taxe-d-apprentissage-318421.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576654760\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/la-taxe-d-apprentissage-318421.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576654760)

[Les stages \[http://iutp.univ-poitiers.fr/les-stages-283551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576575067\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/les-stages-283551.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275576575067)

[Cellule Emploi \[http://iutp.univ-poitiers.fr/aide-a-l-insertion-professionnelle-274601.kjsp?RH=1273224426025&RF=1278409709941\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/aide-a-l-insertion-professionnelle-274601.kjsp?RH=1273224426025&RF=1278409709941)

[L'insertion professionnelle \[http://iutp.univ-poitiers.fr/l-insertion-professionnelle-255121.kjsp?RH=1273224426025&RF=1296040935101\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-insertion-professionnelle-255121.kjsp?RH=1273224426025&RF=1296040935101)

[Vie étudiante \[http://iutp.univ-poitiers.fr/vie-etudiante-228881.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983317674\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/vie-etudiante-228881.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983317674)

[Poitiers \[http://iutp.univ-poitiers.fr/poitiers-240381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275381171278\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/poitiers-240381.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275381171278)

[Châtellerault \[http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-272861.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275382289285\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/chatellerault-272861.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275382289285)

[Niort \[http://iutp.univ-poitiers.fr/niort-240371.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275380989649\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/niort-240371.kjsp?RH=1273224426025&RF=1275380989649)

[La recherche \[http://iutp.univ-poitiers.fr/la-recherche--281611.kjsp?RH=1273224426025&RF=1282573502190\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/la-recherche--281611.kjsp?RH=1273224426025&RF=1282573502190)

[L'International à l'IUT \[http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-vers-l-international-439731.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983261823\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/l-iut-vers-l-international-439731.kjsp?RH=1273224426025&RF=1272983261823)

Université de Poitiers - 15, rue de l'Hôtel Dieu - TSA 71117 - 86073 POITIERS Cedex 9 - France - Tél : (33) (0)5 49 45 30 00 - Fax :

(33) (0)5 49 45 30 50 - webmaster@univ-poitiers.fr

[Crédits et mentions légales \[](#)

[http://iutp.univ-poitiers.fr/credits-et-mentions-legales-763021.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358441096586\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/credits-et-mentions-legales-763021.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358441096586)

[Accessibilité \[http://iutp.univ-poitiers.fr/accessibilite-736071.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358441389577\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/accessibilite-736071.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358441389577)

[Plan du site \[http://iutp.univ-poitiers.fr/plan-du-site-763031.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358441467923\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/plan-du-site-763031.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358441467923)

[Flux RSS \[http://iutp.univ-poitiers.fr/flux-rss-763041.kjsp?RH=1273224426025&RF=rss_iut86\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/flux-rss-763041.kjsp?RH=1273224426025&RF=rss_iut86)

[Administration du site \[http://iutp.univ-poitiers.fr/administration-du-site-736591.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358442444674\]](http://iutp.univ-poitiers.fr/administration-du-site-736591.kjsp?RH=1273224426025&RF=1358442444674)