

MASTER 1 MARKETING-VENTE, PARCOURS MANAGEMENT, RELATION CLIENTS, DIGITAL, QUALITÉ (MRC)

DOMAINE(S) :

DROIT - ECONOMIE - GESTION

MENTION	Marketing-Vente (Université Paris-Saclay)
DISCIPLINE(S)	Management Gestion
COMPOSANTE(S)	Institut supérieur de management (ISM-IAE-UVSQ)
SITE(S) D'ENSEIGNEMENT	Guyancourt (Saint-Quentin-en-Yvelines)
FORMATION DIPLÔMANTE	✓
FORMATION INITIALE	✓
FORMATION CONTINUE	✓
FORMATION EN ALTERNANCE	✓

Cette formation vise à former des managers capables de prendre en charge les problématiques opérationnelles et stratégiques de la gestion de la relation et de la satisfaction client. Dans un contexte concurrentiel marqué par les évolutions des modèles d'affaires et par les importantes innovations dans la gestion de la relation client et du comportement du client (consommation digitale, distribution multicanal, digitalisation de la relation clients, réseaux sociaux...), les organisations ont besoin de managers capables de maîtriser toutes les facettes de la relation client afin de proposer des offres de produits et de services innovantes et de qualité.

La formation vise à développer une approche globale et transversale des problématiques de de la relation client et de la satisfaction client, à travers des connaissances académiques et des pratiques professionnelles dans trois champs :

- » Le management général (stratégie, innovation, conduite du changement, management de projet...) et le management international ;

- » Le marketing et la gestion de la relation client (marketing expérientiel, digitalisation de la relation client, CRM...);
- » Le management de la qualité (certification, amélioration des process, suivi de la qualité, audit...).

Le master 1 a pour objectif de donner aux étudiants des bases solides en marketing stratégique et marketing opérationnel en vue d'une spécialisation en master 2.

Spécificités de la formation

La formation est organisée en alternance ce qui permet aux étudiants de mener une mission opérationnelle (dans le champ de la relation client, du marketing, de la gestion commerciale, de la qualité...) tout en faisant l'acquisition de connaissances académiques et méthodologiques.

La formation est dispensée et organisée en partenariat avec l'Ecole Sup de Vente de la CCI Paris-Ile-de-France. Les enseignements sont dispensés pour moitié à l'ISM-IAE Versailles et pour moitié à l'Ecole Sup de Vente (Paris Champerret).

Compétences développées

A l'issue de cette formation, les étudiants doivent être capables de :

- » Maîtriser les démarches et techniques du management commercial et opérationnel (élaboration d'un diagnostic, élaboration d'une stratégie commerciale, conduite de projet, gestion d'équipes, négociation, etc.)
- » Maîtriser les techniques d'analyse marketing (gestion d'une portefeuille d'offres, analyse de données de panels, analyses de données qualitatives, élaboration d'une politique et d'un plan marketing...)
- » Maîtriser les outils de gestion de la qualité et de la relation client (CRM, audit qualité, certification, mise en place de process et d'indicateurs qualité...)
- » Sensibiliser aux évolutions technologiques et aux innovations dans la gestion de la relation client (digitalisation, e-commerce, réseaux sociaux, mobiles, Intelligence Artificielle...).

En Master 1, les étudiants développent les compétences suivantes :

- » Traduire la stratégie de l'entreprise en stratégie marketing (offre, produit, marque)
- » Assurer l'analyse et la veille des marchés
- » Analyser les données pour la prise de décision
- » Commanditer ou réaliser des études marketing qualitatives et quantitatives
- » Organiser l'activité marketing et piloter sa mise en œuvre
- » Gérer l'expérience client et la satisfaction client

Conditions d'admission

La formation est ouverte à des étudiants possédant les prérequis nécessaires en management et en gestion des entreprises. Elle s'adresse à des étudiants ayant suivi une Licence en économie-management ou un diplôme équivalent. Nous accueillons également des étudiants issus d'autres champs disciplinaires et qui souhaitent compléter leur formation initiale.

La formation étant en alternance, il est également requis une première expérience en entreprise (sous forme de stage ou de mission en alternance) ainsi qu'une aptitude pour mener de front une formation académique et une mission d'apprentissage.

La sélection se fait sur dossier et entretien. Les critères de sélection sont :

- » La qualité du dossier académique dont le niveau d'anglais et la culture général et économique (score IAE-Message fortement recommandé) ;
- » La cohérence du projet professionnel avec l'orientation de la formation ;
- » Le savoir-être ;
- » La capacité à obtenir et à mener à bien une mission d'alternance de niveau Master.

Inscription

Le dossier de candidature est à déposer sur la **plateforme en ligne Inception**.

Deux sessions de candidature sont prévues :

- » Session 1
 - » Dépôt des dossiers de candidature : entre le 24 février 2020 et le 14 avril 2020
 - » Entretien de motivation : le 23 avril 2020

- » Session 2
 - » Dépôt des dossiers de candidature : entre le 20 avril 2020 et le 18 mai 2020
 - » Entretien de motivation : le 26 mai 2020

Inscription en formation continue

La formation est accessible au titre de la formation continue dans le cadre d'une reprise d'études.

> Dossier de candidature pour la formation continue

Le diplôme est également accessible par le dispositif de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

> Dossier de recevabilité de validation des acquis de l'expérience

> Formulaire Cerfa 12818*02 à joindre à votre demande de recevabilité

> Télécharger la grille tarifaire de nos formations

Contenu de la formation

Le programme de Master 1 est un tronc commun à l'ensemble de la mention Marketing-Vente avec une pré-spécialisation dans les domaines du management de la Relation client, du Digital et de la Qualité.

Le programme de master 1 a pour objectif de donner aux étudiants des bases solides en marketing stratégique et marketing opérationnel en vue d'une spécialisation en master 2.

Le programme est structuré en 20 Unités d'Enseignements représentant 420 h de formation en face à face. Le

programme de formation est complété par la réalisation d'une mission en alternance dans un domaine de spécialité du master (management, management de la relation client, management de la qualité, projet de digitalisation, etc.).

Le rythme d'alternance est hebdomadaire avec, en moyenne, 1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise.

Semestre 1

UE 1 : Management stratégique et Business Plan

UE 2 : Théorie des organisations

UE 3 : Marketing international

UE 4 : Comportement du consommateur

UE 5 : Etudes et recherches marketing

UE 6 : Statistiques descriptives

UE 7 : Sphinx

UE 8 : Innovation des services et B2B

UE 9 : Management de propriété intellectuelle

UE 10 : Business English

Semestre 2

UE 11 : Design management

UE 12 : Management de projet

UE 13 : Marketing de l'innovation

UE 14 : Distribution et Achats

UE 15 : Business English

UE 16 : Méthodologie de mémoire

UE 17 : Système de management de la qualité

UE 18 : Normes et certification qualité

UE 19 : Outils et démarches qualité

UE 20 : Pilotage de la performance commerciale

Contrôle de connaissances

Chaque Unité d'Enseignement fait l'objet d'une double évaluation : contrôle continu et examen terminal. Le contrôle de connaissance comprend également un mémoire de réflexion ainsi qu'un rapport de mission.

Stages

La formation est exclusivement en alternance. Le rythme d'alternance est hebdomadaire avec, en moyenne, 1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise.

Pour un accès en Master 1, il est nécessaire de signer un contrat d'alternance d'une durée de 24 mois pour une mission en lien avec les orientations professionnelles de la formation.

Perspectives professionnelles

Les étudiants issus du Master 1 ont pour vocation à compléter leur formation par un M2 spécialisé : Marketing de l'innovation ; Management global des achats et la chaîne logistique ; Management de la relation client et qualité ; Innovation, Marchés et Sciences des données.

Les principaux postes ou fonctions visés par le parcours Management de la Relation Client, Digital & Qualité sont :

- » Responsable de service relation client, Chef de projet service client
- » Responsable assurance qualité client, Auditeur, Coordinateur qualité, Analyste satisfaction client
- » Responsable Expérience Client, Responsable utilisateurs (UX)
- » Responsable de développement commercial, responsable administration des ventes,
- » Responsable de la relation clientèle, Responsable du service clients, Responsable service consommateurs
- » Customer Relationship Manager (CRM), chef de projet CRM, Responsable e-CRM
- » Responsable de l'excellence opérationnelle, Responsable service après-vente
- » Chef de produit, Chef de projet marketing

Les diplômés du Master occupent des postes de cadres opérationnel ou de consultants dans des fonctions de :

- » La Qualité : audit, certification, normalisation, pilotage de processus, etc.
- » La gestion de la Relation Client : suivi de la satisfaction client, support commercial, gestion de service relation client, etc.
- » La gestion de projet et la conduite du changement : chef de projet, coordinateur projet, etc.

Responsables pédagogiques

- » M. MOURAD ATTARCA

Adresses et coordonnées

Adresse

Institut Supérieur de Management (ISM)
47 Boulevard Vauban - 78047 Guyancourt cedex

Pour toute information d'ordre pédagogique ou de scolarité, contacter en priorité l'enseignant responsable ou le secrétariat dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Responsable de formation

Mourad Attarça / mourad.attarca@uvsq.fr

Gestionnaire de scolarité

Corinne Khalfi
corinne.khalfi@uvsq.fr
01 39 25 53 07
Bureau 421 - Bât. Vauban

Pour toute information relative aux modalités d'alternance

(contrat d'apprentissage), contactez :
Marie Vadbled, Ecole Sup de Vente
mvadbled@supdevente.fr

Formation continue

candidaturefc.ism@uvsq.fr

vae.ism@uvsq.fr

Tél. : 01 39 25 50 59

Bureau 423 - Bât. Vauban

Direction des Études, de la Formation et de l'Insertion Professionnelle (DEFIP)

Service Orientation et Insertion Professionnelle

Tél : 01 39 25 56 10

orientationsqy.defip@uvsq.fr

> Consulter la fiche du master 2 MQRC.