

M1 MRC

Ce diplôme est délivré
par l'université Paris-Saclay

Master 1^{ère} année

Mention Marketing - Vente

Parcours Management de
la Relation Client, Qualité et
Digitalisation

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.

Cette formation vise à former des managers capables de prendre en charge les problématiques opérationnelles et stratégiques de la gestion de la relation client et de l'expérience client.

Objectifs

La formation vise à développer une approche globale et transversale des problématiques 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, etc.) 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...).

Compétences développées

- Maîtriser les démarches et techniques du management commercial (diagnostic, élaboration d'une stratégie commerciale, conduite de projet, gestion d'équipes, négociation, etc.)
- Maîtriser les techniques d'analyse marketing (gestion d'un 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, certification, indicateurs qualité...)
- Sensibiliser aux évolutions technologiques et aux innovations dans la gestion de la relation client (digital, e-commerce, réseaux sociaux, IA, etc.).



Spécificités de la formation

La formation est dispensée exclusivement en alternance, permettant aux étudiants de **mener une mission opérationnelle** (dans les métiers visés par la formation) tout en faisant **l'acquisition de connaissances académiques et méthodologiques**. La mission d'alternance est de 12 mois avec un rythme de : 1 semaine de formation / 2 semaines en entreprise.

Le programme de formation répond aux **exigences académiques** en terme d'apports de connaissances tout en permettant une **forte professionnalisation** notamment via l'alternance. La moitié environ des enseignements sont dispensés par des praticiens et des experts, l'autre moitié étant dispensée par des enseignants-chercheurs.



Programme

Appréhender le contexte organisationnel

Management stratégique - 3 ECTS

Management des organisations - 3 ECTS

RSE, Développement durable et éco-innovation - 3 ECTS

Management de projet - 3 ECTS

Comprendre la fonction marketing

Marketing international - 3 ECTS

Comportement du consommateur - 2 ECTS

Etudes et recherches marketing - 2 ECTS

Distribution et Achats - 3 ECTS

Intégrer l'innovation dans la réflexion managériale

Management de l'innovation - 3 ECTS

Transformation digitale - 3 ECTS

Marketing de l'innovation - 3 ECTS

Développer des compétences transversales

Business English - 4 ECTS

Méthodologie de mémoire - 10 ECTS

Maîtriser les outils d'analyse de données

Méthodes d'analyse de données marketing - 2 ECTS

Outils de traitement et d'analyse de données - 2 ECTS

Bloc de pré-orientation

Stratégie et Gestion Commerciale - 2 ECTS

Management de la qualité - 2 ECTS

Démarches et outils qualité - 2 ECTS

Outils et démarches CRM - 2 ECTS

Ouverture, UE libre de choix

UELC - Liste à venir - 3 ECTS

Candidature

- Avoir validé une L3 ou un bachelor dans le domaine de la gestion, management, marketing
- Avoir acquis l'expertise pratique et théorique des disciplines cœur du M1 au sein des licences pré-reques
- Avoir un projet personnel et professionnel cohérent avec la formation
- Avoir possiblement fait un ou plusieurs stages / alternance pour des missions en lien avec la formation
- Avoir des compétences méthodologiques, argumentatives et rédactionnelles
- Faire preuve de dynamisme, de curiosité intellectuelle et d'autonomie
- Avoir un goût pour la recherche et la démarche scientifique
- Faire preuve d'ouverture d'esprit avec des centres d'intérêt variés

Dates de candidature :

■ *Dépôt des candidatures du 17 février au 16 mars 2026 sur la plateforme en ligne : <https://www.monmaster.gouv.fr/>*

CONTACTS

Responsable pédagogique

Younès El Manzani
younes.el-manzani@uvsq.fr

Gestionnaire de scolarité

Céline Maupas
celine.maupas@uvsq.fr

