

MASTER MARKETING ET VENTE

MARKETING ET MANAGEMENT DES SERVICES

MASTER

35 étudiants

DOMAINE

Droit, économie, gestion

Formation disponible en :

FORMATION CONTINUE

VAE

APPRENTISSAGE

FORMATION INITIALE

•Modalités de candidature :

En ligne à partir de la mi-mars sur le site internet de l'université Paris-Est – Marne-la-Vallée : www.u-pem.fr rubrique « candidatures » ou le site de l'IAE : www.iae-eiffel.fr + dossier papier + entretien

•Lieux de formation :

IAE Gustave Eiffel – Campus Descartes Université Paris-Est – Marne-la-Vallée, bat. Bois de l'Etang, 5 rue Galilée, 77 420 Champs sur Marne

•Contacts :

• Calendrier :

FA : 2 J à l'IAE, 3 J en entreprise de début septembre à fin mars, puis temps plein en entreprise.

FI ou FTP : stage de 6 mois minimum à partir de début avril

FC : 2 J à l'IAE, 3 J en entreprise – possible sur 18 mois

Plus d'informations :

Service Information, Orientation et Insertion professionnelle (SIO-IP) : sio@u-pem.fr / 01 60 95 74 74

www.u-pem.fr/formations/737

POUR Y ACCÉDER

En M1 :
- L3 Management ou écoles de commerce
- Bac + 3 ou Licence MASS, STAPS ou de Sociologie1
En M2 :
- M1 Management, Marketing des services ou Écoles de commerce Bac + 4 ou Écoles d'ingénieurs Bac + 4
- M1 Marketing, production ou qualité1 - TOEIC de score minimum 750
- Score IAE Message ayant une expérience professionnelle significative dans les activités de services (stage, apprentissage...) www.iae-message.fr

COMPÉTENCES VISÉES

Le master forme les étudiants aux connaissances et aptitudes techniques et managériales et à l'utilisation des outils nécessaires à :

- la conception, la production, la commercialisation et la vente d'une offre de services multicanal
- la gestion de projets innovants
- la gestion de la qualité de service et de l'expérience client
- la prise d'initiatives et au pilotage de la performance dans les entreprises de services et les entreprises industrielles proposant des services en complément des biens offerts.

APRÈS LA FORMATION

Les jeunes diplômés du Master Marketing et Management des Services sont recrutés en tant que :

- Cadres des départements marketing et Stratégie : Chargé d'études marketing stratégique, marketing opérationnel, responsable produit, responsable clientèle, chef de projet innovation de services, chef de projet expérience client...
- Responsables, spécialistes de l'évaluation et du pilotage de la qualité de services et de la satisfaction clients
- Responsables d'unités de commercialisation/ production de services en front office (accueil physique, centres d'appels téléphoniques, services clients, service après-vente ...).

LES + DE LA FORMATION

- Formation labellisée IAE
- 2ème au classement SMBG 2014
- Un large réseau d'entreprises partenaires
- Un parrainage chaque année- Un équilibre entre des apports théoriques solides et des acquisitions de compétences professionnelles opérationnelles grâce à une équipe pédagogique constituée d'enseignants-chercheurs (universitaires spécialistes des disciplines) et de professionnels expérimentés.
- Un enseignement qui repose sur de nombreuses mises en situation (projets réels pour les entreprises, études de cas, jeux de rôles, voyage d'études)

PROGRAMME

ANNÉE 1, SEMESTRE 1.

UE obligatoires :

UE1 obligatoire - Fondamentaux de la gestion - Management stratégique - Pilotage de la performance - Management des systèmes d'information

UE2 obligatoire - Communication et méthodologie - Communiquer à l'écrit et l'oral - Anglais - Travail d'études/recherche : mémoire

UE3 obligatoire - Marketing - Politique prix produit - Recherche et études qualitatives - Recherche et études quantitatives - UE optionnelles :

UE4 optionnelle - Marketing et Management des services - Comportement du consommateur - Management Opérationnel des Services - Management de l'innovation

ANNÉE 1, SEMESTRE 2.

UE5 obligatoire - Fondamentaux de la gestion et anglais - Comportement humain dans les organisations - Management de la RSE - Management de projet / Entrepreneuriat - Anglais

UE6 obligatoire - Marketing - Communication - Distribution

UE7 obligatoire - Marketing - Management de la qualité - Projets marketing

UE8 obligatoire - Travail d'étude et de recherche - Mémoire écrit et soutenance orale

UE9 obligatoire - Stage ou apprentissage - Pratique professionnelle

ANNÉE 2, SEMESTRE 3.

UE1 Management de l'expérience de service - Management de la production de services - Management de la qualité et de l'expérience de service - Conduite du changement

UE2 Marketing des services et innovations - Stratégie marketing dans les services - Gestion des projets d'innovation dans les services - Conception innovante de services - au choix, 1 projet collectif d'innovation (incrémentale/radicale)

UE3 Outils de professionnalisation - Anglais - Projet professionnel et recherche d'emploi

ANNÉE 2, SEMESTRE 4.

UE4 Marketing des services et gestion de la relation clients - Gestion des lieux de service - Gestion de la relation clients - Communication dans les services - Marketing digital

UE5 Management des services - Méthodologie d'analyse du moment de vérité - Management des équipes et des compétences - Techniques d'amélioration continue

UE7 Outils de professionnalisation - Conf - Anglais

UE6 Mémoire et pratiques professionnelles