

MASTER MARKETING DES SERVICES ET EXPÉRIENCE CLIENT en contrat d'apprentissage

RNCP 35907



NIVEAU
DE DIPLÔME
BAC+5



LES PERSPECTIVES
MÉTIERS

- Responsable / assistant marketing,
- Chef de projet marketing,
- Chargé d'études,
- Chargé commercial,
- Chargé de communication,
- Responsable relation / expérience client,
- Consultant en marketing,
- etc.



OÙ EXERCER
L'ACTIVITÉ ?

- Entreprises du tertiaire,
- Télécommunications,
- Transport,
- Banque / assurance,
- Distribution,
- Tourisme,
- Médias, communication, événementiel,
- Entreprises industrielles.



LES MISSIONS EN ENTREPRISE

(Liste de missions non exhaustive)

- Concevoir un plan marketing,
- Développer une nouvelle offre innovante,
- Réaliser une étude de marché,
- Définir et mettre en œuvre le plan de communication,
- Gérer la relation client et la politique de fidélisation,
- Mettre en oeuvre le yield management,
- Développer l'activité digitale et le e-commerce,
- Conceptualiser et analyser une situation de concurrence sur les marchés d'une entreprise,
- Initier la mise en place d'actions marketing adaptées aux problématiques et spécificités des services.

MASTER MARKETING DES SERVICES ET EXPÉRIENCE CLIENT en contrat d'apprentissage



LES ENSEIGNEMENTS À L'UNIVERSITÉ

MASTER 1^{ÈRE} ANNÉE

- **Environnement de l'entreprise :**
Stratégie ; théorie des organisations ; droit du travail ; approche transversale du management (simulation).
- **Méthodologie :**
Statistiques fondamentales et approfondies ; techniques qualitatives.
- **Outils de gestion :**
Systèmes d'information ; informatique de gestion ; comptabilité générale et analytique ; gestion de projet.
- **Projet professionnel et langues :**
Projets d'insertion professionnelle ; anglais.
- **Approche fonctionnelle :**
Gestion des ressources humaines ; marketing ; raisonnement financier ; budget et contrôle de gestion.
- **Fondamentaux en marketing :**
comportement du consommateur ; communication et marketing direct ; marketing BtoB ; distribution multicanal.
- **Développement personnel et professionnel :**
Simulation marketing ; projet d'étude marketing ; négociation commerciale ; sensibilisation à la recherche en marketing.

MASTER 2^{ÈME} ANNÉE

- **Études et recherche en marketing :**
Méthodologie de mémoires ; méthodologie qualitative ; méthodologie quantitative.
- **Approche stratégique du marketing et expérience client :**
Management de la valeur ; yield management (en anglais) ; plan marketing ; customer relationship management (en anglais) ; marketing de l'innovation.
- **Fondamentaux en marketing digital :**
Comportement de consommation digitale ; display & search (en anglais) ; gestion des réseaux sociaux ; stratégie digitale et mobile.
- **Compétences marketing spécialisées :**
Innovation dans les services ; management des contextes expérientiels ; analyse de l'expérience client ; projets d'études ; conférences thématiques.
- **Développement personnel et professionnel :**
Approche transversale du marketing ; english for business ; simulation marketing ; projets marketing appliqués ; compétences managériales et insertion professionnelle ; conférences professionnelles.

● PROJET TUTORÉ

- Développement de travaux individuels ou en groupe, permettant l'application des acquis de la formation lors d'exercices réels sur une problématique concrète.

● MÉMOIRE / RAPPORT

- Réalisation d'une étude confiée par l'entreprise d'accueil (synthèse des résultats dans un mémoire / un rapport et soutenance devant un jury).



LA DURÉE DE LA FORMATION

- **2 ANS :**
Master 1^{ère} année et Master 2^{ème} année.
- **1 AN :**
Uniquement le Master 2^{ème} année.



PRÉ-REQUIS DE LA FORMATION

MASTER 1^{ÈRE} ANNÉE

- Être titulaire d'un bac+3 en management ou en gestion.

MASTER 2^{ÈME} ANNÉE

- Être titulaire d'un Master 1 en management, en gestion ou diplômés d'écoles de commerce.

OÙ SUIVRE cette formation ?



IAE TOURS VAL DE LOIRE
50 avenue Jean Portalis
37200 Tours

UT
université
de **TOURS**