Master Marketing, vente Marketing et Management de l'Expérience Client (MMX)

DIPLÔME NATIONAL DE MASTER CONTRÔLÉ PAR L'ÉTAT

UFR de Sciences Économiques et de Gestion (SEG)
IAE Paris-Est

Master M1 M2

POUR Y ACCÉDER

Master 1 :
- Licence Économie et Gestion, MASS, STAPS, Sociologie.
- Score IAE – Message.

Master 2 :
- Master 1 en Management, Marketing ou tout autre diplôme (Design, Ingénieur, Pharmacie, Droit...) valant grade de Master 1 et complété par des expériences significatives en marketing ou management de l'expérience client.
- Score IAE – Message.

COMPÉTENCES VISÉES

- Concevoir et développer des services responsables et soutenables.
- Définir une stratégie marketing.
- Piloter & améliorer l'expérience client.
- Manager des équipes.
- Déployer et mettre en œuvre des services innovants.
- Conduire une analyse scientifique et réflexive.
- Agir en professionnel·le responsable.

APRÈS LA FORMATION

Le Master forme des cadres spécialistes du pilotage et du management de l'expérience client. Les jeunes diplômé·es occupent des fonctions au sein de départements variés : Marketing stratégique, Marketing opérationnel, Expérience client, Service client, Qualité, Innovation...

Les diplômé·es peuvent aussi s'orienter vers une thèse de doctorat a? l'Université Gustave Eiffel.

LES PLUS DE LA FORMATION

Le Master Marketing et Management de l'Expérience Client, (MMX, anciennement Marketing et Management des Services, MMS) se hisse à la 3ème place nationale du classement Eduniversal 2026 en Marketing - Management des Services & Relation / Expérience Client. - Des cours à effectifs réduits permettent un encadrement personnalisé. - Des enseignements assurés par des enseignant·es-chercheur·euses et des professionnel·les expérimenté·es et reconnu·es dans le secteur du marketing et de l'expérience client. - Des dispositifs innovants permettant aux étudiant·es d'apprendre autrement : mises en situations diverses, projets en partenariat avec des entreprises, études de cas, jeux de rôles, projet européen... - La double compétence Marketing et Management est très appréciée par les entreprises.

Plus d'informations

Université Gustave Eiffel

Domaine Management, économie et gestion, communication

Formation disponible en

Formation en alternance

Modalités de candidature :
Master 1 : Mon Master (étudiant·es français·es et de l'UE, du 17 février au 16 mars 2026) ou Études en France (étudiant·es hors UE)

Master 2 : eCandidat (étudiant·es français·es et de l'UE, session 1 du 10 février au 25 mars 2026, session 2 sous réserve de places disponibles du 10 avril au 23 mai 2026) ou Études en France (étudiant·es hors UE)

Admission sur étude du dossier de candidature suivie d'un entretien de motivation.

Pour candidater :
https://www.univ-gustave-eiffel.fr/la-formation/candidatures-et-inscriptions/candidatures

RNCP : 42353

Lieux de formation :
Campus Marne la Vallée - Champs sur Marne - Bâtiment Bois de l'Etang 5 Boulevard Descartes 77420 Champs-sur-Marne

Calendrier :
2 jours à l'IAE, 3 jours en entreprise.

Contacts :

Alain DEBENEDETTI (M1)
Responsable de formation

Rola HUSSANT-ZEBIAN (M2)
Responsable de formation

Emilie VEZZOLI (M1)
Assistante pédagogique
m1mv.iae@univ-eiffel.fr
Téléphone : 01 60 95 70 67
Bureau : B002

Sandrine DEROU (M2)
Assistante pédagogique
m2mmx.iae@univ-eiffel.fr
Téléphone : 01 60 95 70 66
Bureau : B012

Formation Continue
Fahmia MLANAO
01 60 95 70 21 - fc@univ-eiffel.fr

Plus d'informations :
Service Information,
Orientation et Insertion Professionnelle (SIO-IP) :

sio@univ-eiffel.fr / Tel : -33 1 60 95 76 76

Université Gustave Eiffel — UFR Sciences Économiques et Gestion

IAE PARIS-EST École de management
UNIVERSITÉ PARIS-EST CRÉTEIL · UNIVERSITÉ GUSTAVE EIFFEL

DESCARTES SUP Paris-Est | Marne-la-Vallée

DOCUMENT NON CONTRACTUEL

PROGRAMME

SEMESTRE 1

PILOTER UNE ORGANISATION DE MANIÈRE RESPONSABLE ET RÉFLEXIVE
Management de la RSE et éthique des affaires 1 (ECTS: 3.00)
Le pilotage de la performance et ses outils (ECTS: 6.00)
Projet Études et Recherche 1 : définir et justifier son projet (ECTS: 4.00)

CONCEVOIR ET ANALYSER UNE OFFRE
Data et analyse marketing : approche qualitative (ECTS: 3.00)
Data et analyse marketing : approche quantitative (ECTS: 3.00)
Stratégies de Marques (ECTS: 4.00)

ANALYSER AVEC DE MULTIPLES PERSPECTIVES UN SECTEUR ET DES PRATIQUES
Management Opérationnel des Services 1 (ECTS: 3.00)
Business English 1 (ECTS: 2.00)
Enjeux contemporains du marketing (ECTS: 2.00)

SEMESTRE 2

ADOPTER UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL ADAPTÉ AUX SITUATIONS DES ORGANISATIONS
Management de la RSE et éthique des affaires 2 (ECTS: 3.00)
Pratiques professionnelles (ECTS: 3.00)
Business English 2 (ECTS: 2.00)
Apprentissage (ECTS: 1.00)

COMPRENDRE LE CLIENT ET COMMUNIQUER EFFICACEMENT
Retail marketing (ECTS: 4.00)
Communication (ECTS: 4.00)
Comprendre le comportement du consommateur à l'heure des transitions (ECTS: 4.00)

INTÉGRER LA RIGUEUR ACADEMIQUE ET LA RÉFLEXIVITÉ POUR ÊTRE INNOVANT
Management Opérationnel des Services 2 (ECTS: 3.00)
Projet Études et Recherche 2 : collecter, analyser et présenter son projet (ECTS: 3.00)
Management de l'innovation (ECTS: 3.00)

SEMESTRE 3

CONCEVOIR ET DÉVELOPPER DES SERVICES RESPONSABLES ET SOUTENABLES
Analyse stratégique appliquée au marketing des services (ECTS: 4.00)
Conception innovante dans les services (ECTS: 4.00)
Design de service (ECTS: 0.00)

PILOTER ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT 1
Service Operations Management (ECTS: 4.00)
Management de la qualité et de l'expérience client (ECTS: 4.00)
CRM et Data Marketing (ECTS: 4.00)
Comportement organisationnel dans les services (ECTS: 4.00)

CONDUIRE UNE ANALYSE SCIENTIFIQUE ET RÉFLEXIVE 1
Méthodologie de recherche et mémoire 1 (ECTS: 2.00)
Business English 1 (ECTS: 3.00)
Conférences / Visites / Expériences métiers (ECTS: 1.00)

SEMESTRE 4

PILOTER ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT 2
Management des ressources humaines dans les services (ECTS: 3.00)
Méthodologie d'analyse du moment de vérité (ECTS: 2.00)
Techniques d'amélioration continue (ECTS: 2.00)

DÉPLOYER ET METTRE EN ŒUVRE DES SERVICES INNOVANTS
IA et Digital Marketing (ECTS: 3.00)
Projet design de service (ECTS: 3.00)
Marketing des lieux de services (ECTS: 2.00)

CONDUIRE UNE ANALYSE SCIENTIFIQUE ET RÉFLEXIVE 2
Méthodologie de recherche et mémoire 2 (ECTS: 7.00)
Business English 2 (ECTS: 3.00)

AGIR EN PROFESSIONNEL RESPONSABLE
Objectif 1er Emploi (ECTS: 1.00)
European project - Erasmus + (ECTS: 4.00)