Université Gustave Eiffel

Domaine Management, économie et gestion, communication

Formation disponible en

Formation en alternance | Formation initiale | Formation continue | VAE

Modalités de candidature :
Master 1 : Mon Master (étudiant·es français·es et de l'UE, du 25 février au 24 mars 2025)

Master 2 : eCandidat (étudiant·es français·es et de l'UE, session 1 du 10 février au 25 mars 2025, session 2 sous réserve de places disponibles)

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 : 35907

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

Calendrier :
- En initial : 2 jours à l'IAE, stage obligatoire au second semestre
- En alternance : 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
m2mms.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

CFA Descartes

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 des services.
- Score IAE – Message.

COMPÉTENCES VISÉES

- Concevoir et analyser l'expérience client d'un service.
- Définir une stratégie marketing dans les services.
- Concevoir et mettre en œuvre des services innovants.
- Savoir problématiser, écrire et argumenter un projet.
- Concevoir une servuction performante et omni-canal.
- Améliorer de façon continue les processus de services.
- Manager des équipes.
- Agir en professionnel responsable.
- Communiquer à l'oral et à l'écrit en anglais professionnel

APRÈS LA FORMATION

Le Master Marketing et Management des Services (MMS) forme des cadres travaillant a? la conception et la commercialisation des services au sein des départements marketing stratégique, marketing opérationnel, qualité ou innovation des entreprises de services ou des entreprises industrielles proposant une offre de services associée a? leurs produits.

Les diplômé·es peuvent aussi s'orienter vers une thèse de doctorat a? l'Université Gustave Eiffel (sous réserve d'avoir pris l'option du mémoire de recherche en M2 et de la réalisation d'un stage de recherche au sein de l'université).

LES PLUS DE LA FORMATION

Le Master MMS se hisse à la 1ère place régionale et 2ème place nationale du classement Eduniversal 2025 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 des services. - Des dispositifs innovants permettant aux étudiant·es d'apprendre autrement : mises en situations diverses, projets commandés par des entreprises, études de cas, Serious Games, jeux de rôles...

Plus d'informations

DOCUMENT NON CONTRACTUEL

PROGRAMME

SEMESTRE 1

Piloter une organisation d'une manière éthique et réflexive
Ethique des affaires et RSE (ECTS: 4)
Management stratégique (ECTS: 4)
Initiation à la recherche (ECTS: 4)
Pilotage de la performance (ECTS: 4)

Savoir utiliser le(s) langage(s) de manière professionnelle
Anglais (ECTS: 2)
Communiquer à l'écrit et à l'oral (ECTS: 1)
Outils et logiciels de gestion (ECTS: 1)

Concevoir, analyser et critiquer une offre produits/services
Politique de produit et prix (ECTS: 4)
Distribution (ECTS: 3)
Analyse de données qualitatives (ECTS: 3)

SEMESTRE 2

Savoir manager des personnes et des projets
Comportements humains dans les organisations (ECTS: 4)
Management de projet / Entrepreunariat (ECTS: 1)

Comprendre les clients et communiquer efficacement
Anglais avancé (ECTS: 1)
Analyse de données quantitatives (ECTS: 3)
Comportement du consommateur à l'ère digitale (ECTS: 3)
Communication (ECTS: 3)

Savoir être autonome et opérationnel en entreprise
Stage et apprentissage (ECTS: 1)

Connaître son univers professionnel avec un regard critique
Management de l'innovation (ECTS: 2)
Projet études et recherche (ECTS: 8)
Management opérationnel des services (ECTS: 4)

SEMESTRE 3

Management de l'expérience de service
Service Operations Management (ECTS: 3)
Management de la qualité et de l'expérience client (ECTS: 4.5)
Gestion de la relation client (ECTS: 4.5)

Marketing des services et innovation
Stratégie Marketing dans les services (ECTS: 4.5)
Conception innovante dans les services (ECTS: 3)
Gestion de projet et transformation des organisations et des entrprises (ECTS: 4.5)

Recherche et professionnalisation
Projet d'étude et professionnel (ECTS: 1.5)
Méthodologie de recherche et mémoire (ECTS: 1.5)
Anglais professionnel (ECTS: 3)

SEMESTRE 4

Marketing des services et digitalisation
Marketing des lieux de services (ECTS: 2)
Projet design de service (ECTS: 2)
Communication dans les services (ECTS: 2)
Marketing digital (ECTS: 2)

Management des services
Méthodologie d'analyse du moment de vérité (ECTS: 2)
Techniques d'amélioration continue (ECTS: 2)
Management des équipes et des compétences (ECTS: 2)

Mémoire et Analyse de la pratique professionnelle
Méthodologie de recherche et mémoire (ECTS: 8)

Outils de professionnalisation
Projet Européen : BIP Pioneer (ECTS: 3)
UE Ouverture (ECTS: 1)
Objectif 1er emploi et Conférences (ECTS: 1)
Anglais professionnel (ECTS: 3)