

Domaine **Management, économie et  
gestion, communication**

Formation disponible en

Formation en alternance

Formation initiale

Formation continue

VAE

#### Modalités de candidature :

Le recrutement en M1 Marketing, Vente - parcours Marketing et Management des Services se fait sur Mon Master la nouvelle plateforme du gouvernement.

Le recrutement en M2 se fait sur l'application eCandidat, ouverte à partir du mois de février.

Modalités d'admission : admissibilité sur la base du dossier et du score IAE-Message. (<http://www.iae-message.fr/>). Admission sur entretien.

#### 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'Étang 5 Boulevard Descartes 77420 Champs-sur-Marne

#### Calendrier :

Master 1 : à plein temps (3 semaines à l'IAE, puis 2 jours par semaine à l'IAE, 2 mois de stage obligatoire, soit en alternance au cours de l'année, soit de mi-juin à fin août), ou en apprentissage (3 semaines à l'IAE, puis 2 jours par semaine à l'IAE, 3 jours en entreprise). Master 2 : à plein temps (stage de 6 mois à partir d'avril), en apprentissage (de début septembre à mi-avril, 2 jours à l'IAE et 3 jours en entreprise, plein temps entreprise à partir d'avril).

#### Contacts :

Alain DEBENEDETTI (M1)  
Responsable de formation

Rola HUSSANT-ZEBIAN (M2)  
Coresponsable de formation  
Mathias SZPIRGLAS (M2)  
Coresponsable de formation

Emilie VEZZOLI (M1)  
Secrétaire pédagogique  
[emilie.vezzoli@univ-eiffel.fr](mailto:emilie.vezzoli@univ-eiffel.fr)  
Téléphone : 01 60 95 70 67 - Bureau : B002

Sandrine DEROU (M2)  
Secrétaire pédagogique  
[sandrine.derou@univ-eiffel.fr](mailto:sandrine.derou@univ-eiffel.fr)  
Téléphone : 01 60 95 70 66 - Bureau : B012

Formation Continue  
Fahmia MLANAO  
01 60 95 70 21 - [fc@univ-eiffel.fr](mailto:fc@univ-eiffel.fr)

#### Plus d'informations :

Service Information,  
Orientation et Insertion Professionnelle (SIO-IP) :

[sio@univ-eiffel.fr](mailto:sio@univ-eiffel.fr) / Tel : 01 60 95 76 76

## Master Marketing, vente Marketing et Management des Services (MMS)



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

Master M1 M2

#### POUR Y ACCÉDER

Public visé : Etudiants ayant acquis 180 crédits ECTS en master 1 ou VAP/VAE. Les candidats doivent avoir acquis des connaissances et des expériences professionnelles significatives en marketing ou management des services. Admissibilité sur dossier et score

IAE-Message puis admission sur entretien En Master 2 : Formation également accessible aux titulaires d'une licence MASS, STAPS ou Sociologie ayant des expériences significatives en marketing ou management des services 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.

#### 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 2 Marketing et Management des Services 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. Deux types de débouchés s'offrent aux diplômés. Soit une insertion professionnelle dans des postes tels que charge? d'études, responsable produit, responsable clientèle, chef de projet innovation de services, responsable expérience client... ou encore des cadres davantage tournés vers le management opérationnel des services ainsi que le pilotage de leurs performances pour des postes de responsable d'exploitation, de centre de profit ou de site, de responsable qualité? ou de responsable de service clients. Soit réaliser une thèse de doctorat à 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 2 Marketing et Management des Services, labellisé IAE Paris-Est, obtient la 2e place au classement Eduniversal 2024 des Meilleurs Masters de la spécialité Marketing - Management des Services et Relation Client. L'équipe pédagogique est constituée d'enseignants chercheurs et de professionnels expérimentés offrant ainsi un équilibre entre des apports théoriques et professionnels solides. Il met en œuvre des dispositifs innovants permettant aux étudiants "d'apprendre autrement". L'enseignement repose de ce fait sur des pédagogies variées et complémentaires : Mises en situations diverses, projets commandés par des entreprises, études de cas, Serious Games, jeux de rôles, voyage d'études. Il propose également un accompagnement personnalisé à l'insertion professionnelle.

Plus d'informations



**IAE PARIS-EST**  
École de management  
UNIVERSITÉ PARIS-EST CRETEIL - UNIVERSITÉ GUSTAVE EIFFEL



# PROGRAMME

## SEMESTRE 1

**Piloter une organisation d'une manière éthique et réflexive**  
Ethique des affaires et RSE (ECTS: 4)  
Management stratégique (ECTS: 2)  
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 / Entrepreneuriat (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 entreprises (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)