

MASTER MARKETING, VENTE

Marketing et Management des Services (MMS)



UFR Sciences Economiques et de Gestion

MASTER M1-M2

Capacité d'accueil : Master 1 : 24 - Master 2 : 30

DOMAINE Droit, Economie, Gestion

Formation disponible en

Formation en Alternance

Formation Initiale

Formation Continue

VAE

• Modalités de candidature :

Procédure de candidature sur la plateforme "eCandidat" :

<https://candidatures.u-pem.fr>

et Etudes en France

Pour le Master 1, une seule session de candidatures

• Lieux de formation :

Université Gustave Eiffel - Bâtiment Bois de l'Etang (Champs-sur-Marne)

• Calendrier :

Rythme de l'alternance : 2 jours à l'université et 3 jours en entreprise de septembre à fin mars, puis à partir d'avril temps plein en entreprise. Le rythme des stages suit le rythme du calendrier de l'alternance

• Contacts :

- Responsable de formation : SZPIRGLAS Mathias (M1)

- Secrétaire pédagogique : Caroline LEROY (M1)

Bâtiment : Bois de l'étang

Bureau : Bureau B012

Téléphone : 01.60.95.70.64

Email : caroline.leroy@u-pem.fr

- Co-responsable de formation : ZEBIAN Rola (M2)

- Co-responsable de formation : SZPIRGLAS Mathias (M2)

- Secrétaire pédagogique : DEROU Sandrine (M2)

Bâtiment : Bois de l'étang

Bureau : Bureau B012

Téléphone : 01.60.95.70.66

Email : sandrine.derou@u-pem.fr

Pour candidater : <https://candidatures.u-pem.fr/>

Plus d'informations :

Service Information, Orientation et Insertion Professionnelle

(SIO-IP) : sio@u-pem.fr / 01 60 95 76 76

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

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 à 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 à leurs produits. Deux types de débouchés s'offrent aux diplômés. Soit une insertion professionnelle dans des postes tels que chargé 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'UGE (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'UGE)

LES + DE LA FORMATION

Le master 2 Marketing et Management des Services est labellisé IAE Gustave Eiffel et 2ème au classement Eduniversal 2019. 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.

PROGRAMME

SEMESTRE 1

PILOTER UNE ORGANISATION D'UNE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RÉFLEXIVE

ETHIQUE DES AFFAIRES ET RSE
MANAGEMENT STRATEGIQUE
INITIATION A LA RECHERCHE
PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

SAVOIR UTILISER LE(S) LANGAGE(S) DE MANIÈRE

PROFESSIONNELLE

ANGLAIS
COMMUNIQUER A L'ECRIT ET A L'ORAL
OUTILS ET LOGICIELS DE GESTION

CONCEVOIR, ANALYSER ET CRITIQUER UNE OFFRE

PRODUITS/SERVICES

POLITIQUE DE PRODUIT ET PRIX
DISTRIBUTION
ANALYSE DE DONNES QUALITATIVES

SEMESTRE 2

SAVOIR MANAGER DES PERSONNES ET DES PROJETS

COMPORTEMENTS HUMAINS DANS LES ORGANISATIONS
MANAGEMENT DE PROJET / ENTREPREUNARIAT

COMPRENDRE LES CLIENTS ET COMMUNIQUER

EFFICACEMENT

ANGLAIS AVANCÉ
ANALYSE DE DONNEES QUANTITATIVES
COMPORTEMENT DU CONSOMMATEUR A L'ERE DIGITALE
COMMUNICATION

SAVOIR ÊTRE AUTONOME ET OPÉRATIONNEL EN

ENTREPRISE

UE6 STAGE ET APPRENTISSAGE

CONNAÎTRE SON UNIVERS PROFESSIONNEL AVEC UN

REGARD CRITIQUE

MANAGEMENT DE L'INNOVATION
PROJET ETUDES ET RECHERCHE
MANAGEMENT DES ORGANISATIONS DE SERVICES

SEMESTRE 1

MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE

Service Operations Management
Management de la qualité et de l'expérience client
Gestion de la relation client

MARKETING DES SERVICES ET INNOVATION

Stratégie Marketing dans les services
Conception innovante dans les services
Gestion de projet et transformation des organisations et des entreprises

RECHERCHE ET PROFESSIONNALISATION

Projet d'étude et professionnel
Méthodologie de recherche et mémoire
Anglais professionnel

SEMESTRE 2

MARKETING DES SERVICES ET DIGITALISATION

Marketing des lieux de services
Projet design de service
Communication dans les services
Marketing digital
Méthodologie d'analyse du moment de vérité
Techniques d'amélioration continue
Management des équipes et des compétences

MÉMOIRE ET ANALYSE DE LA PRATIQUE

PROFESSIONNELLE

Méthodologie de recherche et mémoire
Job Training, certification Voltaire

OUTILS DE PROFESSIONNALISATION

Conférences, voyage d'études
Développement professionnel (MOOC, Jam,...)
Anglais professionnel