

IAE CLERMONT AUVERGNE
SCHOOL OF MANAGEMENT



IAE

CLERMONT AUVERGNE
School of Management



ANNÉE UNIVERSITAIRE
2024/2025

DIPLÔME NATIONAL DE MASTER MARKETING VENTE (2ÈME ANNÉE)

PARCOURS RETAIL MANAGEMENT
&
RELATION DE SERVICE CLIENT

Arrêté d'accréditation du 30/06/2021 du Ministère de l'Éducation
Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Fiche RNCP n°35907



IAE

CLERMONT AUVERGNE

School of Management



SOMMAIRE

01

OBJECTIFS

03

PRÉ-REQUIS

02

COMPÉTENCES

03

DURÉE ET DATES

02

MÉTIERS VISÉS

03

PUBLICS VISÉS

02

SECTEURS D'ACTIVITÉ

04

COÛT DE LA FORMATION

03

ENQUÊTE SUR LE DEVENIR
DES DIPLÔMES

04

CONTACTS

03

DÉPÔT DES DOSSIERS
DE CANDIDATURE

05-06

PROGRAMME ET
CALENDRIER DE LA
FORMATION

OBJECTIFS

L'objectif majeur de la mention et du Parcours Retail Management & Relation de Service Client, est de répondre aux besoins très importants exprimés par le marché, en matière de compétences opérationnelles et stratégiques en Retail Management, Distribution et Relation de Service Client et Expérience Client, pour former des Responsables aux exigences des entreprises, ce, dans tous les secteurs d'activités.

- Former des professionnels de haut niveau, spécialisés dans la gestion et le développement d'activités commerciales en France ou d'autres pays.
- Former des responsables capables de faire évoluer les métiers existants et nouveaux, qui intègrent les évolutions notamment du e-commerce, du digital, des nouveaux consommateurs, des nouvelles tendances de consommation durable, et des nouvelles formes de Retail Concept Store, Design concept Store.
- Former au management et à la gestion des réseaux de centres de profits, ou bien encore, des circuits de distribution, ainsi qu'au management de la Relation de Service Client, Expérience Client.

Le Master Marketing-Vente parcours Retail Management & Relation de Service Client (2ème année), est classé depuis son ouverture dans le classement SMBG des Meilleurs Masters, MS et MBA. Le Master 2 Marketing-Vente parcours Retail Management & Relation de Service Client est classé dans les deux classements SMBG National et SMBG Mondial (le classement SMBG est un classement de l'agence de notation EDUNIVERSAL, spécialisée dans l'enseignement supérieur mondial).



COMPÉTENCES

Développer et Manager des centres de profit et des points de vente et Développer et Manager de la Relation Client et Expérience Client :

- En réalisant des études de zone de chalandise
- En développant une stratégie Omnicanal
- En développant des Retail Concept Store, Design Concept Store
- En définissant une stratégie merchandising
- En manageant une équipe de collaborateurs
- En analysant du profil client
- En définissant une politique de Relation Client / CRM

Sur la base de solides connaissances théoriques et pratiques :

- Autonomie, rigueur, travail en équipe, management d'activités.
- Recherche d'efficacité, capacité à la prise de décisions, capacités de synthèse, savoir-être relationnels proactifs

MÉTIERS VISÉS

- Directeur d'enseigne(s) (moyennes, Grandes Unités, Très Grandes Unités)
- Directeur de centre(s) de profit
- Category Manager (grands groupes)
- Responsable réseau franchise
- Responsable Univers
- Responsable Développement Concept Store
- Merchandiser
- Directeur programme Relation Client / CRM
- Responsable merchandising
- Responsable de Secteur
- Responsable Relation Client et Expérience Client

CODES ROME :

- M1703 : Management et gestion de produit
- M1705 : Marketing
- M1707 : Stratégie commerciale

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Tous les secteurs d'activités recrutent les profils auxquels forme la Mention Marketing-Vente, en B2B ou en B2C :

- Industries : automobile, aéronautique, mécanique de pointe, agroalimentaire, énergie, high tech, transport, ect...
- Produits et Services : alimentaire et agro-alimentaire, luxe, loisirs, informatique, ingénierie, développement marketing et commercial, hôtellerie, restauration, tourisme, Loisirs, Sports, Banques, etc...
- Les startups, les PME, les ETI et les grands groupes ont des besoins importants pour ces profils.

L'entrepreneuriat doit aussi être envisagé comme un débouché sérieux à court ou moyen terme, pour les diplômés sérieux désireux de créer leur entreprise.

DÉPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

du 04/03/2024 au 04/04/2024 sur l'interface e-candidat : <https://ecandidat.uca.fr/#!accueilView>

Après une première phase d'admissibilité (étude de dossier), un entretien portant sur le projet professionnel du candidat sera organisé. Toutes les informations seront communiquées via E-candidat. (25 à 30 stagiaires recrutés par cycle d'études).

Nota : A l'issue de cette 1ère session de candidature, une seconde session de recrutement pourra être organisée sous réserve de places disponibles. Merci de consulter régulièrement le site de candidature.

PRÉ-REQUIS

Bac+4 ou Validation des Acquis Professionnels (public ayant une expérience professionnelle dans le domaine mais n'ayant pas un niveau équivalent Bac+4).

ENQUÊTES SUR LE DEVENIR DES DIPLÔMÉS

<https://www.uca.fr/formation/reussite-orientation-et-insertion/devenir-des-etudiants/master/master-marketing-vente-management-de-la-distribution-et-relation-de-service>

PUBLICS VISÉS

- Étudiant
- Candidat en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation via financement OPCO et/ou entreprise)
- Salarié (financements : entreprise, CPF, CPF de transition professionnelle, auto-financement, ...)
- Demandeur d'emploi (financements : CPF, Pôle emploi, aide individuelle régionale, auto-financement, ...)

DURÉE ET DATES

Du 23/09/2024 au 05/09/2025

402 heures + application pratique (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, stage de 3 à 6 mois, contrat de travail en adéquation avec la formation, statut auto-entrepreneur).

Les cours auront lieu en journée du lundi au vendredi. En raison de contraintes pédagogiques, exceptionnellement, certains cours pourront être positionnés le samedi matin.





COÛT DE LA FORMATION

- **Formation continue** (salarié, demandeur d'emploi, ...) 6 030 € (15 €/ heure)
- **Contrat de professionnalisation** : 6 030 € (15 €/ heure)
- **Contrat d'apprentissage** : coût contrat défini par les OPCO et les CPNE (branches d'activité professionnelles) en application de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

- Pour les contrats d'apprentissage dans le secteur privé, l'IAE Clermont Auvergne ne demandera pas de reste à charge aux entreprises. Le coût contrat défini par l'OPCO sera le coût facturé. Pour plus d'informations nous vous invitons à prendre contact avec votre OPCO de référence.

- Pour les contrats d'apprentissage dans le secteur public, le tarif sera égal au coût contrat défini pour les entreprises du secteur privé.

Droits d'inscription universitaire

De l'ordre de 250 € (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage non concernés)

(Les droits d'inscription au diplôme sont définis au niveau national pour chaque année universitaire. Pour 2024/2025, ils seront connus en juillet 2024.)

CONTACTS

- **Responsable pédagogique :**

Lionel Colombel, Ph.D. Administration (Canada), Docteur Sciences de Gestion (France), MDC / lionel.colombel@uca.fr

- **Scolarité** : scola.iae@uca.fr
- **Formation continue** : fc.iae@uca.fr
- **Alternance** : alternance-stages.iae@uca.fr

Équipe pédagogique :

<https://iae.uca.fr/liae/offre-de-formation-responsables-pedagogiques>

PROGRAMME DE LA FORMATION

MASTER 2 mention MARKETING VENTE Parcours Retail Management & Relation de Service Client SEMESTRE 3

n°UE	Intitulé UE	Intitulés Eléments constitutifs	ECTS	Nombre d'heures étudiant	
				Total	CM
1	COMMERCIALISATION DES BIENS ET SERVICES	Etudes et analyses de la zone de chalandise	9	35	35
		Outils statistiques		21	21
		Anglais du commerce et de la vente		14	14
2	MANAGEMENT DU POINT DE VENTE RETAIL et de l'Expérience Client	Merchandising – Retail Concept Store et Expérience Client – Environnement digital – Démarche RSE	9	45	45
		Contrôle de gestion		28	28
3	DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU POINT DE VENTE RETAIL	Relation vente	6	28	28
		Management des collaborateurs des points de vente		28	28
4	APPLICATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS 1	Alternance ou projet d'insertion professionnelle	6		
Total			30	199	199

MASTER 2 mention MARKETING VENTE Parcours Retail Management & Relation de Service Client SEMESTRE 4

n°UE	Intitulé UE	Intitulés EC	ECTS	Nombre d'heures étudiant	
				Total	CM
5	ENVIRONNEMENT Societal et developpement durable	Environnement sociétal et developpement durable	6	21	21
		Droit de la distribution		14	14
6	Stratégies de Distribution et Préoccupation Environnementale	Stratégies de distribution – Supply Chain - Développement durable – Séminaires thématiques	6	42	42
		Environnement et stratégie omnicanale		23	23
		Anglais du commerce et de la vente		14	14
7	Relation de Service – Management de la Valeur et de l'Expérience Client	Management des activités de service – Data Analytics CRM – Intelligence Artificielle (IA) – Profiling Client – Séminaires thématiques	9	47	47
		Management de l'expérience client CXM/CEM et fidélisation		21	21
		Business et intelligence économique		21	21
8	APPLICATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS 2	Alternance ou Stage en entreprise	9		
Total			30	203	203



IAE

CLERMONT AUVERGNE

School of Management



“Thinking global, acting local”

RETROUVEZ NOTRE CAREER CENTER



Le service relations entreprises de l'IAE déploie et anime un Career Center toujours en lien avec les attentes du marché de l'emploi et votre projet professionnel :

<https://iae-clermont-auvergne.jobteaser.com>

Des offres de stage, d'alternance, de premier emploi et des opportunités à l'international disponibles sur site internet et appli mobile.

RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !



<https://iae.uca.fr/>



/IAEAuvergne



[/school/iae-auvergne-school-of-management/](https://www.linkedin.com/school/iae-auvergne-school-of-management/)



@iae_clermont_auvergne



www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne



CLERMONT AUVERGNE
School of Management

#ESPRIT
IAE