

## MASTER 2 MARKETING-VENTE, PARCOURS MANAGEMENT, RELATION CLIENTS, DIGITAL, QUALITÉ (MRC)

DOMAINE(S) :

**DROIT - ECONOMIE - GESTION**

MENTION	Marketing-Vente (Université Paris-Saclay)
DISCIPLINE(S)	Management Gestion
COMPOSANTE(S)	ISM-IAE - Institut supérieur de management
SITE(S) D'ENSEIGNEMENT	Guyancourt (Saint-Quentin-en-Yvelines)
FORMATION DIPLÔMANTE	✓
FORMATION INITIALE	✓
FORMATION EN APPRENTISSAGE	✓
FORMATION CONTINUE	✓
FORMATION EN ALTERNANCE	✓

*Ce master est accrédité Université Paris-Saclay.*

*Les étudiants auront une inscription "Paris-Saclay" et recevront un diplôme de l'Université Paris-Saclay.*

Le Master vise à former des managers capables de prendre en charge les problématiques opérationnelles et stratégiques de la gestion de la relation et de la satisfaction client. Dans un contexte concurrentiel marqué par les évolutions des modèles d'affaires et par les importantes innovations dans la gestion de la relation client et du comportement du client (digitale, distribution multicanal, réseaux sociaux...), les organisations ont besoin de managers capables de maîtriser toutes les facettes de la relation client pour proposer des offres de produits et de services innovantes et de qualité.

La formation vise à développer une approche globale et transversale des problématiques de de la relation client et de la satisfaction client, à travers des connaissances académiques et des pratiques professionnelles dans trois champs : le management général et international ; le marketing, le marketing digital et la gestion de la relation client, le management de la qualité de la relation client.

Compétences développées :

- » Maîtriser les démarches et techniques du management commercial (diagnostic, élaboration d'une stratégie commerciale, conduite de projet, gestion d'équipes, négociation, etc.)
- » Maîtriser les techniques d'analyse marketing (gestion d'un portefeuille d'offres, analyse de données de panels, analyses de données qualitatives, élaboration d'une politique et d'un plan marketing...)
- » Maîtriser les outils de gestion de la qualité et de la relation client (CRM, audit, certification, indicateurs qualité...)
- » Sensibiliser aux évolutions technologiques et aux innovations dans la gestion de la relation client (digital, e-commerce, réseaux sociaux, IA, etc.).

Le descriptif complet du master se trouve **sur le site de l'Université Paris-Saclay**.

## Conditions d'admission

---

La formation est ouverte à des étudiants ayant validé ou en cours de validation d'un Master 1 en management, si possible avec une spécialisation en marketing, management commercial, stratégie des entreprises, ou des spécialités équivalentes.

Sous réserve d'un projet professionnel cohérent, la formation est également ouverte à des étudiants issus d'autres champs disciplinaires (économie, sciences sociales, sciences...) et souhaitant s'orienter vers les métiers de la relation client et du marketing.

La formation étant en alternance, il est également requis une expérience significative en entreprise (sous forme de stages ou de missions en alternance) dans les métiers visés par le master, ainsi qu'une aptitude à mener de front une formation académique et une mission d'alternance.

## Inscription

---

**Candidature du 01/03/2023 au 17/04/2023 puis du 25/04/2023 au 22/05/2023.**

*À noter : Afin de commencer au plus tôt votre recherche d'apprentissage, et ainsi bénéficier des meilleures offres disponibles, nous vous conseillons vivement de candidater le plus tôt possible pour que nous puissions analyser votre candidature le plus tôt possible.*

Tout candidat à cette formation doit obligatoirement candidater en ligne sur le site de l'Université Paris-Saclay : <https://www.universite-paris-saclay.fr/admission/etre-candidat-un-master-paris-saclay>

## Inscription en formation continue

---

Le programme de formation est accessible dans le cadre d'une reprise d'études (Formation tout au long de la vie) avec la possibilité pour les candidats de recourir, si besoin, au dispositif de VAPP (Validation des acquis professionnels). Le formulaire de candidature au titre de la formation continue, ainsi que le dossier de VAPP

sont disponibles via le lien suivant.

Le diplôme est également accessible par le biais de la VAE (Validation des acquis de l'expérience). Les modalités de la démarche de VAE, ainsi que le dossier de recevabilité, sont disponibles via le lien suivant.

## Inscription en alternance

---

Notre partenaire Sup de V est l'un des 25 établissements gérés par la chambre de commerce et d'industrie Paris Ile de France. Proposant des formations exclusivement par la voie de l'apprentissage, Sup de V est reconnu pour sa capacité à former des personnalités opérationnelles dans les métiers de la gestion, des ressources humaines et du management.

## Perspectives professionnelles

---

Les principaux postes ou fonctions visés sont :

- » Responsable de service relation client, Chef de projet service client ;
- » Responsable Expérience Client, Responsable utilisateurs (UX) ;
- » Customer Relationship Manager (CRM), chef de projet CRM, Responsable e-CRM ;
- » Responsable de la relation clientèle, Responsable du service clients, Responsable service consommateurs ;
- » Responsable assurance qualité client, Auditeur,
- » Coordinateur qualité, Analyste satisfaction client ;
- » Responsable de développement commercial, responsable administration des ventes ;
- » Responsable de l'excellence opérationnelle, Responsable service après-vente ;
- » Chef de produit, Chef de projet marketing
- »

Pour plus de précisions, téléchargez :

- la fiche devenir professionnel réalisée à partir de l'enquête menée auprès des diplômés 2020 de ce Master,
- la liste des emplois, des missions et des salaires 30 mois après le Master par les promotions 2008 à 2020.

## Adresses et coordonnées

---

### Adresse

ISM - IAE Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines  
47 Boulevard Vauban - 78047 Guyancourt cedex

Pour toute information d'ordre pédagogique ou de scolarité, contacter en priorité l'enseignant responsable ou le secrétariat dont les coordonnées figurent ci-dessous.

### Responsable de la formation

Mourad Attarça  
mourad.attarca@uvsq.fr

### Gestionnaire de scolarité

Piarrine Perrier

aurore.perrier@uvsq.fr

01 39 25 54 20

Bureau 419 Bis - Bât. Vauban

**Pour toute information relative aux modalités d'alternance**

(contrat d'apprentissage), contactez :

Marie Vadbled, Ecole Sup de Vente

mvadbled@supdevente.fr

**Formation continue**

candidaturefc.ism@uvsq.fr

vae.ism@uvsq.fr

Tél. : 01 39 25 50 59

Bureau 423 - Bât. Vauban

**Direction des Études, de la Formation et de l'Insertion Professionnelle (DEFIP)**

**Service Orientation et Insertion Professionnelle**

Tél : 01 39 25 56 10

orientationsqy.defip@uvsq.fr