

IAE CLERMONT AUVERGNE
SCHOOL OF MANAGEMENT



IAE

CLERMONT AUVERGNE
School of Management



ANNÉE UNIVERSITAIRE
2021/2022

DIPLÔME NATIONAL DE MASTER MARKETING VENTE
PARCOURS RETAIL MANAGEMENT
&
RELATION DE SERVICE CLIENT (2ÈME ANNÉE)

Arrêté d'accréditation du Ministère de l'éducation Nationale, de
l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
(En attente de publication)

Fiche RNCP n°31501
Code diplôme apprentissage n°13531269

SOMMAIRE

01

OBJECTIFS

03

PRÉ-REQUIS

01

COMPÉTENCES

03

DURÉE ET DATES

02

MÉTIERS VISÉS

03

PUBLICS VISÉS

02

SECTEURS D'ACTIVITÉ

04

COÛT DE LA FORMATION

02

ENQUÊTE SUR LE DEVENIR
DES DIPLÔMES

04

CONTACTS

03

DÉPÔT DES DOSSIERS
DE CANDIDATURE

05

PROGRAMME DE
LA FORMATION



OBJECTIFS

L'objectif majeur de la mention 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 pour former aux exigences des entreprises en matière de Management et gestion des points de vente., 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 d'occuper des métiers de direction, de management et de gestion de points de vente et de les faire évoluer.
- 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 Master Marketing-Vente parcours Retail Management & Relation de Service Client (2ème année), est classé dans les deux classement 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 :

- En réalisant des études de zone de chalandise
- En développant une stratégie Omnicanal
- En développant des Concept Store
- En définissant une stratégie merchandising
- En managant une équipe de collaborateurs
- 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.



MÉTIER VISÉS (H/F)

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

CODE ROME

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

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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, etc...
- Produits et Services : alimentaire et agro-alimentaire, luxe, loisirs, informatique, ingénierie, développement marketing et commercial, hôtellerie, restauration, tourisme, 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.

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>

DÉPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

du 15/02/2021 au 02/04/2021 sur l'interface E-candidat :
<https://ecandidat.uca.fr/#!accueilView>

Après une première phase d'admissibilité (étude de dossier), un entretien sera proposé. 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 bac+4)

DURÉE ET DATES

De septembre 2021 à septembre 2022

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.

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, ...)





COÛT DE LA FORMATION

- **Formation continue** (salarié, demandeur d'emploi, ...) : 6030 (15€/ heure)
- **Contrat de professionnalisation** : 6030€ (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 2021/2022, ils seront connus en juillet 2021.)

CONTACTS

- Responsable pédagogique :
Lionel Colombel, Ph.D. Administration (Canada), Docteur Sciences de Gestion (France),
MDC - Maître de Conférence / 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

Semestre 3 - 199 heures – 30 ECTS	H Cours	Modalité d'examens	ECTS
UE 1 : Commercialisation des biens et services <ul style="list-style-type: none"> • Etudes et analyse de la zone de chalandise • Outils statistiques • Anglais du commerce et de la vente 	70h 35h 21h 14h	EvC EvC EvC	9
UE 2 : Management du Point de Vente Retail <ul style="list-style-type: none"> • Merchandising – Retail Concept Store et Expérience Client • Contrôle de gestion 	73h 45h 28h	EvC EvC	9
UE 3 : Développement commercial du Point de Vente Retail <ul style="list-style-type: none"> • Relation Vente • Management des collaborateurs des Points de Vente 	56h 28h 28h	EvC EvC	6
UE 4 : Application des acquis 1 <ul style="list-style-type: none"> • Alternance ou projet insertion professionnelle 	- -	M et S	6
Semestre 4 –203 heures – 30 ECTS	H Cours	Modalité d'examens	ECTS
UE 5 : Environnement international et environnement juridique <ul style="list-style-type: none"> • Environnement international • Droit de la distribution 	35h 21h 14h	EvC EvC	6
UE 6 : Relation de service et stratégies de distribution <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de distribution - International distribution strategy • Environnement et stratégie Omnicanal • Anglais du commerce et de la vente 	79h 42h 23h 14h	EvC EvC EvC	6
UE 7 : Relation de service et Management de la valeur client <ul style="list-style-type: none"> • Management des activités de services – Data Mining CRM • Gestion de l'expérience client : Stratégies de fidélisation et satisfaction client • Environnements digitaux et stratégies d'expérience utilisateur 	89h 47h 21h 21h	EvC EvC EvC	9
UE 9 : Application des acquis 2 <ul style="list-style-type: none"> • Alternance ou stage en entreprise 	- -	M et S	9

Sous réserve de modification pour nécessité pédagogique.

EvC : évaluation continue ; Evt : évaluation terminale ; E : écrit ; M : mémoire ou rapport ; S : soutenance



“
*Parce que l'excellence ne s'achète pas.
Elle se construit à l'IAE Clermont
Auvergne School of Management !*
”

RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !



[/school/iae-auvergne-school-of-management/](#)



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



[/IAEAuvergne](#)



www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne

#ESPRIT
IAE