

# MASTER

## MARKETING ET MANAGEMENT DES SERVICES (MMS)

### RESPONSABLES DE FORMATION

- Alain Debenedetti (Master 1)

Professeur des universités

- Rola Hussant-Zebian (Master 2)

- Mathias Szpirglas (Master 2)

Maîtres de conférences

### LIEUX DE FORMATION :

#### CAMPUS MARNE-LA-VALLÉE

Bois de l'Étang

Bâtiment B

### CONTACT

- Emilie Vezzoli (Master 1)

master1marketingetvente.iae-eiffel@  
univ-eiffel.fr

01 60 95 70 67

- Sandrine Derou (Master 2)

master2marketingmanagement  
desservices.iae-eiffel@univ-eiffel.fr

01 60 95 70 66

#### CAPACITÉ D'ACCUEIL : 30

S'inscrire sur

[www.iae-paris-est.fr](http://www.iae-paris-est.fr)



Découvrir la formation en vidéo

### POUR Y ACCÉDER

Public visé : étudiants 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
- Savoir problématiser, écrire et argumenter un projet
- Concevoir une servuction performante et omni-canal
- Améliorer de façon continue les processus des 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 MMS forme des cadres travaillant de la conception à la commercialisation des services au sein de 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 services clients. Soit réaliser une thèse de doctorat à l'Université Gustave Eiffel (sous réserve d'avoir pris l'option du mémoire de recherche en Master 2 et de la réalisation d'un stage de recherche au sein de l'Université Gustave Eiffel).

### LES + DE LA FORMATION

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, voyages d'études. Il propose également un accompagnement personnalisé à l'insertion professionnelle.

# MASTER 1

## SEMESTRE 1

### PILOTER UNE ORGANISATION D'UNE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RÉFLEXIVE

Ethique des affaires et RSE  
Management stratégique

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

Anglais  
Communiquer à l'écrit et à l'oral  
Outils et logiciels de gestion

### CONCEVOIR, ANALYSER ET CRITIQUER UNE OFFRE PRODUITS/SERVICES

Politique de produit et prix  
Distribution  
Analyse de données qualitatives

# MASTER 2

## SEMESTRE 3

### 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

### SAVOIR MANAGER DES PERSONNES ET DES PROJETS

Comportements humains dans les organisations  
Management de projet et entrepreneuriat

### COMPRENDRE LES CLIENTS ET COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Anglais avancé  
Analyse de données quantitatives  
Comportement du consommateur à l'ère 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 études et recherche  
Management opérationnel des services

## SEMESTRE 4

### 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

# MODALITÉS D'ADMISSION

## En 1ère année de Master

- Procédure de candidature sur la plateforme « monmaster » :  
<https://www.monmaster.gouv.fr/>

## En 2ème année de Master

- Procédure de candidature sur la plateforme « eCandidat » :  
<https://candidatures.univ-eiffel.fr/>  
Dossier de candidature - score IAE  
Message - entretien de motivation

Pour plus d'informations :

**Service Information, Orientation et Insertion Professionnelle (SIO-IP) :**  
- [sio@univ-eiffel.fr](mailto:sio@univ-eiffel.fr)  
- 01 60 95 76 76

# ORGANISATION

## Master 1 :

- 3 semaines complètes 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

## Master 2 : de début septembre à mi-avril :

- 2 jours à l'IAE / 3 jours en entreprise
- A partir d'avril :
- Temps plein en entreprise

# INTERNATIONAL

Les étudiants peuvent réaliser une mobilité internationale d'un semestre ou d'une année, en Erasmus ou au sein de l'une de nos universités partenaires hors de l'Europe.

Le Master 2 propose à ses étudiants un voyage d'études annuel dans le cadre d'un grand projet européen (10 universités partenaires dont l'Université Gustave Eiffel).