



DOMAINE DROIT, ÉCONOMIE &amp; GESTION

**MASTER****OBJECTIFS**

Le Master Marketing des services et expérience client permet de former :

- ▶ des cadres de haut niveau en marketing des services,

**COMPÉTENCES**

Après avoir suivi ce Master, l'étudiant sera capable de :

- ▶ Conceptualiser et analyser une situation de concurrence sur les marchés d'une entreprise
- ▶ Initier la mise en place d'actions marketing adaptées aux problématiques et spécificités des services
- ▶ Porter un regard critique mais réactif sur les évolutions en cours
- ▶ Maîtriser les outils et techniques mis en place par les professionnels
- ▶ Avoir de réelles aptitudes communicationnelles
- ▶ Travailler en groupe tout en faisant preuve d'autonomie
- ▶ S'insérer dans un contexte international.

**DÉBOUCHÉS****PROFESSIONNELS****Secteurs d'activité :**

- ▶ Entreprises du tertiaire
- ▶ Télécommunications
- ▶ Transport
- ▶ Banque / assurance
- ▶ Distribution
- ▶ Tourisme
- ▶ Médias
- ▶ Communication / événementiel
- ▶ Entreprises industrielles

**Métiers :**

- ▶ Assistant marketing
- ▶ Chargé d'études
- ▶ Chargé de communication
- ▶ Responsable marketing / communication / commercial
- ▶ Chef de projet marketing
- ▶ Responsable relation client
- ▶ Consultant en marketing de l'innovation
- ▶ Chefs de projets en innovation

**MENTIONS DE LICENCE  
D'ENTRÉE DANS LE  
MASTER**

Management - Economie - Gestion -  
Economie et Gestion -  
Mathématiques et informatiques  
appliquées aux sciences humaines et  
sociales - Econométrie

## ENSEIGNEMENTS - MASTER 1

### UE - Environnement de l'entreprise

- ▶ Stratégie
- ▶ Théorie des Organisations
- ▶ Droit du travail
- ▶ Approche transversale du management

### UE - Méthodologie

- ▶ Statistiques fondamentales
- ▶ Statistiques approfondies
- ▶ Techniques qualitatives
- ▶ Conférences thématiques

### UE - Outils de gestion

- ▶ Systèmes d'information
- ▶ Informatique de gestion
- ▶ Comptabilité générale et analytique
- ▶ Gestion de projet

### UE - Projet professionnel et langues

- ▶ Projets d'insertion professionnelle
- ▶ Langue

### UE - Approche fonctionnelle

- ▶ Gestion des ressources humaines
- ▶ Marketing (LM)
- ▶ Raisonnement financier
- ▶ Budget et contrôle de gestion

### UE - Fondamentaux en marketing

- ▶ Comportement du consommateur
- ▶ Communication et marketing direct
- ▶ Marketing B to B
- ▶ Distribution multicanal

### UE - Développement personnel et professionnel

- ▶ Simulation marketing
- ▶ Projet d'étude marketing
- ▶ Négociation commerciale
- ▶ Sensibilisation à la recherche en marketing

### UE - Projet professionnel et langues

- ▶ Projets d'insertion professionnelle
- ▶ Anglais

### UE - Mémoire

- ▶ Mémoire professionnel

## ENSEIGNEMENTS - MASTER 2

### UE - Approche stratégique du marketing et expérience client

- ▶ Management de la valeur
- ▶ Yield Management
- ▶ Plan marketing
- ▶ Customer Relationship Management
- ▶ Marketing de l'innovation

### UE - Etudes et Recherche en Marketing

- ▶ Méthodologie de mémoires
- ▶ Méthodologie qualitative
- ▶ Méthodologie quantitative

### UE - Fondamentaux en marketing digital

- ▶ Comportement de consommation digitale
- ▶ Display & Search
- ▶ Gestion des Réseaux sociaux
- ▶ Stratégie digitale et mobile

### UE - Compétences marketing spécialisées

- ▶ Innovation dans les services
- ▶ Management des contextes expérientiels
- ▶ Analyse de l'expérience client
- ▶ Projets d'études
- ▶ Conférences thématiques

### UE - Développement personnel et professionnel

- ▶ Approche transversale du marketing
- ▶ English for Business
- ▶ Simulation Marketing
- ▶ Projets marketing appliqués
- ▶ Compétences managériales et insertion professionnelle
- ▶ Conférences professionnelles

### UE - Mémoire

## POUR RÉUSSIR SON PROJET

Qu'il s'agisse d'un stage ou d'un premier emploi, la Maison de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelle (M.O.I.P.) peut accompagner les étudiants dans leurs recherches.

▶ 02 47 36 81 70 - [www.univ-tours.fr/moip](http://www.univ-tours.fr/moip)