

Directeurs de la mention
Dominique CRIÉ
Annabel MARTIN-SALERNO

Responsable de la formation
Annabel MARTIN-SALERNO

Gestionnaire de scolarité
Manon SAROT
master-smrc@iaelille.fr

MODALITÉS D'ACCÈS

Cette formation est ouverte aux étudiants ayant validé une Licence 3 (pour le M1) ou un Master 1 (pour le M2).

Les candidats retenus à la sélection sur dossier sont convoqués à un entretien.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Le Master SMRC s'effectue uniquement en Alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage). Le rythme est de 2 semaines en entreprise puis 1 semaine à l'IAE (14 semaines à l'IAE) dans les locaux « Vieux-Lille » de l'IAE Lille University School of Management.

Pour les professionnels en formation continue (FC) : la formation s'effectue en stage alterné, en contrat de professionnalisation ou dans l'entreprise dans laquelle vous êtes salarié(e).

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

La mention de Master forme des cadres en marketing, destinés à occuper des postes opérationnels et stratégiques, couvrant le vaste champ du marketing et de ses nouveaux métiers. Les contenus de la mention correspondent aux attentes des organisations de nombreux secteurs dans leurs activités offline et online et dans leurs dimensions nationales et internationales.

Ce parcours « Stratégie marketing et relation client » permet des focalisations sur plusieurs spécificités :

Gestion de l'offre · Gestion de la relation client · Développement des canaux de distribution · E-commerce · Gestion du cross-canal et du trafic web · Prospectives et études marketing · Communication marketing · Merchandising · Marketing pour les nouveaux business models.

Les diplômés du parcours se destinent par conséquent aux métiers de la direction marketing et commerciale :

Directeur (assistant) marketing · Chef de marché (junior) · Directeur de la relation client · Responsable fidélisation · Responsable e-commerce · Responsable acquisition clients · Responsable des partenariats Marketing · Responsable après-vente · Responsable communication multicanale · Manager de réseaux · Responsable de nouveaux projets marketing.

La formation permet aussi aux étudiants qui le souhaitent de poursuivre leurs études vers un parcours en Doctorat en Sciences de Gestion spécialité Marketing.

UNIVERSITÉ DE LILLE 2022

Université européenne de référence, reconnue pour l'excellence de sa recherche et de sa formation, l'Université de Lille place l'étudiant au cœur de ses préoccupations pour favoriser son implication et sa réussite. Adossée à une recherche de pointe, son offre de formation est en phase avec les évolutions des mondes socio-économique et socio-professionnel afin de contribuer aux grandes transitions de notre société et préparer chacun, tout au long de sa vie, aux métiers de demain.

Depuis janvier 2022, l'École Nationale Supérieure des Arts et Industries Textiles (ENSAIT), l'École Supérieure de Journalisme de Lille (ESJ Lille), l'École Nationale Supérieure d'Architecture et de Paysage de Lille (ENSAPL), Sciences Po Lille et l'Université de Lille s'engagent, ensemble, dans la construction d'un nouvel établissement public. Attachée au modèle universitaire et à notre territoire, cette nouvelle entité conserve le nom d'Université de Lille. Cet ambitieux projet de service public proposera au plus grand nombre d'étudier, d'innover par l'expérimentation et la recherche, de travailler dans les meilleures conditions au sein d'infrastructures et de campus propices au bien-être et à l'épanouissement de tous.

Document non contractuel



ÉTUDIER À L'IAE LILLE

Au cœur d'une grande métropole, où il fait bon vivre et étudier et au sein d'une grande université, l'IAE Lille University School of Management est née de la volonté de rassembler toutes les forces en enseignement et en recherche dans les disciplines des sciences du management.

Cette **grande école publique de management** se distingue par son impact et son caractère transdisciplinaire sur tout le territoire des Hauts-de-France.

L'IAE Lille University School of Management c'est aujourd'hui...

4000 Etudiants en Formation Initiale | Continue | Alternance
135 Enseignants-chercheurs
550 Intervenants professionnels
3 Sites : Vieux-Lille | Moulins | Roubaix

Service Communication IAE Lille | Imprimerie IAE Lille | Décembre 2021



MASTER
MARKETING VENTE

M1-M2 SMRC STRATÉGIE MARKETING ET RELATION CLIENT

IAE Lille
University School of Management
UNIVERSITÉ DE LILLE - IAE FRANCE
contact@iaelille.fr | www.iaelille.fr

Site Vieux-Lille (Siège)
104, avenue du Peuple Belge
59043 Lille Cedex
+33 3 20 12 34 50

M1-M2 MCC Marketing Communication Culture
M1-M2 MDD Marketing direct et digital

M1-M2 SMRC Stratégie marketing et relation client

M1-M2 MB2i Marketing BtoB international et innovation
M1-M2 MDS Marketing et data science

M1-M2 SMRC STRATÉGIE MARKETING ET RELATION CLIENT

*Manager la relation client de façon responsable et créative
et optimiser l'expérience client omnicanale*

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le parcours Stratégie marketing et relation client SMRC s'effectue en alternance et vise à apporter les connaissances fondamentales et un niveau élevé de professionnalisation pour les nouveaux métiers du marketing et du management de la relation client.

Cette professionnalisation fixe deux objectifs prioritaires :

- 1. Manager et optimiser la relation et l'expérience client omnicanale.**
- 2. Développer un Management responsable et créatif de la relation client.**

Basé sur une expertise de plus de 30 ans dans le domaine (Marketing- Vente, Master Marketing et Commerce, puis Master Commerce et Relation Client), le parcours SMRC, Stratégie marketing et relation client, forme ses étudiants :

- aux activités de gestion des offres de produits ou de services ;
- à la connaissance de la BDD-clients, de sa structure/segmentation et de sa dynamique ;
- aux stratégies et programmes de prospection/conquête de nouveaux clients ;
- aux types de programmes relationnels et de fidélisation ;
- aux actions de rétention et aux campagnes de réactivation ou de win-back.

Ces activités clés sont considérées dans le cadre des modèles économiques traditionnels et des nouveaux business models amenés par le digital, quels que soient les canaux de commercialisation et de communication utilisés en priorité (offline et online) et les combinaisons de canaux privilégiées.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MASTER 1 - SMRC		Semestre 1
BCC 2	Développer la digitalisation en entreprise des offres (produits et services, plateformes) et des processus (production client, commercialisation, communication, d'innovation)	
UE	Marketing stratégique et digital - Approches et diagnostic du marketing stratégique - Choix stratégiques et digitaux	
BCC 4	Mesurer, concevoir, alimenter et contrôler un système de connaissance du marché, des clients et des parties prenantes en lien avec la stratégie des organisations et des performances	
UE	Techniques d'études de marché et Marketing spécifiques - Études de marché et analyse de contenu déclaratif - Analyse quantitative des données - Stratégies (e-) merchandising et digital in store	
BCC 5	Communiquer et persuader pour obtenir un changement attitudinal et comportemental	
UE	Comportement des acheteurs et consommateurs - Comportements et expériences d'achat - Consommation, culture et nouvelles tendances	
UE	Langues - Anglais - Espagnol ou Allemand	
BCC 6	Manager l'innovation, intégrer les résultats de la Recherche	
UE	Initiation à la recherche en Marketing	
UE	International Marketing (Anglais)	
BCC 7	S'adapter et développer les compétences métiers et postures au travail et savoir animer, conseiller et fédérer pour développer l'expérience client, l'expérience collaborateur et la culture managériale et organisationnelle	
UE	Projet étudiant	

MASTER 1 - SMRC		Semestre 2
BCC 5	Communiquer et persuader pour obtenir un changement attitudinal et comportemental	
UE	Langues - Anglais - Espagnol ou Allemand	
BCC 6	Manager l'innovation, intégrer les résultats de la Recherche	
UE	Recherche en marketing - Rôles, approches et méthodes de recherche en marketing - Analyse quantitative des données	
UE	Environnements - Éthique, Économie circulaire et responsable - Droit du marketing et Protection des données	
BCC 7	S'adapter et développer les compétences métiers et postures au travail et savoir animer, conseiller et fédérer pour développer l'expérience client, l'expérience collaborateur et la culture managériale et organisationnelle	
UE	Projet étudiant	
BCC 8	Manager et optimiser relation et expérience client omnicanale	
UE	Customer Relationship Management - Customer Equity, Portefeuille de clientèles et CRM - Leviers et processus de Persuasion offline et online	
BCC 9	Développer un Management responsable et créatif de la relation client	
UE	Créativité, Expérience et Innovations - Management de l'innovation, Open Innovation et Disruption - Créativité Marketing, Digitalisation et Expérience client	

MASTER 2 - SMRC		Semestre 3
BCC 1	Élaborer une stratégie marketing-vente	
UE	Fondamentaux du Branding (UE en Blended Learning)	
UE	Branding Management	
BCC 3	Concevoir, piloter et orchestrer des plans d'action, des processus, des solutions de gestion et des ressources (humaines, financières, matérielles...)	
UE	Projets marketing d'études et recherche - Gestion de projets Marketing - Projets, Management et Leadership	
BCC 5	Communiquer et persuader pour obtenir un changement attitudinal et comportemental	
UE	Langues - Anglais - Espagnol ou Allemand	
BCC 8	Manager et optimiser la relation et l'expérience client omnicanale	
UE	Dynamique relationnelle et expérientielle - Programmes d'attraction, de conversion et de fidélisation - E-marketing, Émotions et Expérience client	
BCC 9	Développer un Management responsable et créatif de la relation client	
UE	Nouveaux Business Models, Management responsable et Capital client - Business Models et Customer Equity - Management relationnel Responsable et Consumer Education	

MASTER 2 - SMRC		Semestre 4
BCC 7	S'adapter et développer les compétences métiers et postures au travail et savoir animer, conseiller et fédérer pour développer l'expérience client, l'expérience collaborateur et la culture managériale et organisationnelle	
UE	Professionnalisation - Alternance et Professionnalisation - Méthodologie et mémoire de fin d'études	
BCC 8	Manager et optimiser la relation et l'expérience client omnicanale	
UE	Stratégies et organisations omnicanales - Parcours client omnicanal, Intégration organisationnelle - CRM analytique, DMP et Solutions omnicanales	
UE	Innovations digitales, machine Learning et IA - Innovations et Intelligence Artificielle - Innovations digitales	
BCC 9	Développer un cadre conceptuel et une approche opérationnelle en BtoB	
UE	Entrepreneuriat, CRM social et Plateformes - Business plan et Start up - Plateformes, Mobilité, Affiliation	