Université Paris-Saclay

Partager

Email destinataire :

Vous devez renseigner un email valide

Envoyer

Une erreur est survenue. Merci de réessayer ultérieurement

Le mail de partage a bien été envoyé.

Ajouter au comparateur

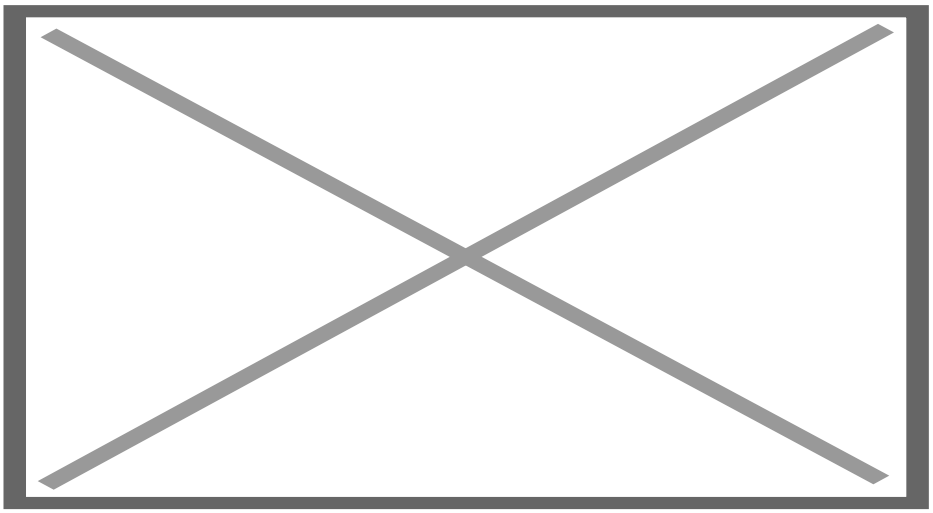
M2 Management de la Relation Client, Qualité et Digitalisation (MRC)

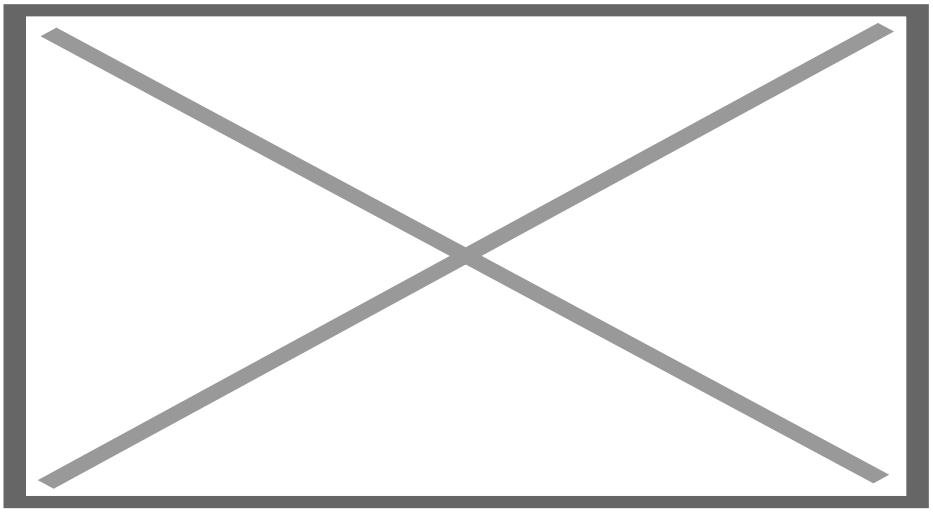
Master
Mention Marketing, vente
Régime(s) d'inscription
Contrat de professionnalisation
Formation en apprentissage
Formation continue
Langue(s) d'enseignement
Français

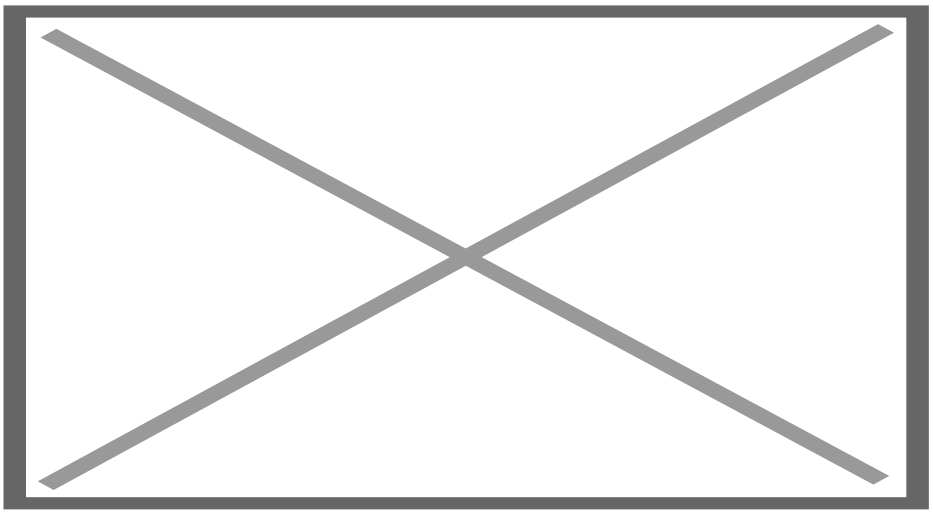
https://www.universite-paris-saclay.fr/formation/master/marketing-vente/m2-management-de-la-relation-client-digital-et-qualite

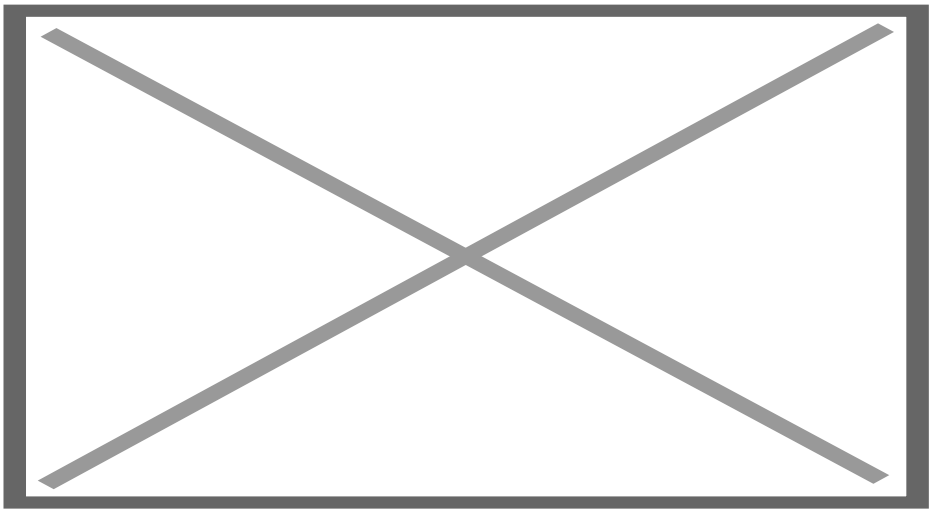
La formation est organisée en alternance ce qui permet aux étudiants de mener une mission opérationnelle (dans le champ de la relation client, du marketing, de la gestion commerciale, de la qualité…) tout en faisant l'acquisition de connaissances académiques et méthodologiques.

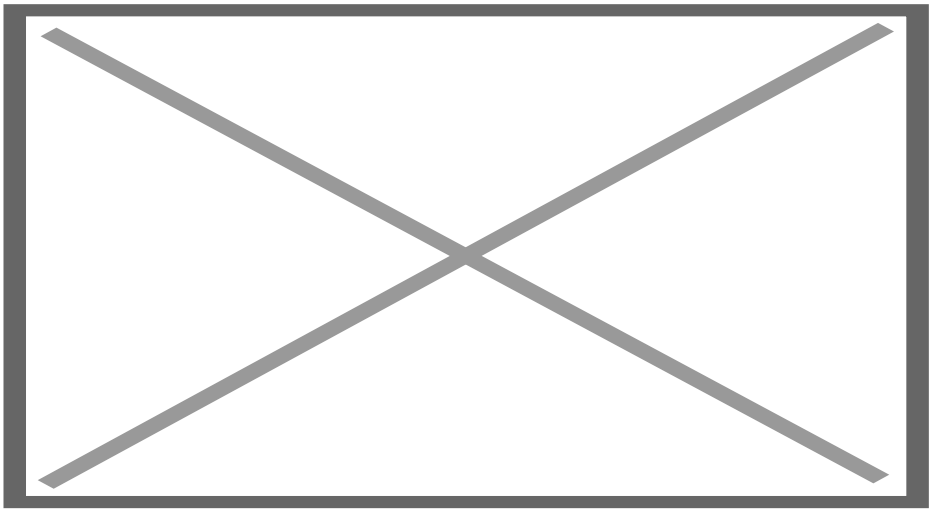
Télécharger la fiche détaillée
Je candidate











Informations

- Présentation
- Admission
- Programme

Présentation

Compétences

- 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.).

Objectifs pédagogiques de la formation

Cette formation vise à former des managers capables de prendre en charge les problématiques opérationnelles et stratégiques de la gestion de la relation client et de l'expérience client.
La formation vise à développer une approche globale et transversale des problématiques de la relation client et de la satisfaction client, à travers des connaissances académiques et des pratiques professionnelles dans trois champs :
- Le management général (stratégie, innovation, conduite du changement, management de projet...) et le management international ;
- Le marketing et la gestion de la relation client (marketing expérientiel, digitalisation de la relation client, CRM…) ;
- Le management de la qualité (certification, amélioration des process, suivi de la qualité, audit…).

Agenda

Début de la formation (date indicative)
14/09/2026
Fin de la formation (date indicative)
28/09/2027
Admission

Capacité d’accueil

Places

30

Public visé et prérequis

Avoir validé un M1 ou un diplôme équivalent dans le domaine de la gestion, le management ou le marketing
Avoir acquis l’expertise pratique et théorique des disciplines au cœur de la formation (marketing, relation client, qualité...)
Avoir un projet personnel et professionnel cohérent avec la formation
Avoir possiblement fait un ou plusieurs stages / alternance pour des missions en lien avec la formation
Avoir des compétences méthodologiques, argumentatives et rédactionnelles
Faire preuve de dynamisme, de curiosité intellectuelle et d’autonomie
Avoir un goût pour la recherche et la démarche scientifique
Faire preuve d’ouverture d’esprit avec des centres d’intérêt variés

Période(s) de candidature

Plateforme Inception

Du 30/01/2026 au 30/05/2026

Pièces justificatives

Obligatoires

Copie pièce d'identité.

Justificatifs (TOEFL, TOIC, attestation d'un enseignant…) d'un niveau d'une langue étrangère.

Niveau B1 (ou équivalent) en anglais, idéalement sous la forme d'un score à un test (TOEIC, Cambridge, TOEFL, IELTS, BULATS, London Test of English, Cambridge, etc.), ou d'une attestation de votre enseignant d'anglais ou de résultats d'un test de niveau.

Lettre de motivation.

La lettre de motivation doit présenter clairement le projet professionnel du candidat

Tous les relevés de notes des années/semestres validés depuis le BAC à la date de la candidature.

Incluant les relevés du semestre 1 de l'année en cours (Master 1 ou équivalent, éventuellement Master 2 ou équivalent)

Curriculum Vitae.

Facultatives

Score IAE-Message.

TOEIC.

Dossier VAPP (obligatoire pour toutes les personnes demandant une validation des acquis pour accéder à la formation) https://www.universite-paris-saclay.fr/formation/formation-continue/validation-des-acquis-de-lexperience.

Fiche de choix de M2 (obligatoire pour les candidats inscrits en M1 à l'Université Paris-Saclay) à télécharger sur https://urlz.fr/i3Lo.

Document justificatif des candidats exilés ayant un statut de réfugié, protection subsidiaire ou protection temporaire en France ou à l'étranger (facultatif mais recommandé, un seul document à fournir) :
- Carte de séjour mention réfugié du pays du premier asile
- OU récépissé mention réfugié du pays du premier asile
- OU document du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés reconnaissant le statut de réfugié
- OU récépissé mention réfugié délivré en France
- OU carte de séjour avec mention réfugié délivré en France
- OU document faisant état du statut de bénéficiaire de la protection subsidiaire en France ou à l'étranger.

Programme

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 3 - Management du changement et des transformations	2	Annualisé 20									
Charger le détail											
UE 2 - Innovations et design thinking	2	Annualisé 20									
Charger le détail											
UE 1 - Stratégie et responsabilité sociale des entreprises	2	Annualisé 20									

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 6 - Marketing et social media	2	Annualisé 20									

Charger le détail

UE 5 - Marketing digital	2	Annualisé 20									

Charger le détail

UE 4 - Stratégie marketing des entreprises de service	2	Annualisé 20									

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 9 - E-commerce	1	Annualisé 14									

Charger le détail

UE 8 - Distribution et digitalisation	2	Annualisé 20									

Charger le détail

UE 7 - Développement commercial multi-canal et cross canal	2	Annualisé 20									

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 11 - International Business Development	2	Annualisé 20									

Charger le détail

UE 10 - Conduite d'affaires et négociation	2	Annualisé 20									

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 13 - Gestion de la qualité de la relation client	2	Annualisé 20									

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 12 - Excellence opérationnelle	1	Annualisé	14								

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 16 - Gestion de l'expérience client	2	Annualisé	20								

Charger le détail

UE 15 - Satisfaction et fidélisation client	1	Annualisé	14								

Charger le détail

UE 14 - Web analytics, Business Intelligence et Big Data	2	Annualisé	20								

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 19 - Management interculturel & séminaire international (mobilité courte)	5	Annualisé	20								

Charger le détail

UE 18 - Anglais des affaires 2	2	Annualisé		20							

Charger le détail

UE 17 - Anglais des affaires 1	2	Annualisé		20							

Charger le détail

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 23 - Mission et mémoire de fin d'études	14	Annualisé		10							

Charger le détail

UE 22 - Méthodologie de recherche en management	2	Annualisé	14								

Charger le détail

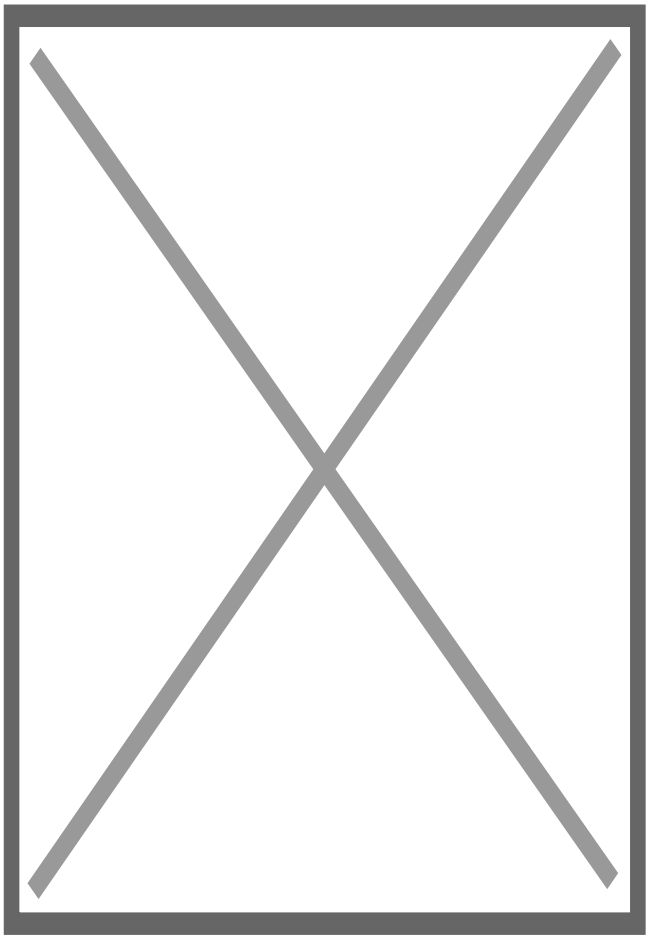
Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 21 - Management de projet-2	2	Annualisé 14									
Charger le détail											
UE 20 - Management de projet-1	4	Annualisé 20									
Charger le détail											

Lieu(x) d'enseignement

GUYANCOURT

Campus de la formation

Javascript est requis pour visualiser cette carte.



Saint-Quentin-en-Yvelines

Saint-Quentin-en-Yvelines
Bus 5103, 5150, 5198, 7807
RER C Saint-Quentin-en-Yvelines
Voir
Restaurant CROUS
Résidence étudiante
Bibliothèque

Contact(s)

- **Mourad ATTARÇA**

http://www.universite-paris-saclay.fr/formation/master/marketing-vente/m2-management-de-la-relation-client-qualite-et-digitalisation-mrc