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

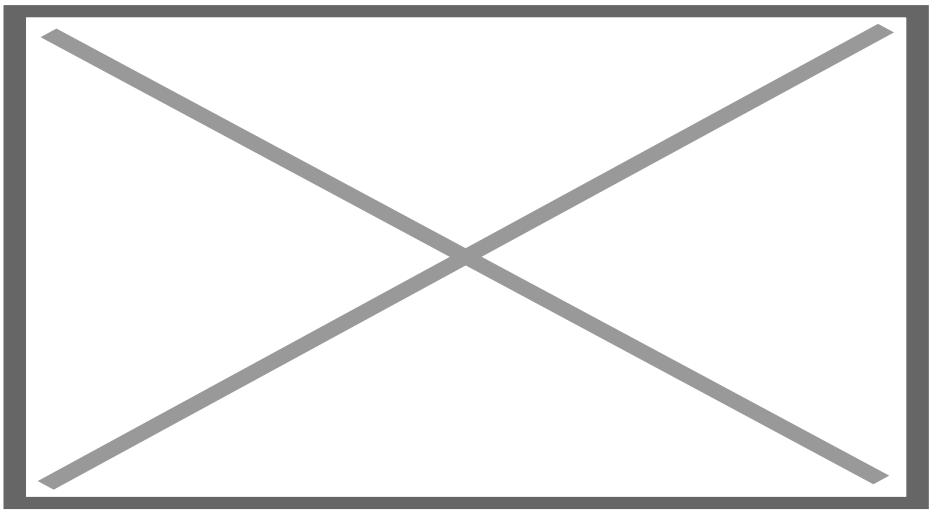
M1 Management de la Relation Client, Qualité et Digitalisation (MRC)

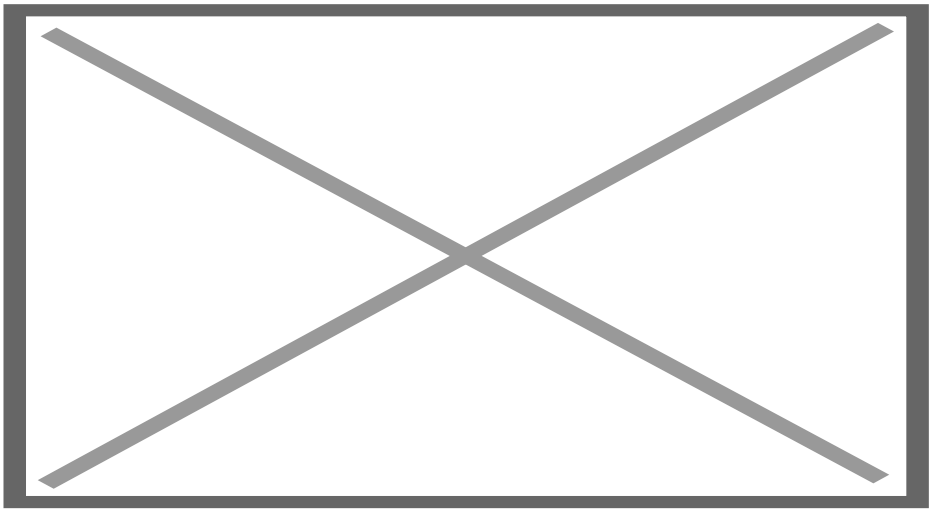
Master
Mention Marketing, vente
Régime(s) d'inscription
Contrat de professionnalisation
Formation en apprentissage
Formation continue
Langue(s) d'enseignement
Français

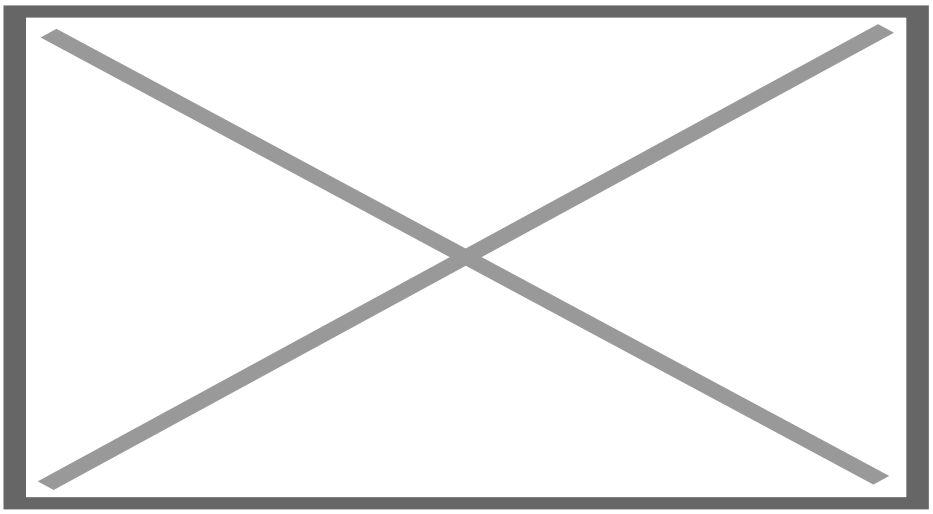
https://www.universite-paris-saclay.fr/formation/master/marketing-vente/m1-marketing-vente

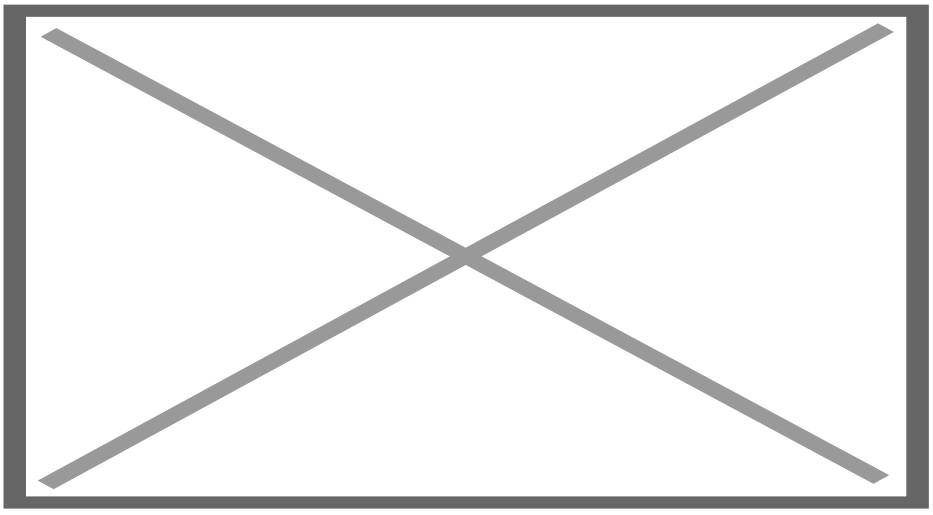
La formation est organisée en alternance ce qui permet aux étudiants de mener une mission opérationnelle (dans le champ de la relation client, du marketing, de la gestion commerciale, de la qualité…) tout en faisant l'acquisition de connaissances académiques et méthodologiques.

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, etc.) 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)
31/08/2026
Fin de la formation (date indicative)
31/08/2027
Admission

Voie d’accès

Economie et gestion

Capacité d’accueil

Places

30

Public visé et prérequis

Avoir validé une L3 ou un bachelor dans le domaine de la gestion, management, marketing
Avoir acquis l’expertise pratique et théorique des disciplines cœur du M1 au sein des licences pré-requises
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 15/01/2026 au 16/03/2026

Plateforme MonMaster

Du 17 février au 16 mars 2026

Pour connaître la plateforme sur laquelle vous devez candidater, vous trouverez plus de renseignements sur la page Candidater à nos masters. Vous trouverez ci-dessous la liste des pièces justificatives demandées sur la plateforme Inception.

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

TOEIC.

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

Y compris les justificatifs de notes de l'année en cours (semestre 1).

Curriculum Vitae.

Facultatives

Score IAE-Message.

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.

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 1 - Management stratégique	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 2 - Management des organisations	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 3 - RSE, Développement durable et éco-innovation	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 4 - Management de projet	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 5 - Marketing international	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 6 - Comportement du consommateur	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 7 - Etudes et recherches marketing	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 8 - Distribution et Achats	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 9 - Management de l'innovation	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 11 - Marketing de l'innovation	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 10 - Transformation digitale	3	Annualisé	15		5						
Charger le détail											

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 14 - Méthodologie de mémoire	10	Annualisé	14		5						
Charger le détail											
UE 13 - Business English 2	2	Annualisé			20						
Charger le détail											
UE 12 - Business English 1	2	Annualisé			20						
Charger le détail											

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE 16 - Outils de traitement et d'analyse de données	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 15 - Méthodes d'analyse de données marketing	2	Annualisé	15		5						

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 20 - Outils et démarches CRM	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 19 - Démarches et outils qualité	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 18 - Management de la qualité	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											
UE 17 - Stratégie et Gestion Commerciale	2	Annualisé	15		5						
Charger le détail											

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE libre 1 ISM-IAE	3	Annualisé	21								
Charger le détail											
UE libre 2 ISM-IAE	3	Annualisé	21								
Charger le détail											
UE libre 3 ISM-IAE	3	Annualisé	21								
Charger le détail											
UE libre 4 ISM-IAE	3	Annualisé	21								
Charger le détail											
UE libre 5 ISM-IAE	3	Annualisé	21								
Charger le détail											
UE libre 6 ISM-IAE	3	Annualisé	21								
Charger le détail											

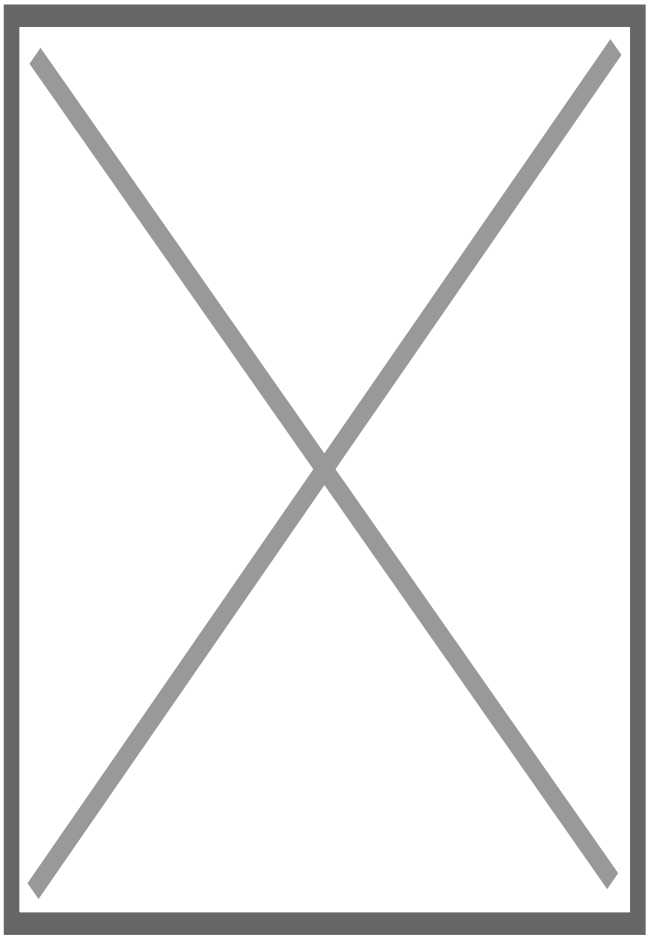
Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours-TD	Cours-TP	TD-TP	A distance	Projet	Tutorat
UE libre 7 ISM-IAE Charger le détail	3	Annualisé 21									
UE libre 8 ISM-IAE Charger le détail	3	Annualisé 21									
UE libre 9 ISM-IAE Charger le détail	3	Annualisé 21									
UE libre 10 ISM-IAE Charger le détail	3	Annualisé 21									

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**
- **Younès El Manzani**

http://www.universite-paris-saclay.fr/formation/master/marketing-vente/m1-management-de-la-relation-client-qualite-et-digitalisation-mrc