

06240108 - Management de l'identité dans les services

Crédits ECTS	3
Volume horaire total	21
Volume horaire CM	21

Responsables

Chanu Annie

Formations dont fait partie ce cours

Master 2 Marketing des Services et Expérience Client

Objectifs

Le cours a pour objectif d'appréhender les différents aspects du management de l'identité et ses implications sur le marketing et la communication dans les entreprises de services.

CONNAISSANCES A ACQUERIR

Connaissances nécessaires pour élaborer un projet de marque : identité et culture d'entreprise, identité de marque, capital marque, plateforme de marque, architecture de marque.

Assurer la cohérence et l'articulation entre les différents types de communication émis par une entreprise de services

COMPETENCES CIBLES

Etre ouvert à la diversité des mondes, prendre du recul et s'adapter à des contextes spécifiques. Intégrer la responsabilité sociale dans les métiers de managers et de gestionnaires

Mobiliser des cadres théoriques d'analyse dans des situations pratiques

Optimiser le développement en articulant marketing, commercialisation et communication dans les services

Savoir s'adapter à la diversité du secteur des services

DIMENSION DE RESPONSABILITE SOCIALE

Projet d'entreprise tenant compte de toutes les parties prenantes, identité, culture d'entreprise

Contenu

1 - Le concept d'identité

1.1 Définition et éléments constitutifs

1.2 Les cercles de l'identité

1.3 Des mots aux signes

2 – Culture d'entreprise et identité

2.1 Articulation identité et culture

2.2 La/les culture(s) d'entreprise

2.3 Le changement culturel

3 – Identité et système de communication

3.1 La surabondance des moyens de communication

3.2 Communication interne et projet d'entreprise

3.3 Vers une communication intégrée

4 - Stratégie d'image et design global

4.1 Identité / image / marque

4.2 Du design produit au design global

4.3 Design management et gestion de l'identité

5 - Création d'identité visuelle

5.1 Programme d'identité globale

5.2 Elaboration et mise en oeuvre d'une identité visuelle

5.3 Le regard de l'agence

Bibliographie

OUVRAGES DE REFERENCE :

Branding management, la marque de l'idée à l'action, Georges Lewi, Pearson Education, 2005

Corporate and organizational identities, ed by Bertrand Moingeon et Guillaume Soenen, Routledge, 2002

L'identité visuelle de l'entreprise, Monique Brun et Philippe Rasquinet, Editions d'Organisation, 1996

PUBLICATIONS DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE L'IAELYON SUR LE SUJET DU COURS :

Brun M., Crespin-Mazet F., Sitz L., Management de l'identité de l'entreprise de services : la contribution des marques commerciales (2011)

Contrôles des connaissances

Examen Terminal

Ecrit 3h

Etude de cas

Contrôle continu :

Notation pendant les enseignements

Notation pendant les enseignements

Études de cas, exercices pratiques.

Informations complémentaires

MODALITES PEDAGOGIQUES / NATURE DES SUPPORTS

Apports théoriques, études de cas, dossiers, présentations orales, échanges avec un professionnel.

INNOVATIONS PEDAGOGIQUES ET UTILISATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Intervention d'un designer

PRE-REQUIS EN TERMES DE CONNAISSANCES

La maîtrise des concepts fondamentaux du marketing et de la communication, en particulier en marketing des services.

LECTURE(S) CONSEILLÉE(S) :

Bibliographie marketing / marketing des services :

KOTLER, P., KELLER, K., DUBOIS, B. et MANCEAU, D., Marketing Management, Pearson Education.

LENDREVIE, J., LÉVY, J., Mercator. Marketing online et offline, Dunod.

Marketing des services, Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Annie Munos, Pearson Education

Servuction, Le marketing des services, Pierre Eiglier, Eric Langeard, Ediscience

Renseignements pratiques

[iaelyon School of Management](#)

Université Jean Moulin

1C avenue des Frères Lumière

CS 78242

69372 Lyon cedex 08

Téléphone : +33 (0)4 78 78 70 66

[Sur Internet](#)

Stages et carrières

Stages, alternance, emploi : entreprises, déposez vos offres à destinations des étudiants et diplômés de l'iaelyon, consultez le calendrier des stages et la CVthèque.

> [Accès Link'iaelyon](#)

Mise à jour : 14 mars 2018