Master 2 Marketing des Services et Expérience Client - MSEC

Parcours

- Marketing et Communication des Services

Présentation

Formation diplômante de haut niveau organisée par **iaelyon** School of Management.

Notre formation est classée parmi les meilleurs Masters, MS & MBA **Marketing - Management des Services & Relation Client** de France :

Objectifs

L'expérience client au coeur du marketing des services

Le Master 2 Marketing des Services et Expérience Client est un parcours du Master Marketing, Vente, accessible dès le Master 1.

À l'origine de la création de la plupart des nouveaux emplois, les entreprises de service opèrent dans un environnement marqué par une concurrence accrue, des enjeux internationaux forts et des opportunités à saisir, notamment avec le digital. Dans ce contexte en pleine évolution, les dirigeants doivent repenser leur métier et développer des stratégies marketing innovantes. Le diplôme se donne pour objectif de répondre aux besoins des entreprises de services pour lesquelles la qualité de l'expérience et la satisfaction client, l'innovation et l'internationalisation, sont des enjeux forts.

Le Master 2 Marketing des Services et Expérience Client permet de former des professionnels aptes à exercer des compétences marketing et communication dans tout type d'entreprise de services ou développant une dimension services.

Les plus de la formation :

Durée de la formation

- 1 an

Lieu(x) de la formation

- Lyon

Public

Niveau(x) de recrutement

- Bac + 4

Contacts

Responsables pédagogiques

- CHANU Annie

Contacts scolarité

Formation Initiale (étudiants) :
Karine LASCAR,
Gestionnaire de Scolarité
iae-master.marketingvente@univ-lyon3.fr

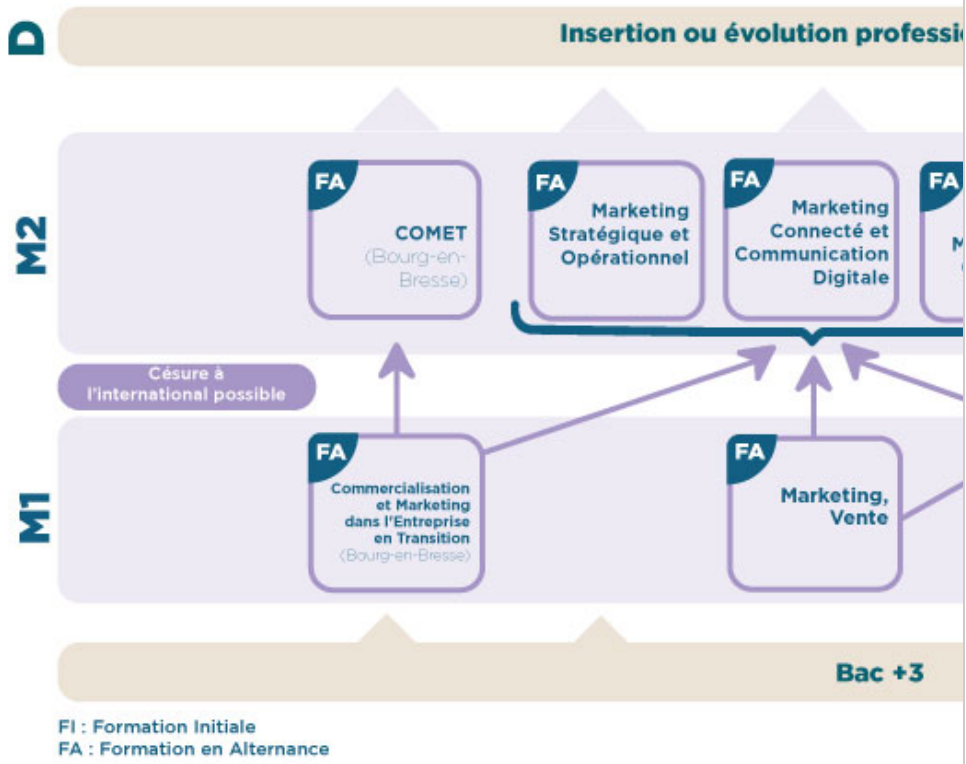
Accueil Formation Continue (professionnels) :
contact.iaefc@univ-lyon3.fr

iaelyon School of Management
Université Jean Moulin Lyon 3
Campus Manufacture des Tabacs
1C, avenue des Frères

• Formation classée **4ème** parmi les meilleurs **Masters Management des Services & Relation / Expérience Client**, Eduniversal 2025, et dans le classement Auvergne-Rhône-Alpes des meilleurs **Masters Marketing et Digital Marketing**
• Tous les métiers du marketing au sens large sont abordés et adaptés aux services : marketing stratégique, opérationnel et communication dans les services, approche omnicanal...
• L'expérience client est envisagée dans toutes ses dimensions, depuis le site Internet jusqu'au lieu de vente ou point de contact client.
• Intervention et mise en pratique avec de nombreux professionnels de services différents.

Spécificités

ORGANISATION DE LA MENTION MARKETING, VENTE



Le Master intègre également des professionnels en reprise d'études dans le cadre de la Formation Continue.
Il est accessible sous le régime de la VAE (Validation d'Acquis de l' Expérience) totale ou partielle, sur dossier spécifique.

L'actualité du Master

Lumière - CS 78242 - 69372 LYON CEDEX 08

Inscriptions

Coût de la formation

Tarif national Master : 250

Modalités d'inscription

Le calendrier des candidatures

Handicap

Pôle Handicap Étudiant

Admission

Pré-requis

Formation(s) requise(s)

Le Master 2 Marketing des Services et Expérience Client s'adresse à des étudiants issus d'un cursus en sciences de gestion (université ou école de management).

Les candidats doivent être titulaires d'un Master 1 ou justifiant de 240 crédits dans un diplôme équivalent. Dans tous les cas, les candidats doivent avoir suivi un cours de marketing fondamental et quelques cours de marketing de spécialité.

Le Master est également ouvert aux professionnels en activité.

Candidature

Conditions d'admission / Modalités de sélection

Accès Master 2 pour les candidats externes et les étudiants de l'iaelyon souhaitant changer de mention

Le recrutement s'opère, en fonction des places disponibles, sur la base d'un dossier de candidature :

- Résultats académiques
- Résultats du test SIM Score IAE Message (TAGE MAGE ou GMAT toléré uniquement pour les étudiants internationaux ou à l'international)
A NOTER : les candidats internes iaelyon sont dispensés du test SIM
A NOTER : Les professionnels en reprise d'études (Formation Continue) sont dispensés des tests SIM et TOEIC.
- Résultats du test d'anglais (TOEIC ou TOEF ou IELTS ou Oxford ou Cambridge)
- Projet professionnel : CV et lettre de motivation.

Et après ?

Niveau de sortie

Année post-bac de sortie

- Bac + 5

Niveau de sortie

- Niveau 7

Activités visées / compétences attestées

Compétences transversales :

- Ouverture : être ouvert à la diversité des mondes, prendre du recul et s'adapter à des contextes spécifiques
- Responsabilité Sociétale : intégrer la responsabilité sociétale dans les métiers de managers et de gestionnaires
- Lien entre théorie et pratique : mobiliser des cadres théoriques d'analyse dans des situations pratiques

Compétences spécifiques :

- Analyser les données marketing
- Maîtriser les leviers d'action opérationnels du marketing des services
- Savoir s'adapter à la diversité du secteur des services
- Développer l'innovation dans les métiers de services

Secteurs d'activité ou type d'emploi

Le Master 2 Marketing des Services et Expérience Client étant transversal, les débouchés concernent l'ensemble des entreprises de services (PME et grandes entreprises), pour lesquelles les enjeux de développement requièrent une parfaite connaissance du comportement du consommateur et de son parcours client dans les activités de services. Ils peuvent aussi concerner les entreprises industrielles dans le cadre de leur diversification par les services.

Parmi les débouchés :

- Responsable marketing et/ou communication,
- Responsable du développement,
- Chargé d'études,
- Responsable commercial,
- Chargé d'affaires,
- Responsable de clientèle en agence de communication ou consultant,
- Manager de l'expérience client,
- Community Manager…

Les secteurs d'activités sont très variés : Hôtellerie - restauration, Banque, Assurance, Transport, Télécommunications, Distribution, Services informatiques, Tourisme, Travail temporaire, Communication, Conseil, Santé, Service à la personne, Energie…

Programme

Le Master 2 Marketing des Services et Expérience Client est un parcours du Master Marketing et Vente, accessible dès le Master 1.

ORGANISATION DE LA FORMATION

- Début des cours en septembre
- Les enseignements sont assurés par des enseignants-chercheurs de l'iaelyon et par des intervenants professionnels, experts reconnus dans leur métier.
- L'insertion professionnelle est favorisée par le stage obligatoire.
- La rigueur académique est confirmée par la réalisation d'un mémoire de fin d'étude, avec une soutenance en septembre)

VOLUME HORAIRE :
344 heures, cours de début septembre à fin février

Le contenu du Master 2 Marketing des Services et Expérience Client

Semestre 3

UE1 - Etudes et stratégie marketing des services (6 ects)
Contenu
- 06240105 - Marketing management des services (CM : 40h - 6 ects)

UE2 - Qualité et expérience client (6 ects)
Contenu
- 06240702 - Marketing expérientiel (CM : 20h - 3 ects)
- 06240109 - Management de la qualité (CM : 20h - 3 ects)

UE3 - Relation Client dans les services (6 ects)
Contenu
- 06240703 - Parcours client BtoB et BtoC (CM : 40h - 6 ects)

UE4 - Identité et marque dans les services (6 ects)
Contenu
- 06270177 - De la marque à l'identité visuelle (CM : 20h - 3 ects)
- 06240108 - Identité et stratégie de marque (CM : 20h - 3 ects)

UE5 - Cours Elearning (1 cours) + cours spécialité (1 cours) (6 ects)
Contenu
- 06290819 - Responsabilité Sociétale des Organisations (Formation et Certification CforCSR©) (CM : 20h - TD : 1h - 3 ects)
- 06240704 - Marketing omnicanal (CM : 20h - 3 ects)

Semestre 4

UE1 - Recherche & innovation (6 ects)
Contenu

- 06240530 - Ateliers innovation services (CM : 20h - 3 ects)
- 06240099 - Dernières avancées de la recherche en marketing (CM : 20h - 3 ects)

UE2 - Cross culturel marketing (6 ects)

Contenu

- 06240086 - Marketing sociétal et éthique (CM : 20h - 3 ects)
- 06240705 - Global Consumer Experiences (CM : 20h - 3 ects)

UE3 - Communication omnicanale (3 ects)

Contenu

- 06240704 - Marketing omnicanal (CM : 20h - 3 ects)

UE4 - Séminaire international et projet de fin d'études (5 ects)

Contenu

- 06260274 - Séminaire international / International seminar (CM : 18h - 2 ects)
- 06290800 - Projet de fin d'études (CM : 22h - 3 ects)

UE5 - Stage et mémoire (10 ects)

Contenu

- 06290795 - Méthodologie du mémoire (2h mention) (CM : 2h)
- 06290798 - Méthodologie du mémoire (2h spécifiques parcours) (CM : 2h)
- 99011112 - Mission de professionnalisation (note de l'entreprise) (2 ects)
- 06290799 - Mémoire (75%) et soutenance (25%) du mémoire de fin d'études (8 ects)