



Master classé 1er en « Marketing Management des Services & Relation/Expérience Client » par Eduniversal au niveau régional et 2ème au niveau national en 2025



Master

MARKETING ET MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT (MMX)

66

Objectifs de la formation

Le Master Marketing et Management de l'Expérience Client forme les étudiants aux connaissances et outils nécessaires à la conception, la production et la commercialisation d'une offre de services multicanal, innovante pour une expérience client réussie.

Après la formation

Le Master forme des cadres spécialistes du pilotage et du management de l'expérience client. Les jeunes diplômés occupent des fonctions au sein de départements variés : Marketing stratégique, Marketing opérationnel, Expérience client, Service client, Qualité, Innovation...

Deux types de débouchés s'offrent aux diplômés :

- Une insertion professionnelle dans des postes tels que Chargé d'études marketing, Responsable marketing digital, Chef de projet innovation de services, Responsable expérience client, Consultant marketing et expérience consommateur, Chef de projet relation client/fidélisation, Sales & Marketing executive, Customer success manager...
- Des postes davantage tournés vers le management opérationnel des services ainsi que le pilotage de leurs performances pour des postes de Responsable d'exploitation, Responsable de centre de profit ou de site, Responsable qualité, Responsable de service clients, Chargé de satisfaction client...

99



Formation en apprentissage



Aide personnalisée

pour trouver son contrat d'apprentissage



Fort taux d'employabilité

(87% de diplômés en poste 6 mois après le Master)

Plus d'informations sur www.iae-paris-est.fr

PROGRAMME DE LA FORMATION

MASTER MARKETING ET MANAGEMENT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT (MMX)

COMPRENDRE LE CLIENT, CONCEVOIR ET ANALYSER UNE OFFRE

Enjeux contemporains du marketing, Retail marketing, Communication, Comprendre le comportement du consommateur à l'heure des transitions, Data et analyse marketing : approche qualitative et quantitative, CRM et data marketing, Stratégies de marques, IA et digital marketing, Design de service, Marketing des lieux de services, Analyse stratégique appliquée au marketing des services

PILOTER ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Management de la RSE et éthique des affaires, Pilotage de la performance et ses outils, Management opérationnel des services, Service operations management, Management de la qualité et de l'expérience client, Comportement organisationnel dans les services, Management des ressources humaines dans les services, Méthodologie d'analyse du moment de vérité, Techniques d'amélioration continue

CONDUIRE UNE ANALYSE SCIENTIFIQUE ET RÉFLÉXIVE POUR ÊTRE INNOVANT

Management de l'innovation, Conception innovante dans les services, Projet d'études et recherche, Méthodologie de recherche et mémoire

AGIR EN PROFESSIONNEL RESPONSABLE

Pratiques professionnelles, Conférences, visites, expériences métiers, Objectif 1er emploi, Business English, European project - Erasmus +

LES PLUS DE LA FORMATION

- Des cours à effectifs réduits permettant un encadrement personnalisé.
- Des enseignements assurés par des enseignants-chercheurs et des professionnels.
- Des dispositifs innovants permettant aux étudiants d'apprendre autrement : mises en situations diverses, projets en partenariat avec des entreprises, études de cas, jeux de rôles, projet européen...



DÉCOUVREZ
LA PAGE DE
LA FORMATION

RESPONSABLES DE LA FORMATION

Alain DEBENEDETTI, Professeur des universités (M1)
Rola HUSSANT-ZEBIAN, Maîtresse de conférences (M2)

CONTACT

Émilie VEZZOLI, Secrétaire pédagogique (M1) : m1mv.iae@univ-eiffel.fr
Sandrine DEROU, Secrétaire pédagogique (M2) : m2mv.iae@univ-eiffel.fr