



# Centre de Formation des Cadres

## Master 2

### Spécialité : Marketing des Services

Diplôme d'Etat Français (Bac + 5)

Responsable : Jean-Marc Decaudin • Responsable Délégué : Gérard Seguin

COURS DU SOIR ET WEEK-END

Le Master Marketing est une formation théorique et opérationnelle construite autour des principales fonctions marketing en entreprise et en conseil. Il se décline en spécialités, dont Marketing des Services.

#### Objectifs

La spécialité "Marketing des Services" permet d'approfondir les politiques et stratégies liées à l'activité de services : Stratégies de marque, de communication, analyse des marchés de services et marketing opérationnel.

L'objectif pédagogique de cette spécialité permet d'enrichir la connaissance des spécificités des activités de services et du processus de servuction. Il consiste aussi à développer les compétences en marketing relationnel. Il permet enfin de préparer l'étudiant aux métiers du service en général et de la communication en particulier.

#### Débouchés

Ce Master prépare de façon pragmatique aux métiers de services et de la communication, parmi lesquels :

Conseil en communication, Chargé d'études, Analyste commercial, Chargé de clientèle, Responsable de relations publiques, Trade Manager, etc..

#### Organisation des Études

Le Master "Marketing des Services" est organisé en deux séquences principales :

- Une séquence de cours et conférences qui se décompose en 7 unités d'enseignement, soumises à évaluations spécifiques ainsi qu'à un examen de synthèse.
- Une séquence de mise en application professionnelle évaluée par un mémoire présenté devant un jury.

#### Conditions d'Accès

La formation est organisée en cours du soir pour un public de formation qui doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Exercer une activité professionnelle ou être dans un processus de reconversion professionnelle
- Etre titulaire d'un diplôme Bac + 4 ou tout autre équivalent et avoir satisfait au test écrit et à l'entretien de motivation avec un jury.

#### Diplôme

Le Master Marketing, spécialité "Marketing des Services" est délivré par l'IAE de l'Université de Toulouse 1.



ESG • CFC Casablanca

32 rue El Bakri (e.x. Dumont d'Urville)

Tél: 022 20 48 49 / 022 44 40 01-02

Fax: 022 31 56 26 / 022 20 48 57





# Spécialité : Marketing des Services

## Master 2

### CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

La formation est organisée sur une année universitaire en 7 séminaires répartis sur deux semestres qui font l'objet d'ECTS après validation.

#### UE1 STRATEGIE MARKETING

- Comportement du consommateur
- Stratégie de marque
- Planification Marketing

#### UE2 SERVUCTION ET MANAGEMENT DES SERVICES

- Concept du marketing des services,
- Les composantes de la servuction
- Double stratégie interne et externe
- Stratégie du marketing relationnel
- La communication des services

#### UE3 CONNAISSANCE ET ANALYSE DES MARCHES DE SERVICES

- Démarche générale de l'étude du marché des services
- Etudes qualitatives appliquées au marché des services
- Etudes quantitatives appliquées au marché des services
- Analyse de données

#### UE4 APPLICATIONS OPERATIONNELLES DU MARKETING DES SERVICES

- Accueil clientèle et négociation
- Communication opérationnelle
- Gestion de l'agence de services
- Etude de cas opérationnelle

#### UE5 APPLICATIONS SECTORIELLES DU MARKETING DES SERVICES

- Secteur de la distribution
- Secteur du tourisme et loisirs & secteur du transport
- Secteur de la banque et de l'assurance
- Le marketing des services on-line
- Etude de cas sectorielle

#### UE6 COMMUNICATION & PUBLICITE

- Relations publiques et événementiel
- Le Chef de Pub
- Media Planning
- Le e-Marketing
- La communication d'entreprise
- La communication audiovisuelle

#### UE7 MISE EN APPLICATION PROFESSIONNELLE

- Réalisation d'un mémoire à partir d'une problématique professionnelle réelle
- Soutenance devant un jury

\*ECTS : European Credit Transfert System