

IAE CLERMONT AUVERGNE
SCHOOL OF MANAGEMENT



CLERMONT AUVERGNE
School of Management



ANNÉE UNIVERSITAIRE
2025/2026

DIPLÔME NATIONAL DE MASTER MARKETING VENTE (2ÈME ANNÉE)

PARCOURS RETAIL MANAGEMENT,
RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT

Arrêté d'accréditation du 30/06/2021 du Ministère de l'Éducation
Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Fiche RNCP n°35907



IAE

CLERMONT AUVERGNE

School of Management



SOMMAIRE

01

OBJECTIFS

03

PRÉ-REQUIS

02

COMPÉTENCES

03

DURÉE ET DATES

02

MÉTIERS VISÉS

03

PUBLICS VISÉS

02

SECTEURS D'ACTIVITÉ

04

COÛT DE LA FORMATION

03

ENQUÊTE SUR LE DEVENIR
DES DIPLÔMES

04

CONTACTS

03

DÉPÔT DES DOSSIERS
DE CANDIDATURE

05 - 06

PROGRAMME ET
CALENDRIER DE LA
FORMATION

OBJECTIFS

L'objectif majeur de la mention et du Parcours Retail Management, Relation et Expérience Client, est de répondre aux besoins très importants exprimés par le marché, en matière de compétences opérationnelles et stratégiques en Retail Management, Distribution et Relation de Service Client et Expérience Client, pour former des Responsables aux exigences des entreprises, ce, dans tous les secteurs d'activités.

- Former des professionnels de haut niveau, spécialisés dans la gestion et le développement d'activités commerciales en France ou d'autres pays.
- Former des responsables capables de faire évoluer les métiers existants et nouveaux, qui intègrent les évolutions notamment du e-commerce, du digital, des nouveaux consommateurs, des nouvelles tendances de consommation durable, et des nouvelles formes de Retail Concept Store, Design concept Store.
- Former au management et à la gestion des réseaux de centres de profits, ou bien encore, des circuits de distribution, ainsi qu'au management de la Relation de Service Client, Expérience Client.

Le Master Marketing-Vente parcours Retail Management, Relation et Expérience Client (2ème année), est classé depuis son ouverture dans le classement SMBG des Meilleurs Masters, MS et MBA. Le Master 2 Marketing-Vente parcours Retail Management, Relation et Expérience Client est classé dans les deux classements SMBG National et SMBG Mondial (le classement SMBG est un classement de l'agence de notation EDUNIVERSAL, spécialisée dans l'enseignement supérieur mondial).



COMPÉTENCES

Développer et Manager des centres de profit et des points de vente et Développer et Manager de la Relation Client et Expérience Client :

- En réalisant des études de zone de chalandise
- En développant une stratégie Omnicanal
- En développant des Retail Concept Store, Design Concept Store
- En définissant une stratégie merchandising
- En manageant une équipe de collaborateurs
- En analysant du profil client
- En définissant une politique de Relation Client / CRM

Sur la base de solides connaissances théoriques et pratiques :

- Autonomie, rigueur, travail en équipe, management d'activités.
- Recherche d'efficacité, capacité à la prise de décisions, capacités de synthèse, savoir-être relationnels proactifs

MÉTIER VISÉS

- | | |
|---|--|
| • Directeur d'enseigne(s) (moyennes, Grandes Unités, Très Grandes Unités) | • Responsable Développement Concept Store |
| • Directeur de centre(s) de profit | • Merchandiser |
| • Category Manager (grands groupes) | • Directeur programme Relation Client / CRM |
| • Responsable réseau franchise | • Responsable merchandising |
| • Responsable Univers | • Responsable de Secteur |
| | • Responsable Relation Client et Expérience Client |

CODES ROME :

- M1703 : Management et gestion de produit
- M1705 : Marketing
- M1707 : Stratégie commerciale

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Tous les secteurs d'activités recrutent les profils auxquels forme la Mention Marketing-Vente, en B2B ou en B2C :

- Industries : automobile, aéronautique, mécanique de pointe, agroalimentaire, énergie, high tech, transport, ect...
- Produits et Services : alimentaire et agro-alimentaire, luxe, loisirs, informatique, ingénierie, développement marketing et commercial, hôtellerie, restauration, tourisme, Loisirs, Sports, Banques,etc...
- Les startups, les PME, les ETI et les grands groupes ont des besoins importants pour ces profils.

L'entrepreneuriat doit aussi être envisagé comme un débouché sérieux à court ou moyen terme, pour les diplômés sérieux désireux de créer leur entreprise.

DÉPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

du **03/03/2025** au **06/04/2025** sur l'interface e-candidat : <https://ecandidat.uca.fr/#!accueilView>

Après une première phase d'admissibilité (étude de dossier), un entretien portant sur le projet professionnel du candidat sera organisé. Toutes les informations seront communiquées via E-candidat. (25 à 30 stagiaires recrutés par cycle d'études).

Nota : A l'issue de cette 1ère session de candidature, une seconde session de recrutement pourra être organisée sous réserve de places disponibles. Merci de consulter régulièrement le site de candidature.

DURÉE ET DATES

Du 22/09/2025 au 18/09/2026

402 heures + application pratique (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, stage de 3 à 6 mois, contrat de travail en adéquation avec la formation, statut auto-entrepreneur).

Les cours auront lieu en journée du lundi au vendredi. En raison de contraintes pédagogiques, exceptionnellement, certains cours pourront être positionnés le samedi matin.

PRÉ-REQUIS

Bac+4 ou Validation des Acquis Professionnels (public ayant une expérience professionnelle dans le domaine mais n'ayant pas un niveau équivalent Bac+4).

ENQUÊTES SUR LE DEVENIR DES DIPLÔMÉS

<https://www.uca.fr/formation/devenir-des-etudiants/master>

PUBLICS VISÉS

- Étudiant
- Candidat en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation via financement OPCO et/ou entreprise)
- Salarié (financements : entreprise, CPF, CPF de transition professionnelle, auto-financement, ...)
- Demandeur d'emploi (financements : CPF, Pôle emploi, aide individuelle régionale, auto-financement, ...)





COÛT DE LA FORMATION

- **Formation continue** (salarié, demandeur d'emploi, ...) 6 633 € (16.50 €/ heure)
- **Contrat de professionnalisation** : 6 633 € (16.50 €/ heure)
- **Contrat d'apprentissage** : coût contrat défini par les OPCO et les CPNE (branches d'activité professionnelles) en application de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

- Pour les contrats d'apprentissage dans le secteur privé, l'IAE Clermont Auvergne ne demandera pas de reste à charge aux entreprises. Le coût contrat défini par l'OPCO sera le coût facturé. Pour plus d'informations nous vous invitons à prendre contact avec votre OPCO de référence.

- Pour les contrats d'apprentissage dans le secteur public, le tarif sera égal au coût contrat défini pour les entreprises du secteur privé.

Droits d'inscription universitaire

De l'ordre de 250 € (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage non concernés)

(Les droits d'inscription au diplôme sont définis au niveau national pour chaque année universitaire. Pour 2025/2026, ils seront connus en juillet 2025.)

CONTACTS

- **Responsable pédagogique :**

Lionel Colombel, Ph.D. Administration (Canada), Docteur Sciences de Gestion (France), MDC / lionel.colombel@uca.fr

- **Scolarité** : scola.iae@uca.fr
- **Formation continue** : fc.iae@uca.fr
- **Alternance** : alternance-stages.iae@uca.fr

Équipe pédagogique :

<https://iae.uca.fr/liae/offre-de-formation-responsables-pedagogiques>

PROGRAMME DE LA FORMATION

ECTS	UNITÉS D'ENSEIGNEMENT (Nom complet)	INTITULÉ EC Éléments constitutifs	Nombre d'heures prévues + Répartition pédagogique
Semestre 3			
9	COMMERCIALISATION DES BIENS ET SERVICES	Etudes et analyses de la zone de chalandise	35h CM
		Management des indicateurs de performance	21h CM
		Anglais du commerce et de la vente	14h CM
9	MANAGEMENT DU POINT DE VENTE RETAIL ET L'EXPERIENCE CLIENT	Merchandising – Retail Concept Store et Expérience Client – Environnement digital – Démarche RSE	45h CM
		Contrôle de gestion	28h CM
6	DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU POINT DE VENTE RETAIL	Relation vente	28h CM
		Management des collaborateurs des points de vente	28h CM
6	APPLICATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS 1	Alternance ou projet d'insertion professionnelle	
Semestre 4			
6	ENVIRONNEMENT SOCIÉTAL ET DÉVELOPPEMENT DURABLE	Environnement Sociétal et Développement Durable	21h CM
		Droit de la distribution	14h CM
6	STRATÉGIE DE DISTRIBUTION ET PRÉOCCUPATION ENVIRONNEMENTALE	Stratégies de distribution – Supply Chain - Développement durable - Séminaires thématiques	42h CM
		Environnement et stratégie omnicanale	23h CM
		Anglais du commerce et de la vente	14h CM
9	MANAGEMENT DE LA VALEUR ET DE L'EXPERIENCE CLIENT	Management des activités de service – Data Analytics CRM – Intelligence Artificielle (IA) – Profiling Client – Séminaires thématiques	47h CM
		Management de l'expérience client CXM/CEM et fidélisation	21h CM
		Business et intelligence économique	21h CM
9	APPLICATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS 2	Alternance ou Stage en entreprise	

Master Mention MARKETING VENTE
Parcours RETAIL MANAGEMENT, RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT 2ème année (M2 RMREC)
402 heures de présence universitaire du 22/09/2025 au 18/09/2026

09/2025		10/2025		11/2025		12/2025		01/2026		02/2026		03/2026		04/2026		05/2026		06/2026		07/2026		08/2026		09/2026	
m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap
1	Lun		Mer		Sam		Lun	Jeu	J. del'An	Dim		1	Dim	Mer		Ven	1er Mai	1	Lun	Mer				1	Mar
2	Mar		Jeu		Dim		Mar	Ven	Lun			2	Lun	Jeu		Sam		2	Mar	Jeu				2	Mer
3	Mer		Ven		Lun		Mer	Sam	Mar			3	Mar	Ven		Dim		3	Mer	Ven				3	Jeu
4	Jeu		Sam		Mer		Jeu	Dim	Mer			4	Mer	Sam		Lun		4	Jeu	Sam				4	Ven
5	Ven		Dim		Lun		Ven	Lun	Jeu			5	Jeu	Dim		Mar		5	Ven	Dim				5	Sam
6	Sam		Lun		Mer		Sam	Mar	Ven			6	Ven	Lun		Mer		6	Sam	Lun				6	Dim
7	Dim		Mar		Ven		Dim	Mer	Sam			7	Sam	Mar		Jeu		7	Dim	Mar				7	Lun
8	Lun		Mer		Sam		Lun	Jeu	Dim			8	Dim	Mer		Ven	Victoire	8	Lun	Mer				8	Mar
9	Mar		Jeu		Dim		Mar	Ven	Lun			9	Lun	Jeu		Sam		9	Mar	Jeu				9	Mer
10	Mer		Sam		Mer		Mer	Sam	Mar			10	Mar	Ven		Dim		10	Mer	Ven				10	Jeu
11	Jeu		Dim		Lun		Dim	Dim	Mer			11	Mer	Sam		Lun		11	Jeu	Sam				11	Ven
12	Ven		Lun		Mer		Ven	Lun	Jeu			12	Jeu	Dim		Mar		12	Ven	Dim				12	Sam
13	Sam		Mar		Ven		Sam	Mar	Ven			13	Ven	Lun		Mer		13	Sam	Lun				13	Dim
14	Dim		Mer		Sam		Dim	Mer	Sam			14	Sam	Mar		Jeu	Ascens.	14	Dim	Mar				14	Lun
15	Lun		Jeu		Dim		Lun	Ven	Dim			15	Dim	Mer		Ven		15	Lun	Mer				15	Mar
16	Mar		Sam		Mer		Mar	Sam	Lun			16	Lun	Jeu		Sam		16	Mar	Jeu				16	Mer
17	Mer		Dim		Lun		Mer	Dim	Mar			17	Mar	Ven		Dim		17	Mer	Ven				17	Jeu
18	Jeu		Lun		Mer		Mer	Mer	Mer			18	Mer	Sam		Lun		18	Jeu	Sam				18	Ven
19	Ven		Mar		Jeu		Jeu	Ven	Jeu			19	Jeu	Dim		Mar		19	Ven	Dim				19	Sam
20	Sam		Mer		Sam		Sam	Mar	Ven			20	Ven	Lun		Mer		20	Sam	Lun				20	Dim
21	Dim		Dim		Mer		Dim	Mer	Sam			21	Sam	Mar		Jeu		21	Dim	Mar				21	Lun
22	Lun		Jeu		Sam		Lun	Ven	Dim			22	Dim	Mer		Ven		22	Lun	Mer				22	Mar
23	Mar		Mer		Dim		Mar	Sam	Lun			23	Lun	Jeu		Sam		23	Mar	Jeu				23	Mer
24	Mer		Sam		Mer		Mer	Dim	Mer			24	Mar	Ven		Dim		24	Mer	Ven				24	Jeu
25	Jeu		Dim		Lun		Jeu	Ven	Jeu			25	Mer	Sam		Lun	Pentecôte	25	Jeu	Sam				25	Ven
26	Ven		Lun		Mer		Ven	Mar	Ven			26	Jeu	Dim		Mar		26	Ven	Dim				26	Sam
27	Sam		Mer		Sam		Sam	Mer	Sam			27	Ven	Lun		Mer		27	Sam	Lun				27	Dim
28	Dim		Jeu		Ven		Dim	Mer	Sam			28	Sam	Mar		Jeu		28	Dim	Mar				28	Lun
29	Lun		Mer		Dim		Jeu	Ven	Jeu			29	Dim	Mer		Ven		29	Lun	Mer				29	Mar
30	Mar		Jeu		Sam		Mer	Sam	Ven			30	Lun	Jeu		Sam		30	Mar	Jeu				30	Mer
31	Mer		Sam		Dim		Dim	Sam	Dim			31	Mar	Dim		Dim		31		Ven				31	
		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Dimanches et jours fériés et fermetures centre	402h	1/2 journée Soutenance, le reste du temps en entreprise
Fermeture IAE mais possible période en entreprise		
		Pour les contrats d'alternance : Périodes en entreprise
		Pour les stages : Périodes en entreprise possible

En application de l'Article L6222-35 du code du travail pour la préparation de ses épreuves, l'alternant, en contrat d'apprentissage uniquement a droit à un congé supplémentaire de 5 jours ouvrables dans le mois qui les précède et sur la période entreprise. Ces jours s'ajoutent aux congés payés et sont rémunérés.

NB : Ce calendrier est donné à titre d'information, il pourra subir de légères modifications en raison de contraintes pédagogiques.

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



IAE

CLERMONT AUVERGNE

School of Management



“Thinking global, acting local”

RETROUVEZ NOTRE CAREER CENTER



Le service relations entreprises de l'IAE déploie et anime un Career Center toujours en lien avec les attentes du marché de l'emploi et votre projet professionnel :

<https://iae-clermont-auvergne.jobteaser.com>

Des offres de stage, d'alternance, de premier emploi et des opportunités à l'international disponibles sur site internet et appli mobile.

RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !



<https://iae.uca.fr/>



/IAEAuvergne



[/school/iae-auvergne-school-of-management/](https://www.linkedin.com/school/iae-auvergne-school-of-management/)



@iae_clermont_auvergne



www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne

#ESPRIT
IAE



CLERMONT AUVERGNE
School of Management