

IAE CLERMONT AUVERGNE  
SCHOOL OF MANAGEMENT



IAE

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

## MÉTIERS VISÉS

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

## 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, ...)

## 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.





## 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](mailto:lionel.colombel@uca.fr)

- **Scolarité** : [scola.iae@uca.fr](mailto:scola.iae@uca.fr)
- **Formation continue** : [fc.iae@uca.fr](mailto:fc.iae@uca.fr)
- **Alternance** : [alternance-stages.iae@uca.fr](mailto: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
<b>Semestre 3</b>			
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	
<b>Semestre 4</b>			
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	







**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/](#)



[@iae\\_clermont\\_auvergne](#)



[www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne](http://www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne)



CLERMONT AUVERGNE  
School of Management

#ESPRIT  
IAE