

IAE CLERMONT AUVERGNE
SCHOOL OF MANAGEMENT



CLERMONT AUVERGNE
School of Management



ANNÉE UNIVERSITAIRE
2026/2027

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 **02/03/2026** au **12/04/2026** 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 14/09/2026 au 08/09/2027

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 2026/2027, ils seront connus en juillet 2026.)

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	

Sous réserve de modifications pour nécessité pédagogique.

Les modalités de contrôle des connaissances et des compétences sont mises à la disposition des étudiants dès la rentrée universitaire sur leur espace ENT.

MASTER MENTION MARKETING VENTE
Parcours RETAIL MANAGEMENT, RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT 2ème année (M2 RMREC)
402 heures de présence universitaire du 14/09/2026 au 08/09/2027

09/2026		10/2026		11/2026		12/2026		01/2027		02/2027		03/2027		04/2027		05/2027		06/2027		07/2027		08/2027		09/2027	
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	Mar	Jeu		Dim	Toussaint	1	Mar	Ven	J. de l'An	Lun		1	Lun	Jeu		Sam	1er Mai	1	Mar	Jeu		Dim		1	Mer
2	Mer	Ven		Lun		2	Mer	Sam	Mar	Mar		2	Mar	Ven		Dim		2	Mer	Ven		Lun		2	Jeu
3	Jeu	Sam		Mar		3	Jeu	Dim	Mer	Mer		3	Mer	Sam		Lun		3	Jeu	Sam		Mar		3	Ven
4	Ven	Dim		Mer		4	Ven	Lun	Mar	Jeu		4	Jeu	Dim		Mar		4	Ven	Dim		Mer		4	Sam
5	Sam			Jeu		5	Sam	Mar	Mer	Ven		5	Ven	Lun		Mer		5	Sam	Lun		Jeu		5	Dim
6	Dim	Mar		Ven		6	Dim	Mer		Sam		6	Sam	Mar		Jeu	Ascens.	6	Dim	Mar		Ven		6	Lun
7	Lun	Mer		Sam		7	Lun	Jeu	Dim	Dim		7	Dim	Mer		Ven		7	Lun	Mer		Sam		7	Mar
8	Mar	Jeu		Dim		8	Mar	Ven		Lun		8	Lun	Jeu		Sam	Victoire	8	Mar	Jeu		Dim		8	Mer
9	Mer	Ven		Lun		9	Mer	Sam		Mar		9	Mar	Ven		Dim		9	Mer	Ven		Lun		9	Jeu
10	Jeu	Sam		Mar		10	Jeu	Dim		Mer		10	Mer	Sam		Lun		10	Jeu	Sam		Mar		10	Ven
11	Ven	Dim		Mer	Armist.	11	Ven	Lun		Jeu		11	Jeu	Dim		Mar		11	Ven	Dim		Mer		11	Sam
12	Sam			Jeu		12	Sam	Mar		Ven		12	Ven	Lun		Mer		12	Sam	Lun		Jeu		12	Dim
13	Dim	Mar		Ven		13	Dim	Mer		Sam		13	Sam	Mar		Jeu		13	Dim	Mar		Ven		13	Lun
14	Lun	Mer		Sam		14	Lun	Jeu		Dim		14	Dim	Mer		Ven		14	Lun	Mer		Sam		14	Mar
15	Mar	Jeu		Dim		15	Mar	Ven		Lun		15	Lun	Jeu		Sam		15	Mar	Jeu		Dim	Assomp.	15	Mer
16	Mer	Ven		Lun		16	Mer	Sam		Mar		16	Mar	Ven		Dim		16	Mer	Ven		Lun		16	Jeu
17	Jeu	Sam		Mar		17	Jeu	Dim		Mer		17	Mer	Sam		Lun	Pentecôte	17	Jeu	Sam		Mar		17	Ven
18	Ven	Dim		Mer		18	Ven	Lun		Jeu		18	Jeu	Dim		Mar		18	Ven	Dim		Mer		18	Sam
19	Sam			Jeu		19	Sam	Mar		Ven		19	Ven	Lun		Mer		19	Sam	Lun		Jeu		19	Dim
20	Dim	Mar		Ven		20	Dim	Mer		Sam		20	Sam	Mar		Jeu		20	Dim	Mer		Ven		20	Lun
21	Lun	Mer		Sam		21	Lun	Jeu		Dim		21	Dim	Mer		Ven		21	Lun	Mer		Sam		21	Mar
22	Mar	Jeu		Dim		22	Mar	Ven		Lun		22	Lun	Jeu		Sam		22	Mar	Jeu		Dim		22	Mer
23	Mer	Ven		Lun		23	Mer	Sam		Mar		23	Mar	Ven		Dim		23	Mer	Ven		Lun		23	Jeu
24	Jeu	Sam		Mar		24	Jeu	Dim		Mer		24	Mer	Sam		Lun		24	Jeu	Sam		Mar		24	Ven
25	Ven	Dim		Mer		25	Ven	Lun		Jeu		25	Jeu	Dim		Mar		25	Ven	Dim		Mer		25	Sam
26	Sam			Jeu		26	Sam	Mar		Ven		26	Ven	Lun		Mer		26	Sam	Lun		Jeu		26	Dim
27	Dim	Mar		Ven		27	Dim	Mer		Sam		27	Sam	Mar		Jeu		27	Dim	Mar		Ven		27	Lun
28	Lun	Mer		Sam		28	Lun	Jeu		Dim		28	Dim	Mer		Ven		28	Lun	Mer		Sam		28	Mar
29	Mar	Jeu		Dim		29	Mar	Ven		Lun		29	Lun	Jeu		Sam		29	Mar	Jeu		Dim		29	Mer
30	Mer	Ven		Lun		30	Mer	Sam		Mar		30	Mar	Ven		Dim		30	Mer	Ven		Lun		30	Jeu
31		Sam				31	Jeu	Dim				31	Mer			Lun		31		Sam		Mar		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

Dimanches et jours fériés et fermetures centre	402h	1/2 journée Soutenance, le reste du temps en entreprise
Fermeture IAE mails 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 terminales, 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/



@iae_clermont_auvergne



www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne

#ESPRIT
IAE



CLERMONT AUVERGNE
School of Management