

**Public concerné**

Avoir moins de 26 ans et être titulaire d'un diplôme de niveau Bac+4 ou équivalent : Master 1 Sciences du Management, Master 1 Sciences économiques, Master 1 AES, autres Masters 1 (LEA, psychologie, sociologie etc), Diplômés d'Ecoles de Commerce, maîtrises (Economie, AES,...), MSG, MSTCF etc...

**Sélection - recrutement**

L'admission est prononcée après un examen approfondi du dossier et un entretien oral devant un jury visant à vérifier l'adéquation entre le profil, le projet professionnel du candidat et le cursus offert par le Master 2 Marketing des Services.

**Effectif : 25 apprentis**

**Durée de la formation : 1 an**

**Date de début de formation : septembre**

**Modalités d'obtention du diplôme**

Contrôle terminal et contrôle continu

**Rythme de l'alternance**

37 semaines en entreprise / 15 semaines à l'IAE

**Sites Internet d'information**

[www.iae.univ-tours.fr](http://www.iae.univ-tours.fr)

[www.cfaiurc.fr](http://www.cfaiurc.fr)

**Adresse E mail du contact**

[delphine.napoleone@univ-tours.fr](mailto:delphine.napoleone@univ-tours.fr)

[fabrice.normand@univ-tours.fr](mailto:fabrice.normand@univ-tours.fr)

**Candidatures**

Dossier à retirer sur Internet [www.iae.univ-tours.fr](http://www.iae.univ-tours.fr)

**DOSSIER GRATUIT  
EN APPRENTISSAGE**

Intitulé de la formation  
**Master 2<sup>ème</sup> année PRO**  
« Marketing des Services »

Lieu et adresse de la formation  
**IAE de Tours**  
50 Avenue Jean Portalis - BP 0607  
37206 TOURS Cedex 03

Contacts

Delphine HAMELIN Tél. 02 47 36 11 07

Fabrice NORMAND Tél. 02 47 36 10 10

Fax 02 47 36 10 11

Responsable formation  
**Arnaud RIVIÈRE**

Mars 2012



Blois Bourges Chartres Châteauroux Issoudun Orléans Tours

CFA SOUTENU PAR LE CONSEIL REGIONAL  
DE LA REGION CENTRE ET LE FSE



UNE FORMATION UNIVERSITAIRE  
UNE EXPERIENCE PROFESSIONNELLE  
UN PASSEPORT POUR L'EMPLOI



**CFAIURC**  
Centre de Formation d'Apprentis  
Inter Universitaire Région Centre



CFA SOUTENU PAR LE CONSEIL REGIONAL  
DE LA REGION CENTRE ET LE FSE



## INTITULÉ DE LA FORMATION :

MASTER 2ÈME ANNÉE

PROFESSIONNEL

« MARKETING DES SERVICES »

## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Le Master 2 Marketing des Services forme des cadres de haut niveau en marketing dans les entreprises de services ou les entreprises industrielles désirant développer leur activité dans le domaine des services.

L'enseignement proposé présente un triple objectif :

- Acquérir la méthodologie d'analyse nécessaire pour apprécier une situation de concurrence sur les marchés d'une entreprise,
- Maîtriser la mise en place d'actions pertinentes et l'utilisation d'outils marketing adaptés,
- Cultiver l'esprit critique et le regard réactif des étudiants sur les évolutions en cours.

Au-delà des savoir et savoir-faire, cette formation souhaite également développer, chez les futurs professionnels, un savoir-être en entreprise, de réelles aptitudes communicationnelles, une capacité à travailler en groupe tout en faisant preuve d'autonomie, et une facilité à s'insérer dans un contexte international.

## DÉBOUCHÉS :

Les compétences développées par ce Master offrent un large éventail de débouchés, aussi bien en termes de fonctions exercées que de secteurs d'activité.

**Exemples de fonctions exercées :** responsable marketing / communication, chargé d'études marketing, chargé de communication, webmarketer, consultant en marketing...

**Exemples de secteurs d'activités :** tourisme, télécommunications, banque / assurance, distribution, communication, médias (...)

## PROGRAMME DE LA FORMATION

	UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	DURÉE	ECTS*
SEMESTRE 9	<b>UE 1 Étude et marketing stratégique des services</b>		
	EC 11 Comportement du consommateur de services	12	2
	EC 12 Méthodologie et analyse de données qualitatives	15	
	EC 13 Méthodologie et analyse de données quantitatives	36	5
	EC 14 CRM	18	2
	EC 15 Plan marketing	12	2
	EC 16 Marketing International	9	2
	<b>UE 2 Marketing opérationnel des services</b>		
	EC 21 Servuction et Innovation de Services	12	2
	EC 22 Mise en pratique du Yield Management	9	2
	EC 23 Communication	27	3
	EC 24 Marketing direct	12	2
	<b>UE 3 Web marketing</b>		
EC 31 Comportement du e-conso	12	2	
EC 32 E-publicité	12	2	
EC 33 Stratégie Web	12	2	
EC 34 Services et TIC	18	2	
	<b>TOTAL SEMESTRE 9</b>	<b>216</b>	<b>30</b>
SEMESTRE 10	<b>UE 4 Marketing sectoriel</b>		
	EC 41 Marketing Bancaire & Assurance	12	2
	EC 42 Marketing Tourisme et mobilité	12	2
	EC 43 Distribution et Marketing Point de Vente	15	2
	EC 44 Conférences sur les pratiques du marketing dans les services	12	
	<b>UE 5 Développement personnel et professionnel</b>		
	EC 51 Développement personnel et capacité de synthèse	24	2
	EC 52 Anglais		2
	EC 53 Projet d'étude	32	3
	EC 54 Simulation de gestion	20	2
	Conférences thématiques et ouverture internationale	24	
<b>UE 6 Apprentissage</b>			15
	<b>TOTAL SEMESTRE 10</b>	<b>151</b>	<b>30</b>
	<b>TOTAL MASTER 2<sup>ème</sup> ANNÉE</b>	<b>367</b>	<b>60</b>

VALIDATION D'ACQUIS : Tout diplôme préparé dans le cadre du CFA relève de l'enseignement supérieur. A ce titre, un candidat peut valider son expérience pour :

- Accéder à une formation à laquelle il ne pourrait prétendre sur la base des diplômes qu'il possède (décret de 1985) = Validation d'Acquis Professionnels (VAP)
- Obtenir tout ou partie d'un diplôme, en justifiant des connaissances, compétences et aptitudes exigées pour l'obtention de ce diplôme (loi et décret de 2002) = Validation d'Acquis de l'Expérience (VAE)