

Mention Marketing, Vente  
**Parcours Marketing et Relation Client**  
 Champ GESTION

## Semestre 3

Code UE	Type UE	ECTS	Intitulé précis de l'UE Matières	CM	TD	Objectifs de l'UE (connaissances / compétences)	Responsable	
UE MRC 3.1	F	9	<b>UE Marketing relationnel</b>				- Savoir choisir et formuler opérationnellement des politiques d'acquisition et de fidélisation B2C et B2B. - Pouvoir superviser la gestion des litiges et des réclamations clients, en veillant à la mise en place d'actions correctives.	<i>H.Oueslati</i>
			Marketing de la relation client	24				
			Marketing et négociations B to B	12	10			
			Marketing des services sectoriels	12	6			
			Logiciels et solutions CRM		6			
UE MRC 3.2	F	9	<b>UE Communication online et offline</b>				- Etre capable de définir la stratégie de communication 360° des produits/ services et d'assurer une présence active de la marque sur les réseaux sociaux (contenus éditoriaux, opérations promotionnelles, jeux concours...).	<i>H.Oueslati</i>
			Communication média / hors média – Gestion des crises	20	4			
			Webmarketing – Community management (20 h CM mutualisées M2 tous parcours)	20	4			
			Création graphique et introduction à la création de sites Web		24			
UE MRC 3.3	M	6	<b>UE Etudes et recherches en marketing</b>				- Pouvoir concevoir des études online et/ou offline en relation avec des problématiques managériales d'une entreprise ; - Traiter et analyser des données qualitatives et quantitatives et en déduire des implications managériales.	<i>H.Oueslati</i>
			Méthodologie du mémoire de recherche (mutualisé M2 MEIP)	6				
			Conception et gestion des études marketing (mutualisé M2 MEIP)	14				
			Analyse de données marketing	8	14			
UE MRC 3.4	L	3	<b>UE Outils complémentaires en Marketing</b>				- Avoir une culture juridique permettant de mieux gérer les relations avec les clients et les partenaires de l'entreprise - Etre capable de rédiger des documents commerciaux en anglais - Savoir s'adresser aux différents partenaires de l'entreprise en respectant les bases de la communication interpersonnelle gagnant-gagnant	<i>H.Oueslati</i>
			Anglais des affaires (mutualisé M2 tous parcours)		21			
			Techniques de communication interpersonnelle		16			
			Droit de la consommation	20				
UE MRC 3.5	F+P	3	<b>UE Culture Entrepreneuriale</b>				-Rédiger un plan d'affaires permettant de décrocher des financements - Savoir développer une politique qualité autour des produits/ services de l'entreprise (objectifs, moyens, évaluation)	<i>H.Oueslati</i>
			Création d'entreprise et gestion financière (mutualisé M2 MIFER)	20				
			Politiques de la qualité des produits et des services	20				
<b>Total</b>		<b>30</b>			<b>176</b>	<b>105</b>	<b>Total : 281</b>	

En bleu : enseignement mutualisé

Mention Marketing, Vente  
**Parcours Marketing et Relation Client**  
 Champ GESTION

## Semestre 4

Code UE	Type UE	ECTS	Intitulé précis de l'UE Matières	CM	TD	Objectifs de l'UE (connaissances / compétences)	Responsable
<b>UE MRC 4.1</b>	F	<b>30</b>	<b>UE Mission professionnelle</b>			- Mettre en pratique les différentes connaissances théoriques acquises en relation avec des problématiques marketing et de management de la relation client online et offline.	<b>H.Oueslati</b>
			Mémoire écrit				
			Soutenance orale				