

# MASTER MARKETING ET RELATION CLIENT | MRC



## OBJECTIF DE LA FORMATION

---

Le programme d'études vise à former des spécialistes en marketing relationnel, online et offline, qui sont orientés vers des métiers de conseil, de communication, de responsabilité de services consommateurs, et de gestion des réclamations.

## CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES ATTENDUES

---

Le master MRC exige des connaissances en marketing opérationnel et stratégique, un très bon niveau de compréhension et de rédaction en langues française et anglaise (niveau C1 en master 1 et en master 2), ainsi qu'un bon niveau en statistiques et en bureautique.

## CONDITIONS D'ADMISSION

---

**Entrée en Master 1** : étudiants titulaires d'une licence en économie, gestion, AES, sciences de la communication et des médias ou équivalent.

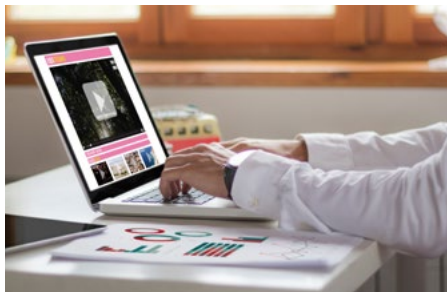
**Entrée en Master 2** : étudiants titulaires d'une 1ère année de master ou d'un master 2 ou équivalent dans le domaine du marketing.

L'admission en reprise d'études ou en validation des acquis professionnels est possible.

Le dossier de candidature est à télécharger sur le site :

[www.fma.uha.fr](http://www.fma.uha.fr)

Après examen du dossier, les étudiants pourraient être convoqués à un entretien.



## ORGANISATION DES ÉTUDES

---

Le master MRC est dispensé en formation initiale.

Les cours se déroulent de septembre à mai en master 1 (semestres 1 et 2), et de septembre à janvier en master 2 (semestre 3).

Ils alternent acquisition de connaissances théoriques et mises en situation à travers des études de cas réels et de projets collectifs ou individuels en partenariat avec des entreprises.

Durant le semestre 4, un stage de 22 à 26 semaines doit être fait, en France ou à l'étranger, aboutissant à la rédaction d'un mémoire de stage et à une soutenance orale.

**Plusieurs cours sont dispensés dans le cadre du master MRC. Nous citons les plus importants parmi eux :**

**En master 1** : Marketing stratégique, Comportement du consommateur, Etudes qualitatives, Etudes quantitatives, Marketing durable, Stratégie de distribution omnicanal, Marketing digital,...

**En master 2** : Marketing de la relation client, Marketing des services sectoriels, Webmarketing, Communication média et hors-médias et gestion des crises, Analyse des données Marketing, Négociation commerciale et marketing B2B, Création graphique et initiation à la création de sites Web,...

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Choisir et formuler opérationnellement des politiques d'acquisition et de fidélisation B2C et B2B basées sur la gestion des bases de données clients ;
- Gérer la réputation de l'entreprise online et offline en supervisant la gestion des litiges et des réclamations clients ;
- Définir la stratégie marketing et communication 360° des produits/ services et coordonner l'implantation de la stratégie de marque online et offline dans les campagnes publicitaires ;
- Assurer une présence active de la marque sur les réseaux sociaux (contenus éditoriaux, opérations promotionnelles, jeux concours...) et optimiser son référencement sur les moteurs de recherche.
- Utiliser les outils numériques de référence (Illustrator, Indesign, Photoshop, etc.) et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.

## POURSUITES D'ÉTUDES ET PERSPECTIVES D'EMPLOI

En plus de la possibilité de poursuivre leurs études dans le cadre d'un parcours doctoral, les diplômés du master Marketing & Relation Client peuvent intégrer toute entreprise, dans différents secteurs d'activité, afin d'occuper, par exemple, des postes de :

- Responsable marketing ;
- Chef de projet Marketing ;

- Responsable service clients/CRM ;
- Responsable e-CRM ;
- Responsable de communication ;
- Responsable projet événementiel ;
- Responsable de bases de données marketing, etc.

Ils ont également la possibilité d'exercer dans les métiers du consulting et de la formation professionnelle.

## OUVERTURE INTERNATIONALE

Dans le cadre d'échanges ERASMUS+, les étudiants du master MRC peuvent étudier un semestre dans une douzaine d'universités étrangères partenaires.

Les étudiants peuvent également profiter du système «parcours à la carte» développé dans le cadre de l'accord transfrontalier Eucor - Le Campus européen (Confédération Européenne des Universités du Rhin Supérieur).

En Master 2, certains étudiants ont la possibilité de passer un semestre ou une année complète d'études en Chine au sein de la Southwestern University of Finance and Economics à Chengdu, capitale du Sichuan.

Les étudiants qui passent l'année complète en Chine et qui valident les crédits chinois peuvent prétendre à l'obtention de deux diplômes, celui de l'UHA et celui de la SWUFE.





**Service d'Information et d'Orientation (SIO)**  
Maison de l'Étudiant, 1 rue Alfred Werner  
68 093 Mulhouse Cedex  
Tél. : 03 89 33 64 40  
Courriel : [sio@uha.fr](mailto:sio@uha.fr)  
Site : [www.sio.uha.fr](http://www.sio.uha.fr)

Site internet : [www.fma.uha.fr](http://www.fma.uha.fr)

**Faculté de Marketing et d'Agrosciences**  
**Département Marketing**  
Campus du Grillenbreit  
32 rue du Grillenbreit BP 50568  
68008 Colmar Cedex

**Responsable : Hanène Oueslati**  
Courriel : [hanene.oueslati@uha.fr](mailto:hanene.oueslati@uha.fr)

**Secrétariat : Isabelle Mercier**  
Courriel : [master.marketing.fma@uha.fr](mailto:master.marketing.fma@uha.fr)  
Tél. : 03 89 20 65 53 / 61