

## Droit, Economie, GestionChamp

## 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>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir choisir et formuler opérationnellement des politiques d'acquisition et de fidélisation B2C et B2B.</li> <li>- Pouvoir superviser la gestion des litiges et des réclamations clients, en veillant à la mise en place d'actions correctives.</li> <li>- Savoir s'adresser aux différents partenaires de l'entreprise en respectant les bases de la communication interpersonnelle gagnant-gagnant</li> </ul>	<i>H.Oueslati</i>
			Marketing de la relation client	24				
			Marketing et négociations B to B	12	8			
			Marketing des services sectoriels	12				
			Logiciels et solutions CRM		9			
Communication interpersonnelle et interculturelle		16						
UE MRC 3.2	F	9	<b>UE Communication online et offline</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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...).</li> <li>- Etre capable de rédiger des documents commerciaux en anglais</li> </ul>	<i>H.Oueslati</i>
			Communication des organisations	20	6			
			Webmarketing	20	4			
			Management de la e-réputation / Community management	4	12			
			Création graphique et introduction à la création de sites Web		24			
Anglais des affaires		20						
UE MRC 3.3	M	6	<b>UE Etudes et recherches en marketing</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pouvoir concevoir des études online et/ou offline en relation avec des problématiques managériales d'une entreprise ;</li> <li>- Traiter et analyser des données qualitatives et quantitatives et en déduire des implications managériales.</li> </ul>	<i>H.Oueslati</i>
			Méthodologie du mémoire de recherche	4				
			Conception et gestion des études marketing	14				
Analyse de données marketing	8	12						
UE MRC 3.4	F	6	<b>UE Culture managériale</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger un plan d'affaires permettant de décrocher des financements</li> <li>- Etre capable de mener un projet en se focalisant sur les attentes du client et sur l'amélioration de son expérience</li> <li>- Savoir développer une politique qualité autour des produits/ services de l'entreprise (objectifs, moyens, évaluation)</li> </ul>	<i>H.Oueslati</i>
			Création d'entreprise	16				
			Management de l'expérience	16				
Politiques de la qualité des produits et des services	20							
<b>Total</b>		<b>30</b>			<b>170</b>	<b>111</b>	<b>Total : 281</b>	

Droit, Economie, GestionChamp

## 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				