



Aix-Marseille Graduate  
School of Management  
Aix-Marseille Université

## MSc in Management - 2<sup>ème</sup> année **MANAGEMENT ET MARKETING DES SERVICES**

### DIRECTRICE PÉDAGOGIQUE



Valérie MATHIEU  
[valerie.mathieu@iae-aix.com](mailto:valerie.mathieu@iae-aix.com)

### ACCREDITATIONS

Seule école publique de management en France ayant obtenu l'accréditation internationale **EQUIS** qui témoigne de la qualité de ses formations.

### CLASSEMENTS

#### ÉCOLE

##### Financial Times 2021

(Classement mondial Masters en Management - Seulement deux écoles universitaires françaises classées)

France #13 - Monde #60

#### PROGRAMME

##### SMBG Eduniversal 2021

#1

### OBJECTIF

Transmettre aux participants le savoir, le savoir-faire et le savoir-être pour être en capacité de :

- ▶ Manager une offre : Développer et mettre en œuvre le plan marketing des services - Développer et mettre en œuvre des stratégies de satisfaction et de fidélisation dans les services - Innover dans l'offre de service
- ▶ Manager un marché : Diagnostiquer un marché - Analyser un marché global et ajuster un plan d'actions aux enjeux spécifiques d'un marché local
- ▶ Manager une équipe : Intégrer les spécificités des services dans la gestion d'une équipe - Mieux se connaître pour mieux manager.

### CARRIÈRE

Le MSc Management et Marketing des Services (MMS) vous permet de vous positionner sur des postes de manager opérationnel ou de chargé marketing pour évoluer vers des positions de Direction.

Le salaire moyen de nos diplômés est d'environ 35 k€.

#### Postes occupés par les diplômés :

- ▶ Directeur général d'une enseigne
- ▶ Directeur marketing
- ▶ Directeur du service au client
- ▶ Responsable d'exploitation
- ▶ Chef de projet junior
- ▶ Chargé d'opérations marketing ...

#### Entreprises ayant embauché des diplômés :

Airbus Hélicopters, Air France, Bouygues Immobilier, Cabesto, CMA CGM, Décathlon, Europcar, Gemalto, Groupe Accor, Monshowroom.com, Onet, Orange, SNCF, Société Générale, Sodexo ...

• Une double compétence – Marketing et Management – pour profiter d'opportunités de carrière riches dans le secteur des services •

## DÉROULEMENT DU PROGRAMME

### FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- › Introduction aux Services
- › Markstrat
- › La Servuction et ses Implications
- › Recherche Commerciale
- › Gestion de la Satisfaction dans les Services
- › Le comportement du Consommateur de Service
- › Gestion des Ressources Humaines dans les Services
- › Service Operations Management
- › Stratégie Service dans l'Industrie
- › Management Relationnel
- › Consultancy Project - Innovation in Services
- › Modélisation et Contrôle de Gestion dans les Services
- › Négociation de service
- › E-services
- › Gestion du Réseau de Service
- › Management Stratégique de la Marque de Service
- › Globalisation des Services
- › Design d'Environnement

## CONDITIONS D'ADMISSION

### Entrée directe en 2<sup>ème</sup> année de MSc

- › Etre titulaire d'un Master 1 ou d'un diplôme niveau Bac+4 (240 ECTS) ou plus
- › ou équivalent (diplôme étranger, VAE)
- › justifier d'expériences professionnelles significatives, de séjours à l'international et d'une très bonne maîtrise des langues française et anglaise

Le recrutement s'effectue sur dossier de candidature en ligne sur [www.iae-aix.com](http://www.iae-aix.com) (Composition du dossier : Tests d'aptitude à la gestion : TAGE MAGE, IAE Score Message, GMAT et tests d'anglais : TOEFL, TOEIC ou IELTS, projet professionnel, études antérieures, stages effectués ou postes occupés). Les candidats admissibles seront soumis à un entretien de motivation avec un jury.

### TARIF ÉTUDIANT

- › MSc en 2 ans : 8 400 €
- › Entrée en 2<sup>ème</sup> année MSc : 4 800 €

**Programme ouvert à l'alternance et à la formation continue.**

### PERSONNALISATION DU PARCOURS

L'étudiant pourra se construire un parcours unique et personnalisé avec 4 ou 5 modules sélectionnés parmi plus de 120 options en français et en anglais.

### RÉSEAU ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- › Plateforme e-learning
- › Conférences professionnelles
- › Témoignages d'anciens
- › C.A.R.N.E.T. Réseau d'experts internationaux
- › Job platform
- › Bureau des étudiants
- › Clubs & Associations
- › International events

### REAL-LIFE EXPERIENCE

- › Mission de 6 mois minimum (stage ou apprentissage) en entreprise
- › Rencontres de l'apprentissage, Forum entreprises
- › Des missions de conseils confiées par les entreprises partenaires du programme à des groupes d'étudiants
- › Study Tour : en 2015 à l'Université de York à Toronto, en 2016 à Hanoi au Vietnam

### TARIF CADRES

- › MSc en 2 ans : 20 000 €
- › Entrée en 2<sup>ème</sup> année MSc : 12 000 €



“ J'ai choisi ce Msc pour la qualité de son parcours (classé dans le top 5 des meilleures formations en France) et pour sa reconnaissance internationale. Il m'a apporté un regard innovant sur le marketing des services, valeur ajoutée essentielle à mon activité, et via de nombreux cas pratiques, des outils opérationnels pour manager et gérer durablement un centre de profits. Les modules complémentaires m'ont permis de renforcer les compétences que je souhaitais développer pour ma carrière professionnelle. Grace à l'apprentissage, j'ai pu mettre en œuvre rapidement ces principes, mettre en valeur mes acquis et obtenir un CDI dès la fin de mes études. ”

Julian Arroyave-Lopez (Promo 2011)  
Responsable de site Division Entreprises chez Sodexo

## SERVICE ADMISSIONS

Etudiant : [masters@iae-aix.com](mailto:masters@iae-aix.com) | +33(0)4 13 94 26 33

Programmes spécifiques cadres, formation continue : [fcontinue@iae-aix.com](mailto:fcontinue@iae-aix.com) | +33(0)4 13 94 26 43

## ADRESSE

AIX-MARSEILLE GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT - IAE  
Chemin de la Quille Puyricard | cs 30063 | 13089 Aix-en-Provence cedex 2 - France  
[info@iae-aix.com](mailto:info@iae-aix.com) | [www.iae-aix.com](http://www.iae-aix.com)