



MASTER



**MANAGEMENT SECTORIEL
MANAGEMENT DU POINT
DE VENTE ET EXPÉRIENCE
CLIENT**



Formation sélective
2 ans - 120 ECTS



Droits d'inscription nationaux : 243 €
Exonération pour les boursiers et
pour les étudiants en alternance *



Marseille



Formation uniquement en
alternance



Projets en entreprise
Projets en recherche

**Tarif pour les publics relevant de la formation continue : nous consulter*

OBJECTIF : Le Parcours « Management du Point de Vente et Expérience Client » du Master « Management Sectoriel » vise à former les futurs managers de la grande distribution (Directeur de magasin, Chef de secteur, ...) au management des équipes, au pilotage de l'expérience client ainsi qu'à la gestion des services supports dans un environnement complexe. Le Master s'appuie sur de solides relations avec les enseignes ainsi qu'une plateforme technologique unique (le magasin connecté).

COMPÉTENCES

4 compétences structurent ce parcours de Master :

- Manager une équipe en point de vente
- Piloter l'expérience client en point de vente
- Gérer les services supports en point de vente
- Connaître et analyser l'environnement et les stratégies d'entreprises

PROJETS ET PROFESSIONNALISATION

- Rythme de l'alternance : **1 semaine IUT / 3 semaines entreprise**
- Projet sur le magasin connecté

**LES + DU SITE
DE MARSEILLE SAINT-JÉROME**

Un site à taille humaine : espaces de coworking, salles de projets, espace de convivialité...

Des équipements pédagogiques innovants avec une plateforme technologique : le magasin connecté

MASTER Management du Point de Vente et Expérience Client

Master 1 Semestre 1		Master 1 Semestre 2	
Manager une équipe en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les outils numériques (IA) Communiquer en Anglais Manager une équipe 1 Appliquer le Droit du travail Conduire des projets 	Manager une équipe en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les outils numériques (Tableurs) Communiquer en Anglais Manager une équipe 2 Gérer la qualité de vie au travail Améliorer son employabilité
Piloter l'expérience client en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser le marketing du point de vente Mener un projet en distribution avec une démarche scientifique 	Piloter l'expérience client en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer les parcours clients dans un contexte omnicanal Gérer le Merchandising Mener un projet en distribution avec une démarche scientifique
Gérer les services supports en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les résultats financiers d'un point de vente via la comptabilité générale Analyser les résultats financiers d'un point de vente via la comptabilité analytique 	Gérer les services supports en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser la chaîne logistique Comprendre un ERP et ses enjeux
Connaître et analyser l'environnement et les stratégies des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Connaître l'histoire et les enjeux de la distribution Business Game : initiation à la gestion de magasin 	Connaître et analyser l'environnement et les stratégies des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les stratégies de distribution Business Game : gestion stratégique d'entreprise

Master 2 Semestre 3		Master 2 Semestre 4	
Manager une équipe et un point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer en Anglais Manager une équipe 3 Gérer la marque employeur Développement personnel et éthique managériale Améliorer son employabilité 	Manager une équipe et un point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer en Anglais Manager une équipe 4 (Dialogue social) Conduire le changement Gérer les situations conflictuelles Améliorer son employabilité
Piloter l'expérience client en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Gérer la relation client en point de vente Intégrer les technologies et l'IA au parcours client Mener un projet en distribution avec une démarche scientifique 	Piloter l'expérience client en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser le droit de la consommation Gérer le service après-vente et la e-reputation Mener un projet en distribution avec une démarche scientifique
Gérer les services supports en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Connaître le droit de la distribution Négocier les achats 	Gérer les services supports en point de vente	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser une démarche qualité Gérer une politique d'Hygiène et Sécurité au travail

CANDIDATURE



www.monmaster.gouv.fr

CONTACT

IUT d'Aix Marseille site de Marseille

www.iut.univ-amu.fr

iut-marseille-tc@univ-amu.fr

Tel. : 04.13.94.65.42