

IAE CLERMONT AUVERGNE  
SCHOOL OF MANAGEMENT



IAE

CLERMONT AUVERGNE  
School of Management



ANNÉE UNIVERSITAIRE  
2026/2027

## DIPLÔME NATIONAL DE MASTER MARKETING VENTE (2ÈME ANNÉE)

PARCOURS RETAIL MANAGEMENT,  
RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT

Arrêté d'accréditation du 30/06/2021 du Ministère de l'Éducation  
Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Fiche RNCP n°35907



**IAE**

**CLERMONT AUVERGNE**

School of Management



# SOMMAIRE

**01**

OBJECTIFS

**03**

PRÉ-REQUIS

**02**

COMPÉTENCES

**03**

DURÉE ET DATES

**02**

MÉTIERS VISÉS

**03**

PUBLICS VISÉS

**02**

SECTEURS D'ACTIVITÉ

**04**

COÛT DE LA FORMATION

**03**

ENQUÊTE SUR LE DEVENIR  
DES DIPLÔMES

**04**

CONTACTS

**03**

DÉPÔT DES DOSSIERS  
DE CANDIDATURE

**05-06**

PROGRAMME ET  
CALENDRIER DE LA  
FORMATION

## OBJECTIFS

L'objectif majeur de la mention et du Parcours Retail Management, Relation et Expérience Client, est de répondre aux besoins très importants exprimés par le marché, en matière de compétences opérationnelles et stratégiques en Retail Management, Distribution et Relation de Service Client et Expérience Client, pour former des Responsables aux exigences des entreprises, ce, dans tous les secteurs d'activités.

- Former des professionnels de haut niveau, spécialisés dans la gestion et le développement d'activités commerciales en France ou d'autres pays.
- Former des responsables capables de faire évoluer les métiers existants et nouveaux, qui intègrent les évolutions notamment du e-commerce, du digital, des nouveaux consommateurs, des nouvelles tendances de consommation durable, et des nouvelles formes de Retail Concept Store, Design concept Store.
- Former au management et à la gestion des réseaux de centres de profits, ou bien encore, des circuits de distribution, ainsi qu'au management de la Relation de Service Client, Expérience Client.

**Le Master Marketing-Vente parcours Retail Management, Relation et Expérience Client (2ème année), est classé depuis son ouverture dans le classement SMBG des Meilleurs Masters, MS et MBA. Le Master 2 Marketing-Vente parcours Retail Management, Relation et Expérience Client est classé dans les deux classements SMBG National et SMBG Mondial (le classement SMBG est un classement de l'agence de notation EDUNIVERSAL, spécialisée dans l'enseignement supérieur mondial).**



## COMPÉTENCES

Développer et Manager des centres de profit et des points de vente et Développer et Manager de la Relation Client et Expérience Client :

- En réalisant des études de zone de chalandise
- En développant une stratégie Omnicanal
- En développant des Retail Concept Store, Design Concept Store
- En définissant une stratégie merchandising
- En manageant une équipe de collaborateurs
- En analysant du profil client
- En définissant une politique de Relation Client / CRM

Sur la base de solides connaissances théoriques et pratiques :

- Autonomie, rigueur, travail en équipe, management d'activités.
- Recherche d'efficacité, capacité à la prise de décisions, capacités de synthèse, savoir-être relationnels proactifs

## MÉTIER VISÉS

- Directeur d'enseigne(s) (moyennes, Grandes Unités, Très Grandes Unités)
- Directeur de centre(s) de profit
- Category Manager (grands groupes)
- Responsable réseau franchise
- Responsable Univers
- Responsable Développement Concept Store
- Merchandiser
- Directeur programme Relation Client / CRM
- Responsable merchandising
- Responsable de Secteur
- Responsable Relation Client et Expérience Client

## CODES ROME :

- M1703 : Management et gestion de produit
- M1705 : Marketing
- M1707 : Stratégie commerciale

## SECTEURS D'ACTIVITÉ

Tous les secteurs d'activités recrutent les profils auxquels forme la Mention Marketing-Vente, en B2B ou en B2C :

- Industries : automobile, aéronautique, mécanique de pointe, agroalimentaire, énergie, high tech, transport, ect...
- Produits et Services : alimentaire et agro-alimentaire, luxe, loisirs, informatique, ingénierie, développement marketing et commercial, hôtellerie, restauration, tourisme, Loisirs, Sports, Banques, etc...
- Les startups, les PME, les ETI et les grands groupes ont des besoins importants pour ces profils.

L'entrepreneuriat doit aussi être envisagé comme un débouché sérieux à court ou moyen terme, pour les diplômés sérieux désireux de créer leur entreprise.

## DÉPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

du **02/03/2026** au **12/04/2026** sur l'interface e-candidat :  
<https://ecandidat.uca.fr/#!accueilView>

Après une première phase d'admissibilité (étude de dossier), un entretien portant sur le projet professionnel du candidat sera organisé. Toutes les informations seront communiquées via E-candidat. (25 à 30 stagiaires recrutés par cycle d'études).

*Nota : A l'issue de cette 1ère session de candidature, une seconde session de recrutement pourra être organisée sous réserve de places disponibles. Merci de consulter régulièrement le site de candidature.*

## PRÉ-REQUIS

Bac+4 ou Validation des Acquis Professionnels (public ayant une expérience professionnelle dans le domaine mais n'ayant pas un niveau équivalent Bac+4).

## ENQUÊTES SUR LE DEVENIR DES DIPLÔMÉS

<https://www.uca.fr/formation/devenir-des-etudiants/master>

## PUBLICS VISÉS

- Étudiant
- Candidat en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation via financement OPCO et/ou entreprise)
- Salarié (financements : entreprise, CPF, CPF de transition professionnelle, auto-financement, ...)
- Demandeur d'emploi (financements : CPF, Pôle emploi, aide individuelle régionale, auto-financement, ...)

## DURÉE ET DATES

**Du 14/09/2026 au 08/09/2027**

**402 heures** + application pratique (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, stage de 3 à 6 mois, contrat de travail en adéquation avec la formation, statut auto-entrepreneur).

Les cours auront lieu en journée du lundi au vendredi. En raison de contraintes pédagogiques, exceptionnellement, certains cours pourront être positionnés le samedi matin.





## COÛT DE LA FORMATION

- **Formation continue** (salarié, demandeur d'emploi, ...) 6 633 € (16.50 €/ heure)
- **Contrat de professionnalisation** : 6 633 € (16.50 €/ heure)
- **Contrat d'apprentissage** : coût contrat défini par les OPCO et les CPNE (branches d'activité professionnelles) en application de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

- Pour les contrats d'apprentissage dans le secteur privé, l'IAE Clermont Auvergne ne demandera pas de reste à charge aux entreprises. Le coût contrat défini par l'OPCO sera le coût facturé. Pour plus d'informations nous vous invitons à prendre contact avec votre OPCO de référence.

- Pour les contrats d'apprentissage dans le secteur public, le tarif sera égal au coût contrat défini pour les entreprises du secteur privé.

### **Droits d'inscription universitaire**

De l'ordre de 250 € (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage non concernés)

*(Les droits d'inscription au diplôme sont définis au niveau national pour chaque année universitaire. Pour 2026/2027, ils seront connus en juillet 2026.)*

## CONTACTS

- **Responsable pédagogique** :

Lionel Colombel, Ph.D. Administration (Canada), Docteur Sciences de Gestion (France), MDC / [lionel.colombel@uca.fr](mailto:lionel.colombel@uca.fr)

- **Scolarité** : [scola.iae@uca.fr](mailto:scola.iae@uca.fr)
- **Formation continue** : [fc.iae@uca.fr](mailto:fc.iae@uca.fr)
- **Alternance** : [alternance-stages.iae@uca.fr](mailto:alternance-stages.iae@uca.fr)

### **Équipe pédagogique** :

<https://iae.uca.fr/liae/offre-de-formation-responsables-pedagogiques>

# PROGRAMME DE LA FORMATION

ECTS	UNITÉS D'ENSEIGNEMENT (Nom complet)	INTITULÉ EC Éléments constitutifs	Nombre d'heures prévues + Répartition pédagogique
<b>Semestre 3</b>			
9	COMMERCIALISATION DES BIENS ET SERVICES	Etudes et analyses de la zone de chalandise	35h CM
		Management des indicateurs de performance	21h CM
		Anglais du commerce et de la vente	14h CM
9	MANAGEMENT DU POINT DE VENTE RETAIL ET L'EXPERIENCE CLIENT	Merchandising – Retail Concept Store et Expérience Client – Environnement digital – Démarche RSE	45h CM
		Contrôle de gestion	28h CM
6	DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU POINT DE VENTE RETAIL	Relation vente	28h CM
		Management des collaborateurs des points de vente	28h CM
6	APPLICATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS 1	Alternance ou projet d'insertion professionnelle	
<b>Semestre 4</b>			
6	ENVIRONNEMENT SOCIÉTAL ET DÉVELOPPEMENT DURABLE	Environnement Sociétal et Développement Durable	21h CM
		Droit de la distribution	14h CM
6	STRATÉGIE DE DISTRIBUTION ET PRÉOCCUPATION ENVIRONNEMENTALE	Stratégies de distribution – Supply Chain - Développement durable - Séminaires thématiques	42h CM
		Environnement et stratégie omnicanale	23h CM
		Anglais du commerce et de la vente	14h CM
9	MANAGEMENT DE LA VALEUR ET DE L'EXPERIENCE CLIENT	Management des activités de service – Data Analytics CRM – Intelligence Artificielle (IA) – Profiling Client – Séminaires thématiques	47h CM
		Management de l'expérience client CXM/CEM et fidélisation	21h CM
		Business et intelligence économique	21h CM
9	APPLICATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS 2	Alternance ou Stage en entreprise	

Sous réserve de modifications pour nécessité pédagogique.

Les modalités de contrôle des connaissances et des compétences sont mises à la disposition des étudiants dès la rentrée universitaire sur leur espace ENT.

**MASTER MENTION MARKETING VENTE**  
**Parcours RETAIL MANAGEMENT, RELATION ET EXPÉRIENCE CLIENT 2ème année (M2 RMREC)**  
**402 heures de présence universitaire du 14/09/2026 au 08/09/2027**

09/2026		10/2026		11/2026		12/2026		01/2027		02/2027		03/2027		04/2027		05/2027		06/2027		07/2027		08/2027		09/2027			
m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap	m	ap
1	Mar	Jeu	Ven	Sam	Dim	Toussaint	1	Mar	Ven	J. de l'An	Lun	1	Lun	Jeu	1	Mar	1	Mar	1	Mar	Jeu	Dim	1	Dim	1	Mer	
2	Mer	Ven	Sam	Dim	Lun		2	Mer	Sam	Mar	Mar	2	Mar	Ven	2	Mer	2	Mer	2	Mer	Ven	Lun	2	Lun	2	Jeu	
3	Jeu	Sam	Dim	Lun	Mar		3	Jeu	Dim	Mer	Mer	3	Mer	Sam	3	Jeu	3	Jeu	3	Jeu	Sam	Mar	3	Mar	3	Ven	
4	Ven	Dim	Lun	Mar	Mer		4	Ven	Lun	Jeu	Ven	4	Jeu	Dim	4	Ven	4	Ven	4	Ven	Dim	Mer	4	Mer	4	Sam	
5	Sam	Lun	Mar	Jeu	Ven		5	Sam	Mar	Ven	Sam	5	Ven	Lun	5	Sam	5	Sam	5	Sam	Lun	Jeu	5	Jeu	5	Dim	
6	Dim	Mar	Mer	Ven	Sam		6	Dim	Mer	Sam	Dim	6	Sam	Mar	6	Dim	6	Ascens.	6	Dim	Mar	Ven	6	Ven	6	Mar	
7	Lun	Mer	Jeu	Ven	Sam		7	Lun	Jeu	Dim	Dim	7	Dim	Mer	7	Lun	7	Ven	7	Lun	Mer	Sam	7	Sam	7	Mar	
8	Mar	Jeu	Ven	Sam	Dim		8	Mar	Ven	Lun	Lun	8	Mar	Jeu	8	Mar	8	Victoire	8	Mar	Jeu	Dim	8	Dim	8	Mer	
9	Mer	Ven	Sam	Dim	Lun		9	Mer	Sam	Mar	Mar	9	Mer	Ven	9	Mer	9	Dim	9	Mer	Ven	Lun	9	Lun	9	Fin de form.	
10	Jeu	Sam	Dim	Lun	Mar		10	Jeu	Dim	Mer	Mer	10	Mer	Sam	10	Jeu	10	Lun	10	Jeu	Sam	Mar	10	Mar	10	Ven	
11	Ven	Dim	Lun	Mar	Mer	Armist.	11	Ven	Lun	Jeu	Jeu	11	Jeu	Dim	11	Ven	11	Mar	11	Ven	Dim	Mer	11	Mer	11	Sam	
12	Sam	Lun	Mar	Jeu	Ven		12	Sam	Mar	Ven	Ven	12	Ven	Lun	12	Sam	12	Mer	12	Sam	Lun	Mer	12	Jeu	12	Dim	
13	Dim	Mar	Mer	Ven	Sam		13	Dim	Mer	Sam	Sam	13	Sam	Mar	13	Dim	13	Jeu	13	Dim	Mar	Ven	13	Ven	13	Lun	
14	Lun	Mer	Jeu	Ven	Sam		14	Lun	Jeu	Dim	Dim	14	Dim	Mer	14	Lun	14	Ven	14	Lun	Mer	Sam	14	Sam	14	Mar	
15	Mar	Jeu	Ven	Sam	Dim		15	Mar	Ven	Lun	Lun	15	Lun	Jeu	15	Mar	15	Sam	15	Mar	Jeu	Dim	15	Dim	15	Mer	
16	Mer	Ven	Sam	Dim	Lun		16	Mer	Sam	Mar	Mar	16	Mar	Ven	16	Mer	16	Dim	16	Mer	Ven	Lun	16	Lun	16	Jeu	
17	Jeu	Sam	Dim	Lun	Mar		17	Jeu	Dim	Mer	Mer	17	Mer	Sam	17	Jeu	17	Lun	17	Jeu	Sam	Mar	17	Mar	17	Ven	
18	Ven	Dim	Lun	Mar	Mer		18	Ven	Lun	Jeu	Jeu	18	Jeu	Dim	18	Ven	18	Mar	18	Ven	Dim	Mer	18	Mer	18	Sam	
19	Sam	Lun	Mar	Jeu	Ven		19	Sam	Mar	Ven	Ven	19	Ven	Lun	19	Sam	19	Mer	19	Sam	Lun	Jeu	19	Jeu	19	Dim	
20	Dim	Mar	Mer	Ven	Sam		20	Dim	Mer	Sam	Sam	20	Sam	Mar	20	Dim	20	Jeu	20	Dim	Mar	Ven	20	Ven	20	Lun	
21	Lun	Mer	Jeu	Ven	Sam		21	Lun	Jeu	Dim	Dim	21	Dim	Mer	21	Lun	21	Ven	21	Lun	Mer	Sam	21	Sam	21	Mar	
22	Mar	Jeu	Ven	Sam	Dim		22	Mar	Ven	Lun	Lun	22	Lun	Jeu	22	Mar	22	Sam	22	Mar	Jeu	Dim	22	Dim	22	Mer	
23	Mer	Ven	Sam	Dim	Lun		23	Mer	Sam	Mar	Mar	23	Mar	Ven	23	Mer	23	Dim	23	Mer	Ven	Lun	23	Lun	23	Jeu	
24	Jeu	Sam	Dim	Lun	Mar		24	Jeu	Dim	Mer	Mer	24	Mer	Sam	24	Jeu	24	Lun	24	Mer	Sam	Mar	24	Mar	24	Ven	
25	Ven	Dim	Lun	Mar	Mer		25	Ven	Lun	Jeu	Jeu	25	Jeu	Dim	25	Ven	25	Mar	25	Ven	Dim	Mer	25	Mer	25	Sam	
26	Sam	Lun	Mar	Jeu	Ven		26	Sam	Mar	Ven	Ven	26	Ven	Lun	26	Sam	26	Mer	26	Sam	Dim	Mer	26	Mer	26	Dim	
27	Dim	Mar	Mer	Ven	Sam		27	Dim	Mer	Sam	Sam	27	Sam	Mar	27	Dim	27	Jeu	27	Dim	Mar	Ven	27	Ven	27	Lun	
28	Lun	Mer	Jeu	Ven	Sam		28	Lun	Jeu	Dim	Dim	28	Dim	Mer	28	Lun	28	Ven	28	Lun	Mer	Sam	28	Sam	28	Mar	
29	Mar	Jeu	Ven	Sam	Dim		29	Mar	Ven	Lun	Ven	29	Lun	Jeu	29	Mar	29	Sam	29	Mar	Jeu	Dim	29	Dim	29	Mer	
30	Mer	Ven	Sam	Lun	Mar		30	Mer	Sam	Dim	Dim	30	Mar	Ven	30	Mer	30	Dim	30	Mer	Ven	Lun	30	Lun	30	Jeu	
31		Sam	Dim	Lun	Mar		31	Jeu	Dim	Mer	Mer	31	Mer	Sam	31	Mer	31	Lun	31	Mer	Sam	Mar	31	Mar	31		
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

Dimanches et jours fériés et fermetures centre  
 Fermeture IAE mais possible période en entreprise  
 Périodes universitaires  
 402h  
 Pour les contrats d'alternance : Périodes en entreprise  
 Pour les stages : Périodes en entreprise possible  
 1/2 journée Soutenance, le reste du temps en entreprise

En application de l'Article L6222-95 du code du travail pour la préparation de ses épreuves terminales, l'alternant, en contrat d'apprentissage uniquement a droit à un congé supplémentaire de 5 jours ouvrables dans le mois qui les précède et sur la période entreprise. Ces jours s'ajoutent aux congés payés et sont rémunérés.

**NB :** Ce calendrier est donné à titre d'information, il pourra subir de légères modifications en raison de contraintes pédagogiques.





**IAE**

**CLERMONT AUVERGNE**

School of Management



“Thinking global, acting local”

## RETROUVEZ NOTRE CAREER CENTER



Le service relations entreprises de l'IAE déploie et anime un Career Center toujours en lien avec les attentes du marché de l'emploi et votre projet professionnel :

<https://iae-clermont-auvergne.jobteaser.com>

Des offres de stage, d'alternance, de premier emploi et des opportunités à l'international disponibles sur site internet et appli mobile.

## RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX !



<https://iae.uca.fr/>



[/IAEAuvergne](#)



[/school/iae-auvergne-school-of-management/](#)



[@iae\\_clermont\\_auvergne](#)



[www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne](http://www.youtube.com/c/IAEClermontAuvergne)



CLERMONT AUVERGNE  
School of Management

#ESPRIT  
IAE