



MASTER MANAGEMENT, QUALITÉ & RELATION CLIENT

Formation en alternance **gratuite*** et rémunérée

PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

- Responsable qualité, Auditeur qualité, Consultant qualité junior
- Chargé d'affaires, Responsable relation client
- Chargé de clientèle, Chef de projet fidélisation
- Responsable de développement clients
- Consultant junior, Responsable de projet, Chargé de mission.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les diplômés peuvent exercer leur activité dans des organisations publiques ou privées, dans des grands groupes comme dans les PME-PMI des secteurs :

- de l'industrie
- des services
- du conseil
- de la distribution et du négoce

PRÉ-REQUIS

- Candidat(e) avec une première expérience dans la gestion souhaitant se spécialiser dans le domaine de la qualité et de la gestion de la relation client
- Candidat(e) issu(e) de cursus non gestionnaire : scientifique ou technologique, droit, sciences humaines, langues, lettres...

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le Master MQRC vise à former des managers capables de contribuer efficacement à la performance de leur entreprise grâce à l'amélioration des processus, notamment les processus d'interface avec les clients. Cette spécialité vise à promouvoir une approche globale et transversale du management de l'entreprise, à travers l'acquisition de connaissances spécialisées en management, en management de la qualité et en gestion de la relation client.

MODALITÉS D'INSCRIPTION

- Retrait du dossier de candidature sur internet : Supdevente.fr ou www.ism.uvsq.fr
- Présélection sur dossier
- Entretien de motivation devant un jury et test écrit

RECHERCHE D'ENTREPRISES

- Séminaire de recherche d'entreprises
- Coaching individuel
- Mise en relation avec les partenaires de l'école

PARMI NOS PARTENAIRES

AIR FRANCE, ALCATEL LUCENT, AXA FRANCE, CREDIT AGRICOLE, ELIOR, FORD, FRANCAISE DES JEUX, GENERALI, L'OREAL, PEUGEOT, NEXTER, SAFRAN, SFR SNCF, SODEXO, TOTAL...

TÉMOIGNAGE

Julien MARZANO Diplômé MQRC en 2015

Après un Bac technologique STI et un BTS Industrialisation des Produits Mécaniques j'ai travaillé 3 ans. J'ai voulu reprendre des études pour mieux comprendre le monde de l'entreprise et me permettre une évolution de carrière plus rapide avec un meilleur salaire !

J'ai effectué à Sup de Vente la Licence pro Chargé d'Affaires à l'International en apprentissage et un emploi pendant un an, j'ai intégré le Master MQRC qui me semblait être le plus approprié à mon projet professionnel. La formation, en partenariat avec l'Université, est complète : tenue d'un projet en équipe (avec revues jalons), rédaction d'un mémoire mêlant théorie et enquête terrain, voyage à l'étranger pour l'aspect multiculturel...

De plus, ce Master permet une véritable prise de conscience de l'environnement et de l'organisation des entreprises, donne les clés pour être autonome et proactif en milieu professionnel. L'alternance est la solution la plus adaptée pour les personnes ayant déjà travaillé. Ce système permet de ne jamais vraiment quitter le monde du travail et de se former en même temps. Et bien sûr avec un salaire permettant une relative autonomie pendant les études. Sup de Vente est un établissement spécialiste de la formation mais je n'ai jamais eu la sensation d'être dans une « usine » à cerveaux.

Les intervenants professionnels apportent une plus-value non négligeable : leur expérience.

Les cours ont lieu dans des locaux à taille humaine, où l'ambiance reste studieuse et les étudiants sont impliqués dans la cohésion de groupe (réseau d'étudiants, soirées et sorties...). Je suis aujourd'hui recruté par Thales Optromique qui m'a accueilli pendant mon apprentissage.



DÉROULEMENT DE LA FORMATION

- 2 ans après un Bac +3
- 13 mois après un Bac +4

Le rythme de l'alternance est de 2 semaines en entreprise / 1 semaine en formation.

Cours à Sup de Vente et à l'ISM-UVSQ

PROGRAMME DE LA FORMATION

1^{re} année

Processus de management

- Management des organisations
- Management de l'innovation
- Management des organisations non marchandes
- Entrepreneurat

Gestion et pilotage des organisations

- Marketing stratégique
- Gestion des ressources humaines
- Stratégie financière
- Contrôle de gestion

Gestion de projet

Business english

Comportement du consommateur

Audit

Management de la qualité

2^e année

Management approfondissement

- Management de l'innovation
- Management des équipes
- Marketing des services
- Management du changement
- Management international
- Management stratégique

Management de la qualité

- Normes, certifications et audits
- Outils de la qualité
- Systèmes de management de la qualité

Management de la relation client

- Conduite et négociation d'affaires
- Management de la communication
- Management de la qualité relation client
- Marketing relationnel
- Systèmes d'informations et outils de gestion de la relation clients

Méthodologie

- Management de projet
- Méthodologie de mémoire et mémoire de fin d'études

Séminaire à l'étranger

- 1 semaine de cours et visites d'entreprises (sous réserve du cofinancement de la Région)

EXEMPLES DE TRAVAUX CONFIÉS EN ENTREPRISE DANS LE CADRE DE L'APPRENTISSAGE

- Participer à la réalisation de diagnostic qualité et de travaux de certification
- Participer au pilotage et à l'animation de la politique qualité client
- Réaliser des audits internes
- Participer au pilotage du changement
- Mettre en conformité les référentiels (ICPE, gestion des déchets...)
- Traiter les réclamations clients
- Mesurer la performance de l'entreprise
- Participer à la mise en place de projets de marketing opérationnel

Contacts

Jihane SEBAI Responsable du Master 1 MQRC • jihane.sebai@uvsq.fr
Mourad ATTARÇA Responsable du Master 2 MQRC • mourad.attarca@uvsq.fr
Marie VADBLED Coordinatrice pédagogique

Relations entreprises : entreprise@supdevente.fr • Tél. : 01 39 10 78 78 • information@supdevente.fr

Sup de Vente

51, bd de la Paix
78100 Saint-Germain-en-Laye
supdevente.fr