



Plan d'étude

Mastère professionnel en :
CRM et transformations digitales

Programme d'enseignements

Semestre 1

N°	Unité d'enseignement (UE)	Type de l'UE (Obligatoire / Optionnelle)	Elément constitutif d'UE (ECUE)	Volume des heures de formation présentielles (14 semaines)				Nombre de Crédits accordés		Coefficients		Modalité d'évaluation	
				Cours	TD	TP	Autres	ECUE	UE	ECUE	UE	CC	Mixte
1	CRM et expérience clients	Fondamentale	-ECUE 1 : CRM & e-CRM	21h				2	6	1	3		x
			-ECUE 2 : Management de l'expérience client	42h				4		2			x
2	Transformations digitales et relation client	Fondamentale	-ECUE 3 : Transformations digitales	42h				3	5	1,5	2,5		x
			-ECUE 4 : Initiation logiciels CRM	21h				2		1			x
3	Communication digitale et cyber consommateur	Fondamentale	-ECUE 5 : Communication digitale	21h				3	5	1,5	2,5		x
			-ECUE 6 : Comportement du cyber consommateur	21h				2		1			x
4	Décisions stratégiques	Optionnelle	-ECUE 7: Management stratégique	42h				4	6	2	3		x
			-ECUE8: Marketing de contenu	21h				2		1			x
5	Droit et langues	Transversale (obligatoire)	- ECUE 9 : Droit de consommation	21h				2	4	1	2		x
			- ECUE10: Anglais communication skills	42h				2		1			x
6	Soft skills & culture générale	Transversale (obligatoire)	- ECUE 11 : Ecoute client et affirmation de soi	42 h				4	4	2	2		x
Total				336				30	30	15	15		

Semestre 2

N°	Unité d'enseignement (UE)	Type de l'UE (Obligatoire / Optionnelle)	Elément constitutif d'UE (ECUE)	Volume des heures de formation présentielles (14 semaines)				Nombre de Crédits accordés		Coefficients		Modalité d'évaluation	
				Cours	TD	TP	Autres	ECUE	UE	ECUE	UE	CC	Mixte
7	Gestion portefeuille clients	Fondamentale	ECUE 12 : Prospection, acquisition et fidélisation des clients	42h				4	6	2	3		X
			ECUE 13 : Bases de données relationnelles	21h				2		1			X
8	Stratégie digitale	Fondamentale	-ECUE 14 : Stratégie de médias sociaux & community managment	42h				4	6	2	3		X
			-ECUE 15 : Projets pratiques en e-mailing	21h				2		1			X
9	Négociation et conduite du changement	Optionnelle	-ECUE 16 : Techniques de ventes et Négociation	21h				2	5	1	2,5		X
			-ECUE 17 Gestion de projet et conduite du Changement	42h				3		1,5			X
10	Analyse données clients et tableaux de bords	Fondamentale	-ECUE 18 : Data-driven Marketing	21h				2	4	1	2		X
			ECUE 19: Excel avancé et tableaux de bord	21h				2		1			X
11	Logiciels de création de contenu (TIC)	Transversale (obligatoire)	-ECUE 20 : Outil de création de contenu (illustrator, photoshop, motion design)	42h				4	4	2	2		X
12	Soft skills et langues	Transversale (obligatoire)	-ECUE 21 : Digital Tools	42h				3	5	1,5	2,5		X
			ECUE22 : Anglais : critical thinking	21h				2		1			X
Total				336h				30	30	15	15		

Semestre 3

N°	Unité d'enseignement	Type de l'UE (Fondamentale / obligatoire)	Elément constitutif d'UE (ECUE)	Volume des heures de formation présentielles (14 semaines)				Nombre des Crédits accordés		Coefficients		Modalité d'évaluation	
				Cours	TD	TP	Autres	ECUE	UE	ECUE	UE	Contrôle continu	Régime mixte
13	Gestion du feedback clients	Fondamentale	-ECUE 23 : Enquête satisfaction clients	42h	-	-	-	4	7	1,5	3		x
			ECUE 24 : Gestion des réclamations Clients	42h	-	-	-	3		1,5			x
14	CMS for E commerce business	Transversale (obligatoire)	- ECUE 25 : Initiation CMS (Wordpress, Prestashop, ...)	42h	-	-	-	3	3	2	2		x
15	Innovation ouverte et cas pratiques	Fondamentale	-ECUE 26 : Open innovation & Creative thinking	21 h	-	-	-	3	5	1,5	2,5		x
			-ECUE 27: Cas et débats : ateliers critiques	21h	-	-	-	2		1			x
16	Soft skills & rédaction PFE	Transversale (obligatoire)	-ECUE 28 : Droit du numérique	21h	-	-	-	2	4	1	2		X
			-ECUE 29 : Comment réussir son rapport de stage ?	21h	-	-	-	2		1			x
17	Qualité de service et base de données	Optionnelle	-ECUE 30: Logiciels base de données (GBD2)	21h	-	-	-	3	5	1,5	2,5		x
			-ECUE 31: Qualité de service : Service Learning Agreement	21h	-	-	-	2		1			
18	Langues et logiciels de contenu (TIC)	Transversale (Obligatoire)	- ECUE 32 : Outils de création de contenu vidéo et vidéo motion	42h	-	-	-	3	6	1,5	3		X
			-ECUE 33 : Anglais (Workplace skills)	42h	-	-	-	3		1,5			X
			Total	336h				30		30		15	15

Semestre 4

N°	Unité d'enseignement	Type de l'UE (Fondamentale / obligatoire)	Elément constitutif d'UE (ECUE)	Volume des heures de formation présentielle (14 semaines)				Nombre des Crédits accordés		Coefficients		Modalité d'évaluation	
				Cours	TD	TP	Autres	ECUE	UE	ECUE	UE	Contrôle continu	Régime mixte
19	Projet de fin d'études		-ECUE 34 : Projet de fin d'études	-	-	-	-	30	30				