

Sciences des organisations, mention Management général, Parcours Management of new communication technologies and tourism (MCT)

RNCP20930 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Sigle	DGE_GM — Diplôme de grand établissement grade master
Code(s) NSF	326p, 312, 310
Code(s) ROME	M1402, M1802, M1704, G1303, G1102
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Université Paris-Dauphine

<http://www.dauphine.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Parcours Management of new communication technologies and tourism (MCT). Finalité professionnelle. Diplôme de Grand Etablissement (DGE).

Les nouvelles technologies de communication ont profondément bouleversé les « business model » des secteurs du tourisme et du luxe, les comportements des consommateurs et ceux des producteurs.

Les titulaires de ce master sont aptes à répondre à ce défi par la mise en place d'un système d'information fiable permettant un renouvellement de la gestion de la relation client, la mise en œuvre et l'animation d'un réseau de partenaires.

Leurs activités se situent autour d'une amélioration de la relation client en particulier en matière de tourisme afin de fidéliser au maximum celui-ci pour une plus grande efficacité des organisations.

En tant que responsable de la relation client, le diplômé conçoit la stratégie de relations clients de l'entreprise en cohérence avec sa stratégie marketing.

Il conçoit et formalise la politique de marketing direct de l'entreprise (cibles, canaux de diffusion, catalogue, assortiment et prix). Il définit et met en place des moyens financiers et techniques : il étudie ou coordonne des études concernant les différents outils logiciels présents sur le marché dans le domaine de la gestion de la BDD (base de données) et du CRM. Il coordonne le lancement des différentes collections, lignes de produits ou catalogues. Il peut être en charge du processus de la supply chain.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire du master dispose des compétences et capacités suivantes :

- Bonne connaissance des techniques de marketing direct
- Maîtrise des stratégies multicanales (téléphone, mailing, e-mail marketing, bus mailing, asile colis...) et des leviers

de recrutement et de fidélisation de clients (SMS, mailing papier, télémarketing, carte de fidélité...)

- Maîtrise des outils et systèmes informatiques : systèmes d'exploitation, réseaux, systèmes de gestion de bases de données, progiciels de gestion intégrée
- Bonne connaissance des médias sociaux et du e-commerce dans l'industrie du tourisme
- Maîtrise des technologies du web
- Maîtrise du secteur du tourisme, bonne connaissance du secteur du luxe et de la distribution
- Bonne connaissance des fonctions de management : finance, commerce et stratégie

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires de ce master travaillent essentiellement dans le tourisme, l'industrie du luxe, dans la gestion de projets NTIC ou de projets marketing utilisant les NTIC, dans la gestion d'un service ou d'une entité commerciale utilisant les NTIC.

Ils peuvent également utiliser leurs compétences au sein d'entreprises de distribution ou toutes entreprises soumises à des comportements erratiques des consommateurs.

Enfin certains peuvent travailler dans le développement local dès qu'une demande de relation partenariale forte est envisagée comme par exemple sur des activités de promotion du tourisme local.

Entreprises du secteur des nouvelles technologies de la communication, sociétés informatiques et télécom
Tourisme et transport
Industries du luxe

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable commerce électronique
Management de la relation clientèle, responsable e-CRM, responsable e-marketing
Responsable commercial de magasin
Conseil et maîtrise d'ouvrage en systèmes d'information
Consultant en NTIC
Consultant en nouveaux médias dans les opérateurs de télécommunication mobile

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 962 €

Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) M2X93 — Experts et consultants en systèmes d'information · tension 5/5 (Très élevée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	36 431
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	15 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) M2X93 — Experts et consultants en systèmes d'information R1X68 — Employés des services commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

idem

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Jury désigné par le Président de l'Université, présidé par un professeur ou un Maître de conférences des Universités et comprenant le responsable de la formation, des enseignants...

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Possible pour partie du diplôme par VAP ou VES

COMPOSITION DU JURY — VAE

Majorité d'enseignants-chercheurs, ainsi que des personnes ayant une activité principale autre que l'enseignement et compétentes pour apprécier la nature des acquis, notamment professionnels, dont la validation est sollicitée.

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/20930/>