

Sciences des organisations, Mention Marketing et stratégie, Parcours Distribution et relation client

RNCP20960 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Sigle	DGE_GM — Diplôme de grand établissement grade master
Code(s) NSF	312, 310
Code(s) ROME	M1705, D1509, M1702
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

UNIVERSITE PARIS DAUPHINE · SIRET : 19754692200018

Université Paris-Dauphine

<http://www.dauphine.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Parcours Distribution et relation client. Finalité professionnelle. Diplôme de Grand Etablissement (DGE).

- Analyser l'environnement commercial de l'entreprise (grande distribution, distribution spécialisée, commerce en franchise, vente à distance...)
- Décider ou participer à la décision en matière de politique commerciale : négociation et achats, management des marques de distributeurs, animation d'un réseau commercial
- Préconiser et mettre en œuvre une démarche de marketing relationnel : fidélisation du client, marketing direct, CRM (Customer Relationship management)

D'une manière plus détaillée, les titulaires du master sont en charge de :

- L'analyse du marché afin de segmenter la demande, trouver des idées de nouveaux produits, évaluer le positionnement des marques, préparer des actions de communication, tester certaines options du mix marketing en cours d'élaboration ;
- La mise au point et le lancement de nouveaux produits (définition et test du concept, conception du cahier des charges en liaison avec les services techniques, choix d'un mix cohérent avec la gamme existante, adoption d'une formule de distribution pertinente...) ;
- L'élaboration et le suivi des plans marketing (fixation des objectifs commerciaux, analyse des indicateurs appropriés, réalisation d'actions correctrices) ;
- La mise en œuvre et le suivi du plan de communication en veillant à la cohérence des opérations, en négociant ou supervisant les prestations en matière de publicité, de relations publiques ou de marketing direct ainsi qu'en exerçant une veille permanente (tracking Internet, etc.).
- La mise en place et interprétation des indicateurs statistiques, des outils de prévision et des tableaux de bord portant sur la clientèle de l'entreprise ;

- L'analyse des fichiers clients afin de segmenter la clientèle en détectant les cibles prioritaires ainsi que les opérations de fidélisation ou de conquête à effectuer ;
- La conception et la mise en place des solutions intégrées de CRM en lançant des appels d'offre auprès des fournisseurs de progiciels, en pilotant l'implantation des outils sélectionnés et en formant les utilisateurs à leur maniement.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences transversales :

- Maîtriser les concepts fondamentaux de la discipline
- Mettre en pratique les méthodes d'analyse et utiliser les outils du champ disciplinaire
- Savoir faire une recherche documentaire et utiliser les sources à bon escient, être capable d'en faire une synthèse tout en développant un esprit critique. Réaliser une veille environnementale dans son champ d'activité
- Construire et rechercher des données fiables, savoir les interpréter et les analyser afin de mettre en place des procédures d'évaluation
- Rédiger et présenter oralement un travail élaboré sur une problématique complexe
- Communiquer dans une langue étrangère et notamment en anglais
- Maîtriser les méthodes et outils informatiques et de communication usuels.

Compétences pré-professionnelles :

- Conduire un projet (conception, pilotage, mise en œuvre et gestion, évaluation, diffusion)
- Travailler en autonomie et en équipe, s'adapter à différents contextes socio-professionnels et interculturels
- Comprendre les enjeux et problématiques des différentes parties prenantes de l'organisation pour être force de proposition et de dialogue
- Coordonner et animer une équipe.

Compétences métier :

- Connaître de manière approfondie le secteur de la distribution
- Appréhender les fonctions d'interface entre le distributeur et l'industriel
- Détecter les tendances du marché, concevoir des nouveaux produits, mettre au point un mix adapté (packaging, distribution, etc..) et élaborer des messages en mobilisant les outils de la communication
- Effectuer des études répondant à des problématiques de marketing, en collectant et traitant des données qualitatives ou quantitatives, puis en utilisant les logiciels d'analyse de données appropriés ou les techniques d'analyse de contenu pertinentes
- Dialoguer avec les autres fonctions de l'entreprise
- Maîtriser les outils du data mining, appréhender les fondements des principales méthodes statistiques, les nouvelles techniques qui se développent dans le domaine du CRM
- Concevoir des solutions de CRM adaptées aux besoins en mobilisant les progiciels dédiés au management de la relation client

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs de la distribution et de la grande consommation

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Métiers du marketing et du management dans le secteur de la distribution : chef de produit MDD, responsable communication, responsable études marketing, manager de rayon et de magasin, responsable marketing de centre commercial, responsable de l'animation et du développement des réseaux en franchise.
- Métiers d'interface entre le marketing et la distribution dans la distribution et les entreprises de grande consommation : acheteur, chef de secteur, category manager, responsable merchandising, responsable trade-marketing, marketing opérationnel.
- Métiers de la relation client dans le secteur de la distribution et tous secteurs d'activité : chef de projet CRM, commerce électronique et vente à distance, responsable promotion des ventes, responsable marketing direct et marketing interactif, responsable des programmes de fidélité, management des services consommateurs.

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)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 136 €
Familles professionnelles (FAP)	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) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 707
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

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 — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

idem

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP

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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2019
--	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP34551

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.master4206.dauphine.fr
<http://www.dauphine.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/20960/>