

Master 2

Management des Activités de Services



GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT

"Les activités de service représentent aujourd'hui la principale source de dynamisme de nos économies. Le secteur industriel lui-même s'oriente de plus en plus vers les services. Ainsi, l'approche traditionnelle du management doit être adaptée aux spécificités du service. C'est l'ambition de notre spécialité "Management des Activités de Service" de vous former à des fonctions de management opérationnel ou fonctionnel dans l'économie du service et de vous préparer à évoluer avec vos équipes dans des environnements émergents, complexes mais profondément humains".

FORMATION

- Présentation des services
- Outils marketing
- Marketing des services approfondi
- Gestion des Ressources humaines dans les services
- Gestion des opérations de service
- Stratégie dans les services
- Les frontières du service
- Mise en œuvre du service

Responsable pédagogique :
Valérie Mathieu

Responsable administrative :
Josiane Gomez



Renseignements Masters :
Odile Raingeard
+33 (0)4 42 28 09 20
masters@iae-aix.com

Renseignements Formation Continue :
Sylvie Pennes
+33 (0)4 42 28 08 56
fcontinue@iae-aix.com



"Devenez Manager dans les Services ..."

Ce programme prépare les participants à des responsabilités de management opérationnel ou fonctionnel dans les entreprises commerciales ou prestataires de services ou dans les entreprises industrielles développant leurs activités de service. Il s'agit de former des managers capables d'appliquer sur le terrain des connaissances acquises dans les principaux domaines fonctionnels, en tenant compte des spécificités de la gestion des services.

Trois types de compétences sont alors acquises et développées par chaque participant : Gestion d'une équipe - Gestion d'un marché - Gestion d'une offre de service..

ORGANISATION DES ÉTUDES

Accessible directement pour les titulaires d'une maîtrise ou d'un diplôme de niveau Bac + 4 ou plus (240 ECTS ou plus) ou équivalent (diplôme étranger, VAE...)

L'année se déroule sur 4 périodes :

- **Septembre à décembre :** Formation à l'IAE

Acquisition des connaissances de base en management des services (marketing des services – GRH pour les services – Gestion des opérations de service...)

- **Janvier à mars :** Première période en entreprise

Dans le cadre d'un apprentissage ou d'un stage, l'étudiant met en pratique les connaissances précédemment acquises. Chaque étudiant (stagiaire ou apprenti) est suivi conjointement par un enseignant de l'IAE Aix et par un membre de son entreprise d'accueil.

- **Avril à mai :** Formation à l'IAE Aix

Approfondissement des connaissances en management des services (stratégie des services – globalisation des services – contrôle de Gestion pour les services...)

- **A partir de juin :** Deuxième période en entreprise

Pour une durée de 3 à 6 mois dans le cadre d'un stage, et jusqu'à la fin du contrat dans celui d'un apprentissage, l'étudiant devra mobiliser l'ensemble des compétences acquises afin de mener une mission managériale complète. Le contenu de la mission est discuté et validé par l'entreprise, l'étudiant et l'IAE Aix. La réalisation de la mission donne lieu à la rédaction d'un mémoire soutenu devant un jury composé de membres de l'entreprise d'accueil et de l'enseignant ayant supervisé l'étudiant lors de sa mission.

Alternance ou Stage :

L'alternance ou le stage doit se dérouler dans une entreprise de service, publique ou privée, ou être en rapport avec l'activité service d'une entreprise industrielle. L'alternance ou le stage consiste alors à résoudre une problématique réelle posée à l'organisation. Le participant devra développer une méthodologie capable de résoudre les problèmes posés puis proposera des éléments de solution. L'alternance ou le stage donne lieu à la rédaction d'un mémoire soutenu devant un enseignant de la spécialité et un membre de l'entreprise.

Entreprises partenaires du programme : Décathlon, Sodexo, Dell, SNCF, Eurocopter...

Diplôme d'Aptitudes Managériales 2^{ème} année

Management des produits & des services à l'international

Ce diplôme universitaire facultatif complète le master en sciences du management spécialité Management des activités de service en lui donnant une dimension managériale et internationale grâce à l'enseignement de compétences différentes, non enseignées dans le master. Il est conçu et organisé en partenariat avec les spécialités "Marketing Appliqué" et "Management des Affaires internationales".

Ses objectifs sont de

- Développer les aptitudes managériales nécessaires aux différents métiers dans les services et former les étudiants aux outils et comportements requis dans ces métiers.
- Sensibiliser les étudiants à l'importance de l'appartenance à une communauté professionnelle et, dans un contexte international, les former aux relations avec des personnes de cultures différentes

PROGRAMME cours et conférences 180h

CONTENU PEDAGOGIQUE

Les Métiers

- **Les compétences transverses**
 - 2 modules de cours parmi 6 proposés :
E-Marketing ; Marketing of service in telecom area ; NEGOSIM ; Négociations internationales ; Service Operation ; Développement personnel
 - Crossknowledge :
modules de formation à distance au management (savoir, savoir-faire et savoir-être)
- **Management d'équipe**
- **Les métiers dans les entreprises de service**
Conférences de professionnels sur les métiers dans le secteur des services
- **Conférences d'entreprises sur des métiers connexes**
Ex. conférences sur la création ou la reprise d'entreprises, sur la communication...

La Professionalisation/L'internationalisation

- **Diagnostic Service**
Workshop à partir de cas concrets
- **Présentation de parcours professionnels dans les entreprises de service**
- **2 séminaires internationaux**
Choisis parmi plus de 20 séminaires disponibles, dispensés en anglais par des experts étrangers et conçus pour élargir les perspectives des participants
- **Développement des aptitudes linguistiques orales**
Cours d'anglais approfondi appliqué
- **Conférences sur la mobilité internationale**

LES SERVICES ASSOCIÉS

- **Conférences d'entreprises qui recrutent**
- **Forum entreprise annuel** (60 entreprises)
Accès " services plus " : parrainage, simulation d'entretiens
- **Journée carrière :**
Atelier de mise en situation de recrutement
- **Suivi individualisé**
Conseil sur projet professionnel et simulation d'entretien
- **Libre accès :**
 - à la Cvthèque : *base de données de CV accessible aux entreprises*
 - aux services en ligne : **"Going global"** : *site référençant par pays offres de stages et d'emplois*
"Carnet" : *Job plateforme commune au réseau des Universités EQUIS partenaires*
 - à l'espace virtual recruitment : *Entraînement filmé à des entretiens de recrutement dans 7 langues différentes*
 - au service CV Video : *Création d'un CV video pour un recrutement international*