

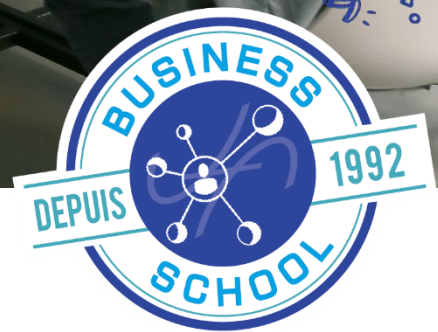


RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**UHA**  
**BUSINESS SCHOOL**  
Campus Colmar



**Master**

# Marketing des Services et Design d'Expérience MSDE

Université de Haute-Alsace

[www.business-school.uha.fr](http://www.business-school.uha.fr)

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Le parcours Marketing des Services et Design d'Expérience (MSDE), du Master Marketing, Vente de l'Université de Haute-Alsace, référencé au répertoire national des certifications professionnelles, se concentre sur la formation de spécialistes du marketing des services et de la gestion de l'expérience client.

Le parcours MSDE permet de développer des compétences recherchées par les professionnels qui développent des offres de services et des solutions clients nécessitant une expertise particulière en matière de gestion des services et de relation client. Le design d'expérience offre une complémentarité pour créer et renforcer l'expérience utilisateur à la fois dans les espaces physiques et virtuels. Les étudiants apprendront à concevoir des parcours clients, des processus, des événements et des environnements, mettant constamment l'accent sur l'expérience vécue et perçue par les utilisateurs.

En tant que responsable de l'expérience client, chef de projet omnicanal, chargé des politiques d'accueil ou responsable de service client, nos diplômés apportent une touche innovante et créative à chaque interaction, concevant et gérant des services novateurs. Ils créent ainsi des expériences mémorables pour les clients dans divers secteurs tels que la distribution, le tourisme, l'hôtellerie-restauration ou encore les services à la personne.

La formation est accessible en apprentissage (M1 et M2). L'emploi du temps est ainsi organisé pour permettre aux étudiants en alternance une présence hebdomadaire en entreprise.

## PRÉREQUIS

Être titulaire d'une licence en économie gestion, AES, communication ou LEA, avec une bonne capacité rédactionnelle.

## CONDITIONS D'ADMISSION

Les modalités de recrutement sont les suivantes :  
**En Master première année :** Dépôt des candidatures sur la plateforme [Mon Master](#)

**Entrée directe en Master deuxième année :**  
Pour les candidats résidents en France, recrutement : via [e-candidat](#)

Pour les candidats résidents de l'UE III, Suisse, Monaco et Andorre, et candidats hors procédure CEF : Demande du dossier par mail

Pour les candidats hors UE résidant dans un pays relevant de la procédure "Études en France" Connexion au portail :  
[www.campusfrance.org/fr/](http://www.campusfrance.org/fr/)

## ORGANISATION DES ÉTUDES

La formation est dispensée sur 2 ans. Elle peut se faire en alternance ou en formation initiale, avec en deuxième année un stage de 6 mois en France ou à l'étranger.

Les cours intègrent les aspects théoriques et la mise en pratique notamment par le biais d'études de cas et de projets tutorés.

L'offre de formation se structure autour d'enseignements transversaux en gestion (management des entreprises, business plan, stratégie de distribution, communication, systèmes d'informations...), de cours d'approfondissement en marketing (marketing digital, durable, stratégique, international, études et recherches, comportement du consommateur ; et des cours de spécialité (marketing et design des services, expérience client, UI design, événementiel, création graphique, community management...).

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Au terme de cette formation les étudiants sont capables de :

- Elaborer et gérer des offres de services et des expériences ;
- Créer des parcours clients fluides et mémorables intégrant l'ensemble des points de contact ;
- Appliquer les principes du design d'expérience pour améliorer la satisfaction client ;
- Utiliser les outils CRM pour optimiser la gestion des relations client ;
- Développer et mettre en œuvre des stratégies de marketing centrées utilisateur ;
- Analyser et adapter les stratégies marketing en fonction des spécificités sectorielles ;
- Comprendre les principes fondamentaux de l'interface utilisateur (UI design) et de l'expérience utilisateur (UX design) ;
- Utiliser les techniques avancées de webmarketing pour renforcer la relation avec les clients et favoriser l'engagement.

## OUVERTURE INTERNATIONALE

Le master comprend certains cours enseignés en langue anglaise, notamment en deuxième année du master.

Dans le cadre d'échanges ERASMUS+, les étudiants du parcours MSDE peuvent choisir d'étudier un semestre dans une douzaine d'universités étrangères partenaires. Les étudiants peuvent également profiter du système "parcours à la carte" développé dans le cadre de l'accord transfrontalier Eucor - Le Campus européen (Confédération Européenne des Universités du Rhin Supérieur).

## POURSUITE D'ÉTUDES

Le diplôme national de Master permet, avec l'acquisition de 300 crédits ECTS, de candidater pour une poursuite d'études en doctorat, avec une spécialité marketing pour le Master MSDE.

## PERSPECTIVES D'EMPLOI

Le Master Marketing des Services et Design d'Expérience (MSDE) prépare les étudiants à exercer les fonctions suivantes dans des secteurs d'activités variés (entreprises du tertiaire, distribution, services à la personne, communication et événementiel, tourisme, culture, activités de loisirs, assurances, transports...) :

- Chef de projet marketing et/ou communication ;
- Responsable de service client ;
- Gestionnaire service client ;
- Chef de projet omnicanal ;
- Chef de projet expérience client ;
- Responsable commercial ;
- Consultant retail ;
- Community manager ;







[www.business-school.uha.fr](http://www.business-school.uha.fr)

### **Service d'Information et d'Orientation (SIO)**

Maison de l'étudiant  
1 rue Alfred Werner  
68093 Mulhouse Cedex  
**Tél.** 03 89 33 64 40  
**Courriel** : [sio@uha.fr](mailto:sio@uha.fr)  
**Site** : [www.sio.uha.fr](http://www.sio.uha.fr)

### **UHA Business School Université de Haute-Alsace**

Campus de Grillenbreit  
32 rue du Grillenbreit BP 50568  
68008 Colmar Cedex

**Responsables** : Mme Maggie SCORDEL  
et M. Hadj DAHMANE

Courriel : [msde.business-school@uha.fr](mailto:msde.business-school@uha.fr)



Établissement associé

de l'Université de Strasbourg