

Master 2 Management, qualité & conduite d'affaires

Parcours Qualité et relation client

QUALITÉ
RELATION CLIENT

Le diplôme

Le Master MQCA est un diplôme délivré par l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, sanctionnant la deuxième année d'études en Master, spécialité, « Management, qualité et conduite d'affaires ». Il bénéficie du soutien du Mouvement Français pour la Qualité et de l'European Foundation for Quality Management (EFQM). Il est préparé par la voie de l'apprentissage en partenariat avec Sup de V, école gérée par la CCI de Versailles Val-d'Oise/Yvelines. La formation offre deux parcours d'orientation professionnelle : « Qualité relation client » et « Qualité Achat ».

Les objectifs de la formation parcours Qualité relation client

Former des managers capables de contribuer efficacement à la performance de leur entreprise grâce à l'amélioration des processus, notamment les processus d'interface avec les clients.

La formation vise à faire acquérir des connaissances et des pratiques professionnelles dans trois champs disciplinaires :

- Le management général (stratégie, changement, technologie...) et le management international
- Le management de la qualité (certification, outils, audit...)
- La conduite d'affaires et la gestion des relations avec les clients

Contacts

Mourad Attarca
Directeur du Master
mourad.attarca@quoi.uvsvq.fr

Inscriptions
Aurélie Garcia
Tél. 01 39 10 78 15
agarcia@supdev.com

Relations Entreprises
Tél. 01 39 10 78 78
entreprise@supdev.com

Sup de V

51, boulevard de la Paix
78100 Saint-Germain-en-Laye
Tél. 01 39 10 78 78
www.supdev.com

Perspectives professionnelles

Les principaux métiers auxquels se destinent les diplômés sont :

- Responsable qualité, Auditeur qualité, Consultant qualité junior
- Ingénieur d'affaires, Chargé d'affaires
- Responsable relation client, Chargé de clientèle, Chef de projet fidélisation, Responsable de développement clients
- Consultant junior, Responsable de projet, Chargé de mission

Secteurs d'activité

Les diplômés peuvent exercer leur activité dans des organisations publiques ou privées, dans des grands groupes comme dans les PME-PMI :

- Industrie : aéronautique, automobile, électronique, mécanique, pharmacie, chimie, énergie, agro-alimentaire...

- Services : assurances, banques, télécommunications...
- Conseil : conseil en management, conseil en qualité...
- Distribution et négoce

Nos partenaires

Parmi nos partenaires :

- Areva, Danone, Dior, General Electric, L'Oréal, Nestlé, Renault, Schneider, Thales, Total, Sanofi, PSA, Alstom, Snecma, Valeo, Eurocopter ...
- Accor, Altran, Axa France, Coface Euriware, France Telecom, Generali assurances, Orange Business Service, Louvre Hôtel, SNCF, Veolia...
- Carrefour, Fotovista, Lapeyre, Atol, Saint-Gobain ...

Rémunération et contrat de travail

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail de type particulier par lequel un employeur s'engage, outre le versement d'un salaire, à assurer à un jeune travailleur une formation professionnelle méthodique et complète, dispensée pour partie en entreprise et pour partie au CFA.

Sous réserve de dispositions conventionnelles ou contractuelles plus favorables, l'apprenti

perçoit un salaire dont le montant varie en fonction de son âge et de sa progression dans le ou les cycles de formation faisant l'objet de l'apprentissage. Cette rémunération est calculée sur un pourcentage du SMIC variable de 25% à 78%.

Pour plus d'informations, consultez la fiche contrat d'apprentissage.

(source dictionnaire permanent social 2008)

Déroulement de la formation

- Formation sur 13 mois, rentrée mi-septembre
- Rythme de l'alternance : 2 semaines en entreprise et une semaine en formation
- Cours à Sup de V et à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

Conditions légales

- Etre âgé de moins de 26 ans, à la signature du contrat d'apprentissage
- Conclure un contrat d'apprentissage avec un employeur proposant une mission en relation avec la formation

Pré-requis

Avoir validé 60 crédits ECTS d'un M1 ou être titulaire d'une maîtrise à dominante scientifique, technique, tertiaire ou diplôme équivalent et reconnu de niveau II.

Procédure de recrutement

- Retrait du dossier de candidature sur internet : www.supdev.com ou www.master-mqca.uvsq.fr
- Présélection sur dossier
- Entretien de motivation devant un jury

Programme* de la formation

Il comporte des enseignements communs aux deux parcours : «Qualité et relation client» ou «Qualité et achat» et des enseignements spécifiques à chaque parcours.

Fondamentaux du management

- Management
- Gestion des ressources humaines
- Pilotage du changement de processus
- Développement et industrialisation
- Management international : 3 jours en France/1 semaine à Georgetown University, Washington DC

Méthodologie et projets

- Management de projet
- Méthodologie, mission et mémoire
- Ecoles et approches du management de la qualité
- Méthodes et outils qualité
- Certification et normalisation

Outils de management

- Commerce international et logistique globale
- Gestion financière
- Anglais

PARCOURS QUALITE RELATION CLIENT

Conduite des affaires

- Techniques de vente
- Négociation
- Stratégie et processus de vente
- Marketing et qualité

Management de la qualité relation client

- Droits et normes
- Qualité, éthique et environnement
- Contrôle et évaluation de la qualité, audits

Options

- Etude marketing, gestion financière ou management des équipes

* Programme de la formation non contractuel

Exemples de travaux confiés en entreprise dans le cadre de l'apprentissage

- Participer à la réalisation de diagnostic qualité et de travaux préparatoires à une certification
- Participer au pilotage et à l'animation de la politique qualité (cartographie de processus, amélioration de processus...)
- Réaliser des audits internes
- Participer au pilotage des projets de changement
- Mettre en conformité les référentiels (ICPE, gestion des déchets, politique environnementale...)
- Traiter les réclamations clients
- Mesurer la performance de l'entreprise
- Participer au pilotage et à l'animation de la politique qualité client (enquête de satisfaction, élaboration de programmes de fidélisation...)
- Participer à la mise en place de projets de marketing opérationnel

Tout sur les écoles
du groupe CCI
www.ecoles.versailles.cci.fr