

PLANNING 2009/2010 MS en Management des Services et de la Relation Client

Date		Séminaire/Module	Thématique	Durée (heure)	
J 1 V 2 S 3	Octobre	Intégration Reims	REIMS Séminaire d'intégration et introductif au MS Services. Les métiers de services et de relation client : contexte et évolutions ?	14	
J 15 V 16 S 17			1: Panorama des stratégies et politiques économique des entreprises	Stratégie générale des entreprises	23
J 29 V 30 S 31				Finance : La pratique économique dans les entreprises	23
J 12 V 13 S 14	Novembre	2: Le management des Services	L'offre de services	20	
J 26 V 27 S 28	Novembre		Le management de la qualité des services	20	
J 10 V 11 S 12	Décembre		Marque et Innovation dans les services	20	
J 7 V 8 S 9	Janvier	3: Management de la relation client : leviers et solutions	Le management de la relation client et CRM analytique	21	
J 21 V 22 S 23	Janvier		Le e-CRM	20	
J 4 V 5 S 6	Février	4: Analyse de la chaînes de valeur des services et des Web services	E-services	20	
J 18 V 19 S 20	Février		Distribution et réseau de services	20	
J 4 V 5 S 6	Mars		Logistique de service et pricing	23	
J 18 V 19 S 20	Mars	5: Stratégie d'innovation et de production de service	Entrepreneuriat et stratégie des services	20	
M 31 J 1 V 2 S 3	Avril		Simulation Marketplace	36	
J 15 V 16 S 17	Avril		Contribution stratégique et opérationnelle des technologies et systèmes d'information à l'innovation et la production de services	20	
J 20 V 21 S 22	Mai		Anglais des Affaires	20	
J 3 V 4 S 5	Juin	6: Business planning	Analyse de la performance des projets	20	
J 17 V 18 S 19	Juin		Gestion des projets	20	
J 1 V 2 S 3	Juillet	7: Relations professionnelles	Développement personnel et Management d'équipe	20	
J 15 V 16 S 17	Juillet		Conduite de changement et développement durable dans les services	20	
	Octobre		Soutenance de la thèse professionnelle		
TOTAL				400	