

Syllabus 2018

MS Marketing des services executive

MSc Management des activités de service

MODULE	LES FONDAMENTAUX DU MARKETING DES SERVICES
Volume horaire	16 h : Divisé en quatre sessions de 4 heures
Crédit ECTS	2 crédits / coef 1
Intervenant responsable	Hubert Kratiroff « hubert.kratiroff@grenoble-em.com » « hubert@kratiroff.com »
Pré-requis	BAC+5/6
Objectifs d'apprentissage	Comprendre les spécificités du marketing des services. S'approprier les différentes notions qui permettent de bâtir et gérer une offre de service. Construire un plan marketing incluant les éléments stratégiques et des outils de Digital Marketing. Introduction aux stratégies d'entreprises
Descriptif du cours	<p>1/ Introduction au marketing des services : Qu'est-ce qu'un service, différences / ressemblances entre les biens et les services ; Similitudes et différences entre le marketing des biens et des services XtoX ; Le client et le salarié sont au cœur des services (parcours/expériences clients & symétrie des attentions) ; Les services verts : développement durable et RSE ; Les ressources humaines comme facteur clé de succès ; Le CRM : nouvel impératif des entreprises.</p> <p>2/ Plan Marketing (PM) dans les industries de services : La démarche marketing et les parties du plan marketing ; Methodologie d'élaboration du PM et les modèles ; Outils d'analyse stratégique ; Objectifs, ciblage, segmentation et positionnement des offres ; Construire et positionner une offre de service, les politiques de prix, la communication et les marketing-mix ; Élaboration des prévisions de ventes et du business plan.</p> <p>3/ Les outils de Digital Marketing (DM) pour la promotion des services : Place du DM dans la stratégie des entreprises de services ; État de l'art du DM ; Nécessité des outils numériques dans les services ; Taxinomie des outils digitaux et démonstrations de quelques outils informatiques (xmind, xCode, Trello, ProjectLibre...) Introduction au CRM/VRM/ABM et à la gestion des relations clients.</p>

	<p>4/ Stratégie marketing des entreprises de services : Stratégie business et e-business ; La CMI (Communication Marketing ou Multicanale Intégrée) nouvel enjeu des stratégies d'entreprises de services ; Élaboration des stratégies en fonctions du système d'objectifs ; Classification des stratégies ; Business model generation (BMG), yield management et uberisation (servicisation).</p> <p>Téléchargement des documents avant et après le cours sur : www.toutsurlemarketing.com/supdecomarrakech/</p>
<p>Méthodologie</p>	<p>Méthodologie interactive avec une partie présentation intercalée de nombreuses discussions. Au moins un exemple complet de réalisation par session. Les trois quizz de compréhension seront corrigés immédiatement pour une évaluation individuelle. Les étudiants peuvent avoir besoin de leur PC pour appliquer certaines parties du cours, télécharger des supports supplémentaires ou utiliser certains logiciels (mind map, diagramme de Gantt...).</p>
<p>Évaluation</p>	<p>3 Quizz et une question de réflexion :</p> <p style="padding-left: 40px;">A la fin des trois premières parties un quizz de compréhension notés sur 20 ; A la fin de la quatrième partie une question de réflexion sur l'ensemble des 4 parties notée sur 20.</p> <p>Des points bonus seront attribués pour les participations les plus actives pendant les 4 sessions</p> <p>Note finale : Quizz1 + Quizz2 + Quizz3 + question de réflexion + points bonus de participation divisé par 4.</p>
<p>Bibliographie</p>	<p>1/ Must-reads</p> <p>Fonction Chef de Produit Marketing – Hubert Kratiroff – Dunod (1^{ère} partie distribuée dans les documents de cours) L'art de la guerre – Sun Tzu – Libre chargement sur www.artdelaguerre.com Lexique du marketing - Nicole Prades – Breal ou www.toutsurlemarketing.com/acronyme-marketing Stokes, R. (2013). eMarketing: The Essential Guide to Digital Marketing (5th ed.). Cape Town, South Africa: Quirk Education à télécharger gratuitement ici www.redandyellow.co.za/courses/textbook-digital Permission marketing - Seth Godin - Maxima Wikinomics - Don Tapscott - Pearson 22 lois du marketing - Jack Trout & Al Ries - Dunod Le marketing - Armand Dayan - Puf</p> <p>2/ Pour aller plus loin</p> <p>Plan marketing - N. Van Laethem - Dunod Mercator- Théorie et pratique du marketing – Lendrevie Lindon – Dalloz Le marketing selon Kotler – Philip Kotler Le publicitor – Jacques Lendrevie Bernard Brochand – Dalloz Strategor Politique générale de l'entreprise, stratégie –JP Détrie</p>

	<p>3/ Conseils</p> <p>La plupart de ces ouvrages sont disponibles sous forme d'e-book dont nous vous conseillons l'usage. Certains de ces ouvrages peuvent aussi être lus en lignes avec une méthode de recherche appropriée : saisir « filetype:pdf » dans Google après le titre du livre, ou directement dans GoogleBooks</p>
Webographie	<p>Sites internet :</p> <p>www.toutsurlemarketing.com & www.chefdeproduit.com www.strategies.fr www.lsa.fr www.adetem.org www.marketingweek.com www.designweek.co.uk www.creativereview.co.uk www.adweek.com www.ladn.eu (abonnement à la NewsLetter) www.influencia.net (abonnement à la NewsLetter) www.econsultancy.com (abonnement à la NewsLetter) www.emarketer.com (abonnement à la NewsLetter) www.gartner.com/marketing www.netexplo.org : large source d'informations digitales et numérique</p> <p>Podcasts :</p> <p>iTunesU, HBS, LBS, LSE</p> <p>Chaines sur YouTube :</p> <p>TED, Ignite, The RSA, Forbes (www.youtube.com/user/forbes)</p> <p>Réseaux Sociaux :</p> <p>LinkedIn, Twitter, Google+, Viadeo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Twitter (@kratiroff ou twitter.com/kratiroff) ; - LinkedIn (fr.linkedin.com/in/kratiroff). <p>MOOC :</p> <p>coursera.org, EDx.org, khanacademy.org, FUN, OpenClassrooms...</p> <p>AUTRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SlideShare (fr.slideshare.net/kratiroff) ; - YouScribe (www.youscribe.com/kratiroff) ; - FlipBoard (flipboard.com/@kratiroff) ; - Scoop.it (www.scoop.it/t/marketing-by-kratiroff) ;
Outils Informatiques	<p>MUST : Trello / Project management & Gantt / Mindmap / AdWords / GoogleDrive</p> <p><i>Plus maîtrise de Style de Word, Masque de PowerPoint et TCD d'Excel.</i></p> <p>SHOULD : Canva / Unitag.io / GoogleAnalytics & GoogleMyBusiness, Slack, Mention, Hootsuite (ou Buffer)</p> <p><i>Plus notions de HTML, CSS et JS avec SublimeText.</i></p> <p>COULD : Prezi / Bunkr / Pearltrees / IFTTT</p> <p><i>Plus notions de xCode pour iOS</i></p> <div data-bbox="464 1787 802 1989" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">Scannez et découvrez !</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  </div> <p style="font-size: small; text-align: center;">Pour scanner, téléchargez et installez l'application gratuite sur votre téléphone.</p> </div>