

## Certificat en marketing

**Téléphone :** 514 987-3000 #8546  
**Courriel :** cert.marketing@uqam.ca  
**Site Web :** [esg.uqam.ca/programmes/certificat-en-marketing/](http://esg.uqam.ca/programmes/certificat-en-marketing/)

Code	Titre	Crédits
4206	Certificat en marketing	30

<b>Trimestre(s) d'admission</b>	Automne Hiver
<b>Contingent</b>	Programme non contingenté
<b>Régime et durée des études</b>	Offert à temps complet et à temps partiel
<b>Campus</b>	Campus de Montréal Campus de Laval

### OBJECTIFS

Ce programme a pour objectif de donner aux étudiants les connaissances indispensables à la compréhension de ce que doit constituer la fonction marketing dans l'entreprise, que celle-ci soit publique ou privée.

En effet, il est de plus en plus nécessaire pour une organisation dans la société actuelle, non seulement de déterminer quels sont les besoins de sa clientèle, mais également de développer les programmes permettant de la satisfaire dans le cadre des objectifs de performance qu'elle s'est donnés.

Pour cela, le programme de certificat en marketing vise à former l'étudiant de telle manière qu'à la fin de ses études, il ait acquis les compétences nécessaires lui permettant d'une part de connaître et comprendre un marché, et d'autre part d'élaborer une stratégie marketing complète, c'est-à-dire de déterminer QUOI offrir à des clients (produit), ainsi que COMMENT (publicité, promotion, effort de vente....), OÙ (distribution), et à QUEL PRIX.

### GRADE PAR CUMUL

L'étudiant est encouragé à considérer ce certificat comme une étape vers l'obtention du grade de bachelier. Dans cette perspective, les informations qui suivent lui permettront de mieux planifier son cheminement. L'étudiant doit remplir le formulaire «Demande d'approbation d'un cheminement permettant l'octroi du grade de bachelier-ère par cumul de certificats» le plus tôt possible afin de bénéficier de l'encadrement adéquat. Ce formulaire ainsi que les combinaisons de certificats acceptées sont disponibles à la réception du Vice-décanat aux études de l'École des sciences de la gestion.

#### 1) Catégorie et grades accessibles

Ce certificat de catégorie B peut conduire au grade de bachelier en administration des affaires (B.A.A.) ou de bachelier ès sciences de la gestion (B.Sc.G.), selon certaines combinaisons prédéterminées.

#### 2) Nombre minimal de crédits à l'UQAM

Au moins cinquante pour cent (50%) des crédits nécessaires à l'obtention du grade doivent avoir été réussis à l'UQAM.

#### 3) Politique de la langue française

Tout étudiant aspirant au grade de bachelier doit satisfaire à la Politique de la langue française de l'Université en passant le test approprié ou en réussissant le cours LIN1002 Connaissances de base en grammaire du français écrit (hors programme) (ou l'équivalent).

#### 4) Exigence linguistique en anglais

Tous les étudiants d'un programme menant au grade de B.A.A. ou de B.Sc.G. doivent attester de leur maîtrise de la langue anglaise au niveau intermédiaire II de l'École de langues de l'UQAM ou l'équivalent. Cette exigence linguistique en anglais peut être satisfaite par la réussite d'un test au niveau intermédiaire II au Centre d'évaluation des compétences linguistiques (CECL) de l'École de langues ou l'équivalent ou par la réussite d'un ou de plusieurs cours d'anglais donnés à l'UQAM ou l'équivalent jusqu'au niveau intermédiaire II. Les étudiants sont invités à satisfaire à cette exigence dès leur première inscription au baccalauréat.

#### 5) Champs de connaissances à couvrir

Les champs de connaissances suivants doivent nécessairement avoir été couverts au terme des certificats présentés à l'appui de la demande de grade de bachelier en administration des affaires (B.A.A.) :

- Comportement organisationnel
- Comptabilité
- Droit des affaires
- Éthique des affaires; responsabilité sociale des entreprises; développement durable (1)
- Finance
- Gestion des opérations
- Informatique; systèmes d'information; technologie
- Macroéconomie
- Marketing
- Microéconomie
- Ressources humaines
- Statistiques
- Théorie des organisations.

(1) : L'obligation de couvrir ce champ de connaissance s'ajoute pour les étudiants qui s'inscrivent à leur 1er certificat à compter du trimestre d'hiver 2008.

#### 6) Activité de synthèse

Le cheminement pour l'obtention du grade de B.A.A. doit aussi

comporter une activité de synthèse.

### 7) Recommandation

L'étudiant devrait consulter l'annexe 1 du Règlement des études de 1er cycle (#5) pour vérifier si d'autres conditions s'appliquent pour l'obtention du grade visé ou téléphoner à l'assistante à la gestion de programmes au 514 987-8546.

## CONDITIONS D'ADMISSION

### Capacité d'accueil

Le programme n'est pas contingenté.

### Trimestre d'admission (information complémentaire)

Admission aux trimestres d'automne et d'hiver.

### Connaissance du français

Tous les candidats doivent avoir une connaissance satisfaisante du français écrit et parlé. La politique sur la langue française de l'Université définit les exigences à respecter à ce sujet.

### Base DEC

Aucune admission sur cette base.

### Base expérience

Posséder des connaissances appropriées, être âgé d'au moins 21 ans et avoir travaillé au moins 2 ans dans le domaine du marketing.

### Base études universitaires

Au moment du dépôt de la demande d'admission, avoir réussi au moins cinq cours (quinze crédits) de niveau universitaire dans une université québécoise. Une moyenne académique minimale peut être exigée.

### Base études hors Québec

Au moment du dépôt de la demande d'admission, avoir réussi, dans une université reconnue, au moins cinq cours (quinze crédits) subséquents à au moins quatorze années de scolarité. Une moyenne académique minimale de 11 sur 20 ou l'équivalent est exigée.

### Remarque pour toutes les bases d'admission

Le candidat admissible dont on aura établi, à l'aide du dossier, qu'il n'a pas les connaissances requises en mathématiques peut être admis au programme conditionnellement à la réussite d'un test de mathématiques ou du cours d'appoint MAT1002 Introduction aux méthodes quantitatives appliquées à la gestion (hors programme).

### Régime et durée des études

En raison de contraintes reliées à la disponibilité des cours ou au cheminement de ce programme, l'étudiant ne pourra pas toujours terminer ses études dans un délai de douze mois.

Le programme peut être suivi à temps complet si l'étudiant a complété le certificat en administration ou l'équivalent.

La plupart des cours sont offerts le soir.

## COURS À SUIVRE

(Sauf indication contraire, les cours comportent 3 crédits. Certains cours ont des préalables. Consultez la description des cours pour les connaître.)

Notes :

- Les étudiants qui n'auraient pas réussi les cours MAT2080 et MKG3300 ou leur équivalent avant leur admission dans ce certificat devront obligatoirement les suivre à titre de cours optionnels.

- Un minimum de trois trimestres sera alors nécessaire pour compléter le programme en raison des préalables imposés dans le cheminement.

### Les cinq cours suivants (15 crédits) :

MKG5300 Stratégie de marketing  
MKG5301 Recherche en marketing  
MKG5305 Comportement du consommateur  
MKG5311 Méthodes quantitatives en marketing  
MKG5327 Publicité

### Un cours choisi parmi les suivants (3 crédits) :

MKG5314 Circuits de distribution  
MKG5321 Marketing international  
MKG5330 Gestion des produits et services, et des nouveaux produits et services  
MKG5334 Aspects marketing du commerce électronique

### Un cours choisi parmi les suivants (3 crédits) :

COM1065 Relations de presse  
COM3121 Introduction aux relations publiques  
DSR6105 Processus et techniques de gestion des relations de l'entreprise avec son milieu  
MKG5392 Événements spéciaux et commandites en relations publiques

### Trois cours choisis parmi les suivants ou parmi les cours optionnels ci-dessus (9 crédits) :

DSR2010 Responsabilité sociale des entreprises  
ou  
EUT1072 Développement durable et gestion  
ou  
ORH2010 La dimension éthique de la gestion des entreprises  
DSR3120 Gestion internationale  
ou  
ECO3550 Relations économiques internationales  
DSR5100 Stratégie de gestion  
DSR5931 Marketing immobilier et développement immobilier  
DSR6102 Direction générale  
DSR6304 Séminaire sur les marchés des pays de l'Est  
DSR6305 Séminaire sur les marchés des pays de l'Amérique latine  
DSR6306 Séminaire sur les marchés des pays asiatiques  
DSR6307 Séminaire sur l'Union européenne  
DSR6308 Séminaire sur les marchés de l'ALÉNA  
ESG400X L'entreprise et son milieu: activité thématique  
ESG401X Écoles de formation en gestion à l'étranger  
ESG503X Projet d'études internationales (6 cr.)  
ESG600X Projets spéciaux  
ESG6191 Stage d'analyse et d'intervention  
FIN3500 Gestion financière  
MAT2080 Méthodes statistiques  
MET1300 Fondements technologiques des systèmes d'information  
MET3122 La gestion des PME  
MET3220 Recherche opérationnelle  
MET5122 Plan d'affaires : de l'idée au projet  
MKG3300 Marketing  
MKG4311 Marketing de détail  
MKG4312 Marketing des produits agroalimentaires  
MKG5302 Données secondaires et analyse de marchés  
MKG5310 Gestion du marché et de la force de vente dans les services financiers

MKG5322 Gestion des ventes  
MKG5329 Promotion des ventes  
MKG5340 Marketing de services  
MKG6300 Concours de la relève publicitaire  
MKG630X Séminaire en marketing  
SCO1250 Introduction aux sciences comptables  
ou tout autre cours choisi en accord avec la direction du programme, notamment les cours permettant de couvrir les champs de connaissance obligatoires pour l'obtention du grade de B.A.A. par cumul de programmes.

## DESCRIPTION DES COURS

### AOT5100 Introduction aux technologies d'affaires

Objectifs

Les technologies de l'information jouent un rôle fondamental dans le fonctionnement des organisations. Ces technologies permettent

d'acquérir, de stocker, de traiter, de contrôler et de communiquer des données et de l'information. Elles permettent également de coordonner et de soutenir les activités et les opérations d'une organisation, tant internes qu'externes, ainsi que de soutenir les gestionnaires dans leurs prises de décisions. De plus, les technologies de l'information peuvent être des vecteurs de développement, de croissance, d'innovation et de transformation importants pour les organisations. Ce cours permettra à l'étudiant de :

1. Connaître le vocabulaire et concepts de base liés aux technologies de l'information;
2. Expliquer le fonctionnement des principales technologies de l'information et leurs composantes;
3. Comprendre le rôle que jouent les technologies de l'information dans l'organisation;
4. Développer des compétences clés liées au développement et à l'utilisation de logiciels clés en gestion (p. ex., tableur et système de gestion de base de données);
5. Décrire différents métiers rattachés aux technologies de l'information et établir des relations entre ces métiers et les éléments du cours.

#### Sommaire du contenu

Ce cours aborde les principaux concepts liés aux technologies de l'information ainsi que leurs rôles au sein des organisations. Pour ce faire, les thèmes suivants sont abordés:

1. Rôle des technologies de l'information au sein de l'organisation
2. Composantes matérielles et logicielles des technologies de l'information
3. Conception, développement et utilisation d'une base de données
4. Conception, développement et utilisation d'un tableur
5. L'intelligence et l'analytique d'affaires
6. Métiers liés aux technologies de l'information

De plus, plusieurs séances de laboratoire sont prévues afin de stimuler l'apprentissage par la pratique et d'initier l'étudiant au développement et à l'utilisation de logiciels clés en gestion

#### Modalité d'enseignement

Approches pédagogiques : Exposé magistral, étude de cas et laboratoire pratique  
Méthodes d'évaluation : Travail pratique, exposé oral, quiz et examen

### **COM1210 Introduction à la communication stratégique et aux relations publiques**

#### Objectifs

Ce cours a pour objectif d'introduire les personnes étudiantes à la communication publique stratégique en tant que discipline dans laquelle s'insère le champ des relations publiques. Il vise ainsi à présenter les grands principes de la communication stratégique, puis à familiariser la personne étudiante avec ses implications dans le domaine des relations publiques en contexte démocratique. Seront par conséquent abordés les fondements théoriques associés à la pratique, les différentes facettes du métier, les éléments qui composent l'environnement sociopolitique contemporain dans lequel il s'exerce et les enjeux qui s'y associent, de même que les aspects éthiques et critiques liés à la profession de relationniste. À l'issue de ce cours, la personne étudiante sera en mesure de :

- saisir les grands principes de la communication stratégique et examiner l'implication de ceux-ci dans le champ des relations publiques;
- connaître l'évolution des relations publiques depuis le début du siècle dernier;
- comprendre les principaux modèles théoriques en relations publiques;
- saisir la valeur que peuvent prendre les relations publiques aux yeux d'une organisation, dans la mesure où celles-ci sont menées de manière stratégique et dûment évaluées;
- avoir conscience de l'environnement sociopolitique dans lequel s'exerce la profession, particulièrement en ce qui a trait au contexte médiatique contemporain marqué par le rôle incontournable des médias sociaux numériques, ainsi qu'à la notion d'acceptabilité sociale et à son ancrage dans le concept de responsabilité sociale des entreprises;
- avoir un aperçu des différentes facettes du métier (gestion des communautés, relations de presse et avec les personnes influenceuses, organisation d'événements, gestion de l'image de marque, influence des affaires publiques, etc.);
- saisir la nuance entre les différents milieux de pratique, particulièrement la pratique en cabinet par rapport à la pratique en organisation;
- émettre un point de vue critique à l'endroit d'une campagne de relations publiques et de la profession dans son ensemble, notamment sur la base de considérations éthiques.

#### Sommaire du contenu

Le cours abordera les éléments de contenu suivants : principes de la communication stratégique; notion de publics et d'opinion publique; gestion des images d'une organisation et enjeux de réputation; histoire des relations publiques; modèles théoriques en relations publiques, incluant leur rôle social et les perspectives critiques; notions de responsabilité sociale et d'acceptabilité sociale; contexte médiatique québécois; enjeux éthiques liés à la communication stratégique et aux relations publiques.

#### Modalité d'enseignement

Enseignements théorique et pratique, études de cas, exercices pratiques, conférences

### **DSR5100 Stratégie de gestion**

Initier les participants à l'une des responsabilités des plus importantes et des plus complexes de la haute direction des entreprises: l'élaboration d'une stratégie et l'implantation des politiques administratives. Développer les capacités et habiletés d'analyse, de synthèse et de prise de décision des participants. Intégrer les concepts nombreux et variés abordés lors des cours préalables et établir entre eux des liens de dynamisme et d'équilibre. Principaux concepts et éléments du domaine stratégique; le rôle du dirigeant; son processus de décision; prospective et analyse de l'environnement; éléments de dynamique concurrentielle; le système de valeurs des dirigeants; la stratégie et la structure; intégration des éléments stratégiques: concept de synergie; synthèse de l'analyse stratégique.

#### Préalables académiques

FIN3500 Gestion financière ou FIN3505 Finances et relations publiques ou SCO3003 Comptabilité et décisions financières I; MET1110 Organisation, gestion et système d'information ou MET2100 Gestion des organisations: complexité, diversité et éthique ou MET2150 Management ou MGT2150 Management ou AOT1110 Organisation, gestion et système d'information

### **ESG5200 Jeux du commerce: volet académique**

#### Sommaire du contenu

Ce cours a pour but de préparer la délégation annuelle de l'ESG UQAM qui participera à la compétition académique des Jeux du commerce. À l'aide de cas dans les différentes disciplines touchées par les Jeux du commerce, ce cours vise à :

- exposer les étudiants aux situations et aux problèmes concrets que comporte la gestion d'une entreprise;
- aider l'étudiant à développer une méthode adéquate d'analyse des situations problématiques tout en réactivant les notions théoriques pertinentes acquises au cours de leurs études. Plus spécifiquement, l'étudiant devrait être en mesure de développer diverses habiletés et compétences professionnelles et personnelles, notamment :
- déterminer le mandat ou la tâche à accomplir, identifier les problèmes ou questions relevant de la gestion ou de disciplines connexes auxquelles le client ou l'entreprise est confronté;
- exercer son jugement en distinguant les problèmes importants de ceux qui ne le sont pas et en évaluant la pertinence des informations fournies;
- préparer un plan d'intervention intégrant les problèmes entre eux et les classer par ordre de priorité selon leur importance ou l'urgence;
- préparer un schéma d'analyse des problèmes, l'analyse faisant normalement appel à la connaissance de plus d'une matière;
- appliquer ses connaissances à la solution des problèmes en tenant compte du contexte de son intervention;
- analyser les problèmes aussi bien qualitativement que quantitativement;
- parvenir à des conclusions logiques et formuler des recommandations réalistes;
- communiquer les résultats de son travail au moyen d'une présentation claire, logique et cohérente;
- accomplir un travail efficace malgré la pression (temps restreint) et les données peu structurées, le tout au sein d'une équipe fonctionnelle et dans le cadre global d'une délégation.

#### Conditions d'accès

Ce cours est soumis à un processus de sélection.

### **MAT2082 Méthodes statistiques**

#### Objectifs

L'objectif de ce cours est d'initier les personnes étudiantes à l'analyse de données en sciences de la gestion. À l'aide de mises en situation

provenant de divers domaines pertinents (administration, finance, économie, ressources humaines, marketing, tourisme et hôtellerie, design de la mode, etc.), les principales méthodes statistiques utilisées en sciences de la gestion sont présentées en mettant l'accent sur la compréhension des principes statistiques fondamentaux et l'interprétation des résultats.

#### Sommaire du contenu

Le cours couvre les thèmes suivants : statistique descriptive, distributions conjointes, probabilités et variables aléatoires, lois discrètes, lois continues, échantillonnage et estimation par intervalle de confiance de paramètres (moyenne, total, proportion, effectif et quotient), détermination de la taille de l'échantillon, autres modes d'échantillonnage (échantillonnages stratifié, par grappes et systématique), tests du khi-deux (tests d'ajustement et d'indépendance), régression linéaire simple (corrélation, droite des moindres carrés, intervalle de confiance et test d'hypothèse).

#### Modalité d'enseignement

La présentation des diverses méthodes statistiques se fera sous la forme d'exposés magistraux. Ce cours comporte une séance de travaux pratiques (TP) de deux heures par semaine.

### **MGT3123 Gestion de la PME**

#### Objectifs

Objectifs principaux du cours (basés sur les 3 E) et les objectifs spécifiques qui s'y rattachent : 1- Comprendre le monde entrepreneurial (Entrepreneur 1/3 du cours) : Identifier et comprendre les différences existantes entre entrepreneur, gestionnaire et technicien; Évaluer son potentiel entrepreneurial et développer ses habiletés à voir des opportunités; Saisir le processus d'opportunités, idée d'affaires et développer sa manière d'entreprendre. 2- Acquérir les principes de base de la gestion d'une PME dans son ensemble (Entreprise 1/3 du cours) : Maîtriser les principes de base des différentes fonctions de l'entreprise (ressources humaines, marketing, comptabilité, finance, gestion des opérations, stratégie) en contexte PME; Comprendre le processus de gestion d'une PME dans son ensemble; S'être doté d'un coffre d'outils pratique en management. 3- Connaître l'environnement complexe dans lequel opère une PME (Environnement 1/3 du cours) Reconnaître les symptômes des principaux problèmes auxquels peuvent faire face les PME; Faire une analyse diagnostic de l'environnement d'une PME et trouver des solutions adaptées à leurs conditions et à leurs ressources; Appliquer vos connaissances apprises à une situation réelle. Compétences transversales que le cours vise à développer : Esprit de synthèse; Analyse impartiale; Contribution significative au travail d'équipe; Évaluation des pairs; Présentation orale.

#### Sommaire du contenu

Le cours de gestion de la petite et moyenne entreprise propose une formation générale qui a pour objectif d'initier l'étudiant au contexte de la gestion d'une PME. On y voit les multiples formes de l'entrepreneuriat, ce qu'est un entrepreneur et une PME, mais aussi comment savoir adapter la gestion et les spécificités de ses différentes fonctions de l'entreprise qui diffèrent souvent de la grande entreprise. Une simulation en gestion d'entreprise initiera l'étudiant au contexte réel de la gestion d'une PME. Ce cours s'adresse aux personnes désirant se lancer en affaires ou travailler dans ce type d'organisation qui représente 97,9% des entreprises canadiennes.

#### Modalité d'enseignement

Cours donné en formule hybride ou à distance qui utilise des pédagogies actives.

### **MGT5124 Laboratoire entrepreneurial : de l'idée au plan d'affaires**

#### Objectifs

Ce cours a pour but de familiariser les étudiant(e)s avec les méthodes, compétences et pratiques essentielles à la création d'une entreprise, en mettant l'accent sur l'élaboration d'un projet d'affaires concret. En incarnant le rôle d'un(e) entrepreneur(e), les étudiant(e)s seront amené(e)s à maîtriser les différentes étapes du processus de développement et de formalisation d'une idée d'entreprise en un plan d'affaires convainquant. Ce cours préparera donc tout autant les

étudiant(e)s qui souhaitent devenir entrepreneur(e)s et tester leurs idées que les étudiant(e)s intéressé(e)s à acquérir et développer une gamme de compétences entrepreneuriales essentielles à la mise sur pied d'une entreprise. L'accent sera porté sur l'évaluation du marché potentiel pour un produit ou un service donné en tenant compte du contexte concurrentiel et général, de l'analyse de la faisabilité et de la rentabilité du projet, ainsi que sur les techniques de présentation d'un projet d'affaires.

#### Sommaire du contenu

Ce cours traitera des thèmes suivants : À partir d'une idée, de construire l'opportunité d'affaires; D'évaluer, à partir d'une analyse de l'environnement concurrentiel concret de l'entreprise envisagée, le marché potentiel pour une offre; D'élaborer et expérimenter un modèle d'affaires; D'établir la faisabilité et la rentabilité d'un projet d'affaires; De rédiger et de présenter de manière structurée et convaincante un plan d'affaires.

#### Modalité d'enseignement

Le cours repose sur une approche pédagogique qui intègre des présentations magistrales, du coaching, des discussions en sous-groupes, des mises en situation concrètes, ainsi que des échanges avec des praticiennes et des praticiens de l'écosystème d'accompagnement entrepreneurial.

#### Conditions d'accès

Avoir réussi au moins 12 crédits en sciences de la gestion.

### **MKG3300 Marketing**

Ce cours vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les connaissances de base du marketing (concepts, méthodologie, etc.) et aider l'étudiant à sensibiliser une conscience sociale face aux problèmes d'opérationnalisation propres à cette discipline et à en faire une évaluation critique. De plus à la fin du cours, l'étudiant devrait connaître les domaines d'application du marketing. Il devrait aussi connaître les éléments de théories du comportement du consommateur et de la recherche. Enfin, il devrait avoir une connaissance théorique et opérationnelle des variables du «marketing-mix». - Concept du marketing. - Consommateurisme. - Comportement du consommateur. - Segmentation. - Planification et systèmes d'information. - Recherche et prévision. - Produit/services. - Prix. - Distribution. - Communication, publicité, promotion, ventes.

#### Modalité d'enseignement

Ce cours implique une utilisation intensive des technologies d'information et de communication. L'étudiant doit prévoir l'accès à un micro-ordinateur et à Internet.

### **MKG3311 Marketing à impact social**

#### Objectifs

Ce cours vise à exposer les étudiants aux différentes réalités théoriques et managériales entourant le marketing à impact social, autant au niveau de l'organisation, de la marque que du comportement du citoyen-consommateur. Au terme du cours, les étudiants seront en mesure : De saisir les spécificités conceptuelles du marketing à impact social et ses distinctions avec d'autres construits (exemples : marketing de cause, marketing responsable, marketing durable); De comprendre les rôles actuels et potentiels de l'entreprise adoptant un positionnement social et ses outils d'actions possibles (ex. messages activistes de marque); De comprendre le citoyen-consommateur d'aujourd'hui, un consommateur de plus en plus sensibilisé, engagé et exigeant face aux entreprises et aux marques, ainsi que le contexte social dans lequel il évolue; De maîtriser les fondements théoriques des changements comportementaux visés par le marketing à impact social (exemple : «nudges» et économie comportementale) et d'évaluer leur efficacité; De connaître les étapes principales d'une campagne de marketing social visant le changement comportemental et de réaliser un plan d'une telle campagne dont les retombées individuelles et sociales seraient positives; De développer une réflexion éthique et critique face au marketing et à ses possibilités sociales.

#### Sommaire du contenu

En termes de contenu, ce cours combinera deux volets principaux, le premier axé sur le positionnement marketing de l'entreprise sociale et ses pratiques à impact social positif et le second axé sur les changements comportementaux positifs mobilisés par le marketing à impact social. Dans la première partie, le positionnement de l'entreprise sociale sera abordé, notamment via les notions d'entrepreneuriat social (ex. *certification B Corp*), de marque engagée (ex. activisme) et de l'évolution des rôles des entreprises (ex. entreprise à mission). Dans la deuxième partie, les thèmes relatifs aux campagnes de marketing social (incluant publicité sociétale) seront approfondis (ex. étapes d'une campagne sociale intégrée) et les leviers de changements comportementaux (ex. «nudges») seront approfondis. Le tout sera intégré dans un mandat réel alliant théorie et pratique et mettant à profit les connaissances acquises pour un cas d'une organisation réelle, en collaboration avec une agence de publicité dont la mission sociale et environnementale est reconnue.

#### Modalité d'enseignement

Au niveau de la formule pédagogique, ce cours combinera des approches d'apprentissages variées axées sur des activités pédagogiques innovantes (ex. visite et observation en entreprise) et une collaboration étroite avec les parties prenantes de l'industrie (ex. agence de publicité à impact social). Par ailleurs, les étudiants seront encouragés à mettre en oeuvre les différentes compétences et les outils en classe au travers de présentations magistrales, d'analyse de cas d'entreprises et de présentations en groupe. Les étudiants pourront mettre en application les acquis du cours dans un mandat réel de marketing à impact social.

### **MKG3330 Introduction au marketing numérique**

#### Objectifs

Ce cours permettra de comprendre l'impact et l'influence du marketing numérique sur les organisations et le comportement des consommateurs. Plus précisément, les étudiants seront initiés aux différentes tendances et stratégies/tactiques permettant d'atteindre les objectifs de la mise en marché d'un produit ou service, mais également d'acquisition et de rétention. Qui plus est, tout au long du cours, les étudiants seront amenés à se familiariser avec les principaux enjeux et responsabilités d'un gestionnaire voulant recourir au marketing numérique.

#### Sommaire du contenu

Les éléments de contenu suivants seront couverts : Impact de l'influence du marketing numérique sur les organisations et le comportement du consommateur. Principaux enjeux et responsabilités (ex., sur les plans légal, éthique, environnemental) d'un gestionnaire voulant recourir au marketing numérique. Principaux concepts en comportement du consommateur, plus précisément les différentes étapes du processus d'achat et de fidélisation d'un consommateur en ligne. Approches qualitatives et quantitatives afin de connaître le consommateur en ligne (*big data*, intelligence artificielle, neuromarketing, netnographie, analyse de contenu, etc.). Stratégies ou tactiques afin d'atteindre les objectifs d'une organisation selon les différentes étapes du processus d'achat et de fidélisation d'un consommateur en ligne (ex. expérience utilisateur, personnalisation, marketing relationnel, géolocalisation, visibilité (moteur de recherche, marketing de contenu, publicité, etc.)).

#### Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG4312 Marketing des produits agroalimentaires**

Problèmes de marketing des grands domaines (lait, viande, volailles, légumes, conserves). Analyse de la consommation (mesures, projection, comportement). Facteurs influençant l'achat (facteurs personnels et facteurs du produit; points de vente et «merchandising»; prix et réglementation publique). Transport, stockage et conservation (emballage, conditionnement). Circuits de distribution: collecte (lait, fruits et légumes, oeufs, boucherie); distribution (idem). Gestion des ventes; promotion (publicité et promotion sur le point de vente). Coûts

et contrôle de coûts; prévisions de ventes; planification.

#### Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3305 Marketing de services bancaires ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG4322 Marketing et gestion des commerces de détail**

Le cours a pour objectif de présenter les différents modèles de gestion de détail utilisés dans les entreprises en mettant l'emphase sur les avantages et inconvénients de ces derniers. Il est aussi important de mettre l'emphase sur l'impact de ces modèles sur la concurrence dans un contexte national et international. La gestion de détail couvre aussi l'ensemble des outils (gestion des assortiments de produits, agencement et atmosphère du magasin, gestion du personnel) disponibles au détaillant pour lui permettre de construire son image de marque et d'asseoir son positionnement.

#### Préalables académiques

MKG3300 Marketing

### **MKG5300 Stratégie de marketing**

Permettre à l'étudiant d'acquérir les connaissances de la planification du marketing et lui permettre de connaître les stratégies de marketing qui peuvent être utilisées dans les organisations privées et publiques avec ou sans but lucratif. De plus, à la fin du cours, l'étudiant devra être capable d'établir un diagnostic des stratégies de marketing et de préparer un plan de marketing. Marketing et société. Comportement et recherche. Organisation du marketing. Planification. Typologie de stratégies. Stratégies de croissance et de concurrence. Stratégies fonctionnelles. Systèmes d'information et de contrôle.

#### Préalables académiques

MKG5301 Recherche en marketing ou MKG5305 Comportement du consommateur ou EUT4125 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique

### **MKG5301 Recherche en marketing**

Introduction à la méthodologie de recherche en marketing. Les types de recherche exploratoires, descriptives et causales. Les données secondaires et primaires. Le plan d'échantillonnage. Les instruments de mesure. La collecte des données: observation, enquête, sondage. Fidélité et validité des mesures. Recherche qualitative et quantitative, Le traitement des données. Échelles de données. Les analyses univariées, bivariées et multivariées. Le rapport de recherche. La gestion de la recherche.

#### Conditions d'accès

Il est recommandé d'avoir réussi l'un des cours suivants avant de s'inscrire au cours : MAT2082 Méthodes statistiques ou POL1800 Éléments de statistiques pour les sciences humaines ou POL1850 Méthodes quantitatives.

#### Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5302 Données secondaires et analyse de marchés**

Les principaux objectifs du cours sont: - de familiariser l'étudiant aux sources de données secondaires publiques et privées décrivant les différents facettes d'un marché; - d'illustrer à l'aide de la donnée secondaire des concepts de base d'analyse de marchés tels ceux d'estimation de la demande et de l'offre, de la taille d'un marché, de segmentation, de cycle de vie du produit, de prévision; - de doter l'étudiant de modèles, d'instruments et de techniques propres à l'interprétation des informations; - d'intégrer ces divers concepts, modèles et instruments d'analyse à une démarche décisionnelle. La première partie du cours porte sur l'identification et l'utilisation de diverses sources de données secondaires pour comprendre la dynamique d'un marché et de son environnement. Cette première partie du cours vise à une meilleure compréhension de l'environnement ainsi qu'à démystifier la mesure et l'analyse d'un marché en termes de demande, d'offre et de segmentation. La seconde partie du cours traite

de l'utilisation de la donnée secondaire pour des fins de prise de décision. Cette seconde partie du cours vise à familiariser les étudiants à l'application de la donnée secondaire dans le cadre de la prévision, de la distribution, de la communication et de l'internationalisation.

Modalité d'enseignement

Des laboratoires informatiques sont prévus.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5305 Comportement du consommateur**

L'évolution historique de la discipline. Les modèles du comportement du consommateur. Les variables psychologiques de groupe et environnementales. Interactions: apprentissage, traitement d'information et perception. Prédilections: motivation, personnalité et attitudes. Le changement d'attitudes: théories régulatrices; implication et attribution. Les variables de groupe: les groupes de référence, les pairs et la famille. Les variables environnementales: milieu, classe sociale, mode de vie; situations. Le comportement du consommateur et la communication marketing.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode

### **MKG5311 Méthodes quantitatives en marketing**

Recherche, analyse des données et système d'information en marketing. Analyse descriptive et causale. Plans expérimentaux. Utilisation des logiciels. Introduction aux méthodes d'analyse univariées, bivariées et multivariées en marketing. Applications aux études de comportement du consommateur et aux analyses de marché. Implications sur les stratégies du marketing mix.

Préalables académiques

MKG5301 Recherche en marketing ou EUT4125 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique ET MAT2082 Méthodes statistiques ou POL1800 Éléments de statistiques pour les sciences humaines ou POL1850 Méthodes quantitatives

### **MKG5314 Circuits de distribution**

Permettre à l'étudiant de comprendre le mécanisme complexe des circuits de distribution et de la fonction de la distribution physique dans l'économie. L'étudiant acquerra les connaissances nécessaires au mécanisme de gestion des circuits de distribution et à leur évolution. À la fin du cours, l'étudiant aura approfondi ses connaissances en matière d'élaboration, de configuration, de sélection des membres d'un circuit et d'amélioration de l'efficacité du circuit. Des sujets tels que les systèmes marketing verticaux, le pouvoir dans un circuit, le marché de gros et de détail seront aussi à l'étude.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5316 Le marketing dans l'industrie du sport**

Objectifs

Initier les étudiants aux transformations de l'industrie du sport et les amener à développer un sens critique face aux enjeux auxquels font face les organisations et acteurs du sport; Poser les fondations du marketing du sport, au-delà des « 4Ps » traditionnels; Acquérir les connaissances et développer les compétences pour relever les défis et saisir les opportunités qui se présentent à une organisation ou acteur sportif; Faire réfléchir les étudiants sur les enjeux éthiques du sport.

Sommaire du contenu

Le « sportainment »; Les grandes tendances de l'industrie du sport aujourd'hui; Les « fan-acteurs », co-créateurs de leur expérience et ambassadeurs potentiels de l'organisation sportive; La construction et la gestion de la marque de sport; Les stratégies d'extensions de marque,

de « co-branding » et de « lifestyle branding »; La distinction entre les stratégies de « rétro-marketing » et de « storytelling »; La stratégie de Communications Marketing Intégrées (CMI) dans le monde du sport; Le développement d'une proposition de valeur pour les partisans via les différentes stratégies de prix; L'étude des arènes, des stades multifonctionnels et la « Vipization » du sport; L'organisation et la gestion des événements sportifs, de petite ou de grande envergure; L'identification des risques des paris sportifs, de la corruption et du dopage, ainsi que leurs répercussions sur l'intégrité du sport; L'internationalisation d'une marque de sport dans le contexte de la mondialisation. Les complexités de la culture et l'utilité du recours à la « glocalisation ».

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou équivalent

### **MKG5317 Marketing entrepreneurial**

Objectifs

Ce cours vise à apporter à l'étudiante et l'étudiant les connaissances et compétences marketing pertinentes pour valider les différentes étapes marketing du processus entrepreneurial, depuis l'idéation jusqu'aux premières ventes, en passant par la phase de validation du modèle économique et la formalisation des aspects marketing du modèle d'affaires. Au terme de ce cours, l'étudiante, l'étudiant sera en mesure de : Sélectionner et de valider un potentiel de ventes pour une offre de valeur donnée ; Valider les aspects marketing du modèle d'affaires ; Formaliser la stratégie marketing nécessaire à la création, la communication et la vente de l'offre de valeur, y compris jusqu'à l'étape des premières ventes ; Démontrer la légitimité d'un projet auprès des parties prenantes intéressées.

Sommaire du contenu

Connaissances des enjeux et spécificités des méthodes marketing en contexte entrepreneurial ; Légitimité du marketing et gestion des biais cognitifs individuels ; Enjeux et facteurs clés de succès des études de marché en contexte entrepreneurial ; Enjeux, composition et cycle de vie du portefeuille de ressources marketing ; Processus de validation de la proposition de valeur et gestion du portefeuille d'offre ; Processus de validation du potentiel marché et d'estimation des coûts et revenus marketing ; Processus de formalisation de la stratégie marketing en contexte de ressources restreintes ; Composition et planification des activités de communication ; Enjeux, composition et gestion du cycle de vie du portefeuille client.

Modalité d'enseignement

Les élèves seront encouragés à mettre en œuvre les différentes compétences et les outils en classe au travers de présentations magistrales, d'analyse de cas d'entreprises, de présentations en groupe. Les étudiantes et étudiants ayant un projet de création auront l'opportunité de mettre directement en œuvre les concepts et méthodes vus en cours afin d'élaborer les aspects stratégiques relatifs à la formalisation et la validation de leur modèle économique.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et de l'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5321 Marketing international**

Familiariser l'étudiant avec les possibilités d'action commerciale sur les marchés extérieurs. Aspects suivants du marketing international: petites et moyennes entreprises canadiennes face aux possibilités d'exportation: prospection, méthode de sélection des marchés, choix de canaux de distribution, détermination de prix d'offre à l'exportation; marketing des compagnies multinationales: stratégies de prix, produits, promotion et distribution à l'échelle multinationale. Problèmes organisationnels des compagnies multinationales.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

**MKG5323 Gestion de la force de vente****Objectifs**

Ce cours permettra aux personnes étudiantes d'acquérir les connaissances et les habiletés de base en gestion des ventes. Au terme du cours, les personnes étudiantes seront en mesure de :

- Comprendre le rôle du gestionnaire au sein de l'entreprise et auprès de sa clientèle
- Implanter des objectifs et des quotas
- Réaliser des analyses des ventes et de la performance de l'équipe de ventes
- Acquérir des habiletés en dotation et en rétention des membres de l'équipe de ventes
- Développer des outils de gestion de territoires et de prévision de ventes
- Accomplir des réflexions stratégiques et de développer des plans tactiques pour le développement des affaires.

**Sommaire du contenu**

Ce cours se divise en trois parties comme autant de fonctions de la gestion des ventes: La première partie consiste à comprendre la conception du plan de vente et la planification des activités de l'équipe de vente qui s'y rattachent soient, entre autres, la définition des marchés, la segmentation et le positionnement, la détermination des prix, la fixation des objectifs et des quotas et l'organisation des territoires. La deuxième partie vise à expliquer le déploiement du plan de vente notamment par le recrutement, la sélection et la formation des membres de l'équipe de vente; par la création d'un plan de rémunération favorisant l'atteinte des objectifs et par la promotion d'un leadership propice à la rétention et à la motivation des membres de l'équipe. Enfin, la troisième partie entend présenter l'évaluation de la performance collective de l'équipe et individuelle de chacun des membres qui la compose à l'aide d'outils qualitatifs comportementaux et quantitatifs tels l'atteinte de quotas et autres.

**Modalité d'enseignement**

Cours magistral interactif Étude de cas Exercices

**Préalables académiques**

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

**MKG5325 Développement des affaires****Objectifs**

Ce cours permettra aux personnes étudiantes d'acquérir les connaissances et les habiletés de base en vente stratégique. Au terme du cours, les personnes étudiantes seront en mesure de :

- Comprendre le processus de vente relationnelle
- Identifier les opportunités d'affaires permettant de réaliser des ventes profitables
- Acquérir les habiletés de base nécessaires à réaliser une analyse des besoins, à présenter un produit ou un service et à conduire une négociation jusqu'à sa conclusion
- Observer et de reproduire les comportements nécessaires pour connaître du succès en vente stratégique

**Sommaire du contenu**

Ce cours se déclinera en deux parties : La première partie présentera le processus de vente et ses étapes soit la découverte des besoins, la présentation, la réponse aux préoccupations, la négociation, l'obtention de la commande et le suivi après-vente. La deuxième partie s'attardera à la stratégie de vente et aux activités de vente incluant l'organisation du territoire, la gestion des clients et des prospects, et l'atteinte des objectifs dans un environnement de performance.

**Modalité d'enseignement**

Cours magistral interactif Jeux de rôles Scénettes En équipe, les personnes étudiantes mettront en pratique les notions apprises en reproduisant une interaction de ventes.

**Préalables académiques**

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

**MKG5329 Promotion des ventes**

Les objectifs du cours sont de développer des compétences en gestion de la promotion des ventes et du marketing direct appropriés au contexte des entreprises québécoises et canadiennes (promotions aux consommateurs, promotions aux distributeurs, marketing direct, télé-

achat, etc.). Le cours vise à donner à l'étudiant une connaissance effective de la gestion des promotions et du marketing direct dans l'entreprise. Il intègre les actions de communication qui visent un changement de comportement chez le récepteur à la stratégie de marketing de l'entreprise. Les étudiants apprennent quelles sont les grandes étapes et les décisions impliquées dans la mise en oeuvre d'une action de promotion des ventes et de marketing direct (gestion des données numérisées, gestion des banques de données clients informatisées, etc.). Les étudiants doivent donc produire une action de promotion des ventes ou de marketing direct pour une entreprise réelle. Les étudiants seront amenés à se familiariser avec les principales composantes des actions de promotion des ventes et de marketing direct: promotions aux consommateurs, aux détaillants, marketing direct, etc. Une partie du cours s'attarde particulièrement sur le choix des techniques et leur évaluation en fonction de la finalité de l'action de communication à entreprendre: augmentation des ventes à court terme, modification de la perception du prix, reconfiguration du produit/service, etc. En fait, il s'agit d'une habileté nécessaire puisque l'une des principales difficultés rencontrées par les entreprises se situe à ce niveau. Enfin, les mesures d'évaluation et de contrôle des activités de communication directe sont aussi abordées. Les étudiants développeront donc des habiletés dans le développement et la mise en oeuvre de campagnes de communication directe de même qu'au niveau du choix des techniques appropriées pour diffuser et rejoindre les consommateurs. Enfin, des cas pratiques sont vus en classe pour permettre à l'étudiant de bien assimiler les concepts et les diverses méthodes de travail préconisés dans ce cours.

**Préalables académiques**

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

**MKG5330 Gestion des produits et services, et des nouveaux produits et services**

Développer des compétences de gestion de portefeuille de produits et services (extension, modernisation et élagage) et de développement et commercialisation de nouveaux produits et services. Ce cours se divise en 2 parties: la gestion des produits et services actuels dans une entreprise, et le développement et la commercialisation de nouveaux produits et services. Dans la première partie, les étudiants se familiarisent avec la gestion des produits et services, mix et gammes, la gestion de catégories et de portefeuille de produits et services, les services de soutien (garanties, services après vente) et la gestion des marques. Ce cours permettra aussi de développer des habiletés de gestion d'extension, d'ajouts, de modernisation et d'élagage de produits et services. Dans la deuxième partie du cours, les étudiants se pencheront sur le processus d'innovation et de commercialisation de nouveaux produits et services et les activités inhérentes. Ils se formaliseront aussi avec les notions théoriques des processus d'adoption et de diffusion pour permettre le lancement avec succès de nouveaux produits et services.

**Préalables académiques**

MKG5301 Recherche en marketing ou EUT4125 Méthodes d'enquête dans l'industrie touristique ; MKG5305 Comportement du consommateur

**MKG5333 Gestion de la marque**

Dans ce cours, l'étudiant sera exposé aux différents concepts de marque et aux principes qui sous-tendent la création et le développement de la marque dans le temps. On abordera les questions de relance, de repositionnement, d'extension de marque, de scénario d'architecture et d'orchestration des marques dans le portefeuille. À travers plusieurs exemples, le cours abordera aussi le concept d'identité et de culture de marques, de internal et external branding. L'étudiant sera familiarisé avec les questions d'évaluation de la valeur de la marque en présentant les forces et faiblesses des divers modèles de mesure utilisés dans l'industrie et dans la littérature. Ce cours vise aussi à présenter les différentes stratégies de marques utilisées dans le cadre de la mondialisation des marchés. Marques mondiales, « globales » et locales. L'étudiant sera amené à identifier les facteurs qui favorisent l'émergence de marques mondiales.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5339 Publicité en ligne par référencement**

Objectifs

Ce cours vise à préparer les étudiants à la nouvelle réalité du monde des affaires qu'est le commerce électronique. Les étudiants seront ainsi préparés à compléter une certification professionnelle et acquerront l'expérience pour obtenir un premier poste en agence. Les étudiants participeront à une compétition locale ou internationale, où les meilleures campagnes publicitaires seront reconnues.

Sommaire du contenu

Ce cours permet aux étudiants de créer et exécuter une vraie campagne de publicité sur Internet. Munis d'un budget réel, les étudiants développeront de toutes pièces une campagne publicitaire en référencement payant en utilisant les moteurs de recherche (tel Google Search, Bing, Yahoo, Baidu, etc.) et les réseaux sociaux (tels Facebook, Youtube, LinkedIn, etc.) les plus appropriés pour atteindre les objectifs marketing de leur client. Cet exercice permettra un apprentissage hautement pratique tout en étant basé sur les derniers développements de l'industrie, les meilleures pratiques industrielles et les théories du comportement du consommateur sur Internet.

Compétences professionnelles en enseignement

Cours structuré en 15 séances comprenant des exposés magistraux et des évaluations conventionnelles. Il est à noter que les étudiants auront la responsabilité de solliciter l'entreprise locale qui participera à l'exercice et que le cours requiert la maîtrise de l'anglais.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5340 Marketing de services**

Ce cours a pour objectif de développer les compétences en marketing de services des gestionnaires qui oeuvrent dans ce secteur. Ce cours traite des principaux aspects du marketing de services. On y présente les spécificités du marketing de services et ses applications: secteurs privé vs public, aux particuliers vs aux entreprises: professionnels vs commerciaux. Les modèles de qualité des services et les outils de mesure de la qualité. Le service à la clientèle. Le dilemme qualité/productivité. La productivité et l'analyse des processus. La gestion de l'expérience du client. Le marketing interne, pilier de la qualité des services et du service à la clientèle, ses composantes. Le marketing relationnel, l'approche transactionnelle vs l'approche relationnelle.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5392 Événements spéciaux et commandites en relations publiques**

Développer les capacités de l'étudiant à analyser des opportunités en matière de commandites et d'événements spéciaux. L'étudiant devra être en mesure de synthétiser et d'intégrer l'information pertinente à de telles activités. Ce cours favorise l'acquisition de connaissances qui lui permettront d'intervenir et de prendre une décision quant à: - l'opportunité d'investir dans ce genre de véhicule communicationnel et promotionnel; - identification et analyse des opportunités au niveau des événements spéciaux, du mécénat, du sponsoring et des commandites: définition, distinction et utilisation; - intégrer les événements spéciaux et la commandite à l'intérieur d'une politique intégrée de communication d'entreprise: les liens avec la composante communication du programme de marketing; les liens avec les relations publiques, les liens avec la communication d'entreprise; - l'évaluation des coûts et des retombées de ces activités: estimation des coûts et des opportunités

réelles, couverture, retombées médiatiques, couverture de presse et relations publiques; - la création d'image de marque et de notoriété à l'aide de commandites et d'événements spéciaux; - l'insertion publicitaire lors de ces événements: efficacité, retombée, notoriété.

Préalables académiques

MKG3300 Marketing ou MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG5393 Gestion des commandites**

Objectifs

Ce cours vise à développer des compétences en gestion des commandites autant du point de vue du commanditaire que du commandité. Sont notamment analysés les types de commandites (la commandite d'événements, la commandite média, les endosseurs, etc.), la commandite dans une optique de communication marketing intégrée, la commandite d'embuscade ( *ambush marketing* ), la commandite comme stratégie de marque et les stratégies inhérentes à l'établissement d'un partenariat qui profite aux deux parties. De nombreux outils de gestion et d'aide à la décision sont également abordés, tels que la politique de dons et de commandites, le processus décisionnel et de sélection d'une commandite, la structure de commandite, la proposition personnalisée et le plan d'exploitation d'une commandite, en profitant notamment des nouveaux médias et des nouvelles technologies. À l'issue de ce cours, l'étudiant sera en mesure d'identifier des opportunités de commandite, de développer des partenariats de manière stratégique et créative et d'en évaluer le retour sur l'investissement.

### **MKG5423 Gestion de la communication marketing intégrée**

Objectifs

Ce cours permettra aux étudiants d'élaborer, d'activer et de mesurer des campagnes de communication marketing pertinentes et efficaces pour les entreprises. L'étudiant sera donc appelé à développer ses capacités d'analyse et de stratégie de communications marketing pour répondre au mandat d'un client. Plus précisément, l'étudiant apprendra les grandes étapes et les décisions impliquées dans la mise en oeuvre d'un plan de communication marketing intégrée pour une entreprise, et ce, dépendamment des objectifs de l'entreprise, de l'audience, de son positionnement et de son budget. Ainsi, les connaissances effectives et le déploiement des différents médias (de masse et personnalisés) permettant de mieux rejoindre l'audience ciblée, ainsi que du mix communicationnel seront enseignés. Finalement, la création et la justification des bons indicateurs de performance feront également partie du cours.

Sommaire du contenu

Les éléments de contenu suivant seront couverts : Comprendre et tenir compte des enjeux sociaux et éthiques de la communication marketing pour une entreprise; Comprendre le domaine de la communication marketing et ses enjeux; Comprendre le rôle de l'agence de communication marketing et du client; Comprendre les principaux concepts en comportement du consommateur, plus précisément l'importance de l'attitude et l'implication dans la communication marketing; Comprendre l'importance de la créativité et de l'expérience de la marque dans un plan de communication marketing (créativité publicitaire, etc.); Être capable d'analyser et de critiquer une création publicitaire selon l'audience ciblée, les objectifs du client et le positionnement de la marque; Comprendre toutes les étapes d'un plan de communication marketing intégrée; Analyse de la situation; Enjeux; Savoir réaliser le parcours du consommateur et être capable d'en faire le diagnostic; Rédaction d'un persona; Rédiger des objectifs et des stratégies marketing et communicationnel; Comprendre et être capable de créer un positionnement et de le justifier; Être capable de bien identifier les différents médias de masse et personnalisés pour atteindre les objectifs d'une entreprise (quels médias choisir pour activer la marque); Être capable de comprendre et de bien identifier le mix communicationnel et marketing et savoir bien budgéter; Savoir créer et choisir les bons indicateurs de performance pour chacune des tactiques et chacun des médias utilisés Être capable de démontrer le retour sur investissement des stratégies/tactiques; Être capable de démontrer la cohérence et l'efficacité du plan de

## communication marketing

## Modalité d'enseignement

L'atteinte des objectifs spécifiques du cours repose sur des formules pédagogiques diversifiées, notamment l'utilisation de matériel audiovisuel intégré à la matière; des exposés du professeur et des étudiants; des présentations de différents thèmes et sujets d'actualité par des conférenciers (professionnels du milieu) et les étudiants; et un projet pratique en équipe s'étalant sur toute la session qui permettra à l'étudiant(e) de mettre en pratique les notions vues en classe.

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

**MKG5424 Marketing de contenu**

## Objectifs

Le marketing de contenu désigne le fait qu'une marque soit éditrice de contenu, occupe l'espace public, voire créer son média. Cette pratique regroupe toutes formes d'expression de la marque, telles que les médias sociaux, les blogues, les sites web et les communautés de marque. L'objectif général de ce cours est de permettre à l'étudiant d'acquérir une compréhension globale et en profondeur du marketing de contenu. Le cours s'intéresse à la création stratégique de contenu dans le cadre du marketing 2.0 et plus spécifiquement comment elle constitue un levier marketing de plus en plus incontournable. L'objectif d'apprentissage principal est de développer les connaissances et habiletés des étudiants quant au développement d'une stratégie de marketing de contenu dans un contexte d'échange entre entreprises et clients. De façon plus spécifique, au terme de ce cours, l'étudiant sera capable de : 1. Comprendre la place qu'occupe le marketing de contenu et les médias sociaux dans la stratégie de marketing des entreprises; 2. Utiliser et appliquer des méthodes et outils propres à la création de contenu et à l'analyse des médias sociaux pour améliorer la relation que les entreprises entretiennent avec les consommateurs en ligne.

## Sommaire du contenu

Les éléments de contenu suivants seront couverts : Éléments stratégiques du marketing de contenu sur les médias sociaux; Indicateurs de performance et optimisation/monitorage; Communautés en ligne et contenu généré par les utilisateurs (UGC); Recherche qualitative sur les communautés en ligne et sites web; Marketing viral et l'étude de son influence sociale sur les médias sociaux; Marketing d'influence et influenceurs sociaux; Création de contenu pour le référencement organique (SEO) d'un site web; Bad buzz et gestion de crise via les médias sociaux.

## Modalité d'enseignement

L'atteinte des objectifs spécifiques du cours repose sur des formules pédagogiques diversifiées, notamment l'utilisation de matériel audiovisuel intégré à la matière; des exposés du professeur et des étudiants; des présentations de différents thèmes et sujets d'actualité par des conférenciers (professionnels du milieu) et les étudiants; et un projet pratique en équipe s'étalant sur toute la session qui permettra à l'étudiant de mettre en pratique les notions vues en classe.

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

**MKG5425 Marketing expérientiel**

## Objectifs

Faire vivre une expérience marquante et mémorable de la marque auprès d'une cible actuelle ou potentielle s'avère un incontournable pour tout type d'organisation. Que ce soit en vue de se faire connaître, de se faire apprécier, de vendre, de fidéliser ou de se démarquer afin de demeurer compétitif, l'expérientiel joue un rôle clé dans l'atteinte de ces objectifs. Ce cours vise à acquérir des connaissances approfondies dans le domaine du marketing expérientiel et à comprendre son écosystème de façon holistique afin de développer des stratégies

pertinentes de marque (ex. : cognitives, sensorielles, affectives, esthétiques, etc.). Il sera notamment question de changer la perspective du modèle «entreprise/client» pour celle de «hôte/invité», de « producteur/spectateur », de cocréation de l'expérience et de mise en scène de la marque. De plus, à partir de recherches et d'analyses d'informations pertinentes, l'étudiant sera amené à développer des concepts permettant d'améliorer le parcours du consommateur/client/employé dans son quotidien et dans différents contextes marketing (environnement/point de vente, service/produit/packaging, service à la clientèle, communication marketing, etc.). Enfin, une place importante sera accordée à la mesure de l'expérientiel en tant qu'indicateur de performance d'une marque. Au terme de ce cours, l'étudiant sera en mesure : D'exploiter le potentiel expérientiel de la marque et de mettre en pratique son savoir stratégique sur le marché du travail; De comprendre les différents modèles du marketing expérientiel et leurs dimensions; De tirer profit des stratégies expérientielles à partir de différents facteurs inhérents au marketing; De développer des concepts pertinents qui misent sur l'expérientiel; De mettre en pratique diverses méthodes d'analyse qualitatives et quantitatives en prétest et en post hoc.

## Sommaire du contenu

Les éléments de contenu suivants seront couverts: Les différents modèles du marketing expérientiel et leurs dimensions; L'utilisation de l'expérience marketing dans les différents moyens de la communication marketing (packaging, publicité, promotion, etc.); L'activation de l'expérience par les cinq sens tout au long du parcours consommateur multicanal; L'analyse de l'expérience marketing auprès de différents secteurs d'entreprises (commerce du détail, restauration, banque, B to B, etc.); La cocréation de l'expérience et de mise en scène de la marque; La mesure de l'expérientiel en tant qu'indicateur de performance de la marque. Attention : l'expérience utilisateur ne sera pas enseignée dans ce cours.

## Modalité d'enseignement

L'atteinte des objectifs spécifiques du cours repose sur des formules pédagogiques diversifiées, notamment l'utilisation de matériel audiovisuel intégré à la matière; des exposés du professeur et des étudiants; des présentations de différents thèmes et sujets d'actualité par des conférenciers (professionnels du milieu) et les étudiants; et un projet pratique en équipe s'étalant sur toute la session qui permettra à l'étudiant(e) de mettre en pratique les notions vues en classe.

## Préalables académiques

MKG3300 Marketing

**MKG5426 Marketing relationnel : une perspective intégrée de la gestion client**

## Objectifs

Face à une forte concurrence sur le marché, des changements d'habitude de consommation, de l'influence majeure des réseaux sociaux, les entreprises doivent connaître davantage leurs clients, mais également démontrer à ces derniers leur valeur et établir la confiance. Ainsi, la gestion de la relation entre le consommateur et les entreprises est devenue une priorité pour de nombreux gestionnaires marketing. Ce cours permettra aux étudiants de comprendre les différentes pratiques et notions stratégiques de la gestion de la relation client. L'étudiant sera amené à développer et entretenir des stratégies pour acquérir de nouveaux clients, mais également pour établir une relation pérenne et profitable tant pour le client que l'entreprise. Au terme du cours, l'étudiant sera en mesure de : Comprendre la valeur stratégique de la gestion de la relation client; D'être capable d'analyser les données de CRM d'un logiciel; Concevoir et mettre en oeuvre des stratégies et des tactiques qui permettront de comprendre le besoin du marché, d'obtenir davantage de référencement, d'influencer le marché et d'acquérir des parts de marché, de les maintenir (rétention de clients) et d'engager les clients envers la marque; Créer et mesurer l'acquisition, la rétention et la fidélisation des clients à l'aide de stratégies et des techniques de base de données CRM.

## Sommaire du contenu

Les éléments de contenu suivants seront couverts : Les différents

modèles du marketing relationnels et leurs dimensions (domaine du marché (market domain), etc.); Les modèles et les meilleures pratiques de la gestion de la relation client; Les éléments stratégiques du marketing relationnel; L'importance de l'omnicanal; Les différents outils du CRM (Marketing Cloud, etc.); Les indicateurs de performance.

#### Modalité d'enseignement

L'atteinte des objectifs spécifiques du cours repose sur des formules pédagogiques diversifiées, notamment l'utilisation de matériel audiovisuel intégré à la matière; des exposés du professeur et des étudiants; des présentations de différents thèmes et sujets d'actualité par des conférenciers (professionnels du milieu) et les étudiants; et un projet pratique en équipe s'étalant sur toute la session qui permettra à l'étudiant(e) de mettre en pratique les notions vues en classe.

#### Préalables académiques

MKG3300 Marketing OU MKG3315 Marketing de tourisme et d'hôtellerie OU MOH1140 Gestion du marketing de la mode OU MKG3325 Marketing du tourisme et de l'hôtellerie

### **MKG6190 Stage d'analyse et d'intervention en marketing**

#### Objectifs

Cette activité vise à permettre à l'étudiant de se familiariser avec la réalité des entreprises (locales ou internationales), au niveau notamment d'activités reliées à la concentration à laquelle il est inscrit dans le cadre du baccalauréat en administration.

#### Modalité d'enseignement

Le programme de stage est approuvé par le directeur de programme, ou par le responsable de la concentration ou par un professeur - coordonnateur mandaté par celui-ci. Le stagiaire doit préparer en prévision de la fin du stage, un bilan de ses expériences, sous forme d'une présentation orale accompagnée d'un rapport écrit. Il sera par ailleurs invité en mi-stage à faire part oralement et par écrit, de l'état d'avancement de son projet. Le coordonnateur du stage reçoit le rapport et l'évalue, en fonction des objectifs de départ et des critères établis en marge du stage. Il peut également faire appel à des professeurs spécialistes au niveau des diverses concentrations.

#### Conditions d'accès

Avoir réussi 60 crédits du baccalauréat en administration (ou l'équivalent) OU 75 crédits pour les étudiants cheminant au baccalauréat par cumul de certificats, détenir une moyenne académique minimale de 2,5 sur 4,3 et avoir reçu l'approbation de la direction du programme, après recommandation des tuteurs de stages. Compte tenu du fait que l'accomplissement de certaines tâches peut nécessiter une connaissance spécifique de l'anglais (auquel cas, l'offre de stage le stipulera), il est fortement conseillé d'avoir satisfait à l'exigence linguistique de l'anglais avant d'entreprendre le stage.

### **MKG6300 Concours de la relève publicitaire**

Ce cours a pour objectif de permettre aux étudiants qui y participent de réaliser l'élaboration d'un plan de communication « clé en main » consistant en un projet de campagne publicitaire et promotionnelle pour une entreprise donnée, dans le cadre d'une situation commerciale réelle. Dans le cadre de ce cours, les étudiants doivent concevoir une campagne publicitaire et promotionnelle pour une entreprise désignée, à l'aide d'une agence conseil en publicité. Les différentes étapes du travail sont étroitement supervisées par l'enseignant: analyse de la situation de l'entreprise et stratégie marketing, détermination des objectifs communicationnels en fonction du budget disponible, création et conception des éléments promotionnels, stratégie média (choix média et calendrier d'insertion) et contrôle de l'efficacité de la campagne.

#### Conditions d'accès

L'inscription à ce cours se fait après sélection. Les étudiants intéressés doivent présenter leur candidature auprès de l'enseignant en respectant la date limite prévue au trimestre d'automne. Ce concours interuniversitaire se déroule au trimestre d'hiver.

#### Préalables académiques

MKG5301 Recherche en marketing ; MKG5327 Publicité

### **MKG630X Séminaire en marketing**

À contenu variable, ce séminaire permet, entre autres, de préparer adéquatement l'équipe de l'UQAM pour le concours de la « Relève publicitaire » où l'industrie et les milieux universitaires québécois collaborent étroitement pour faire connaître les compétences des étudiants en marketing. Ce séminaire peut aussi prendre l'allure d'un cours à thèmes, déterminés en collaboration avec l'industrie. Dans ce cas, les équipes formées travailleront le même thème sur le modèle compétitif vécu par toute l'entreprise.

#### Préalables académiques

MKG5301 Recherche en marketing ou MKG5321 Marketing international

N.B. : Le masculin désigne à la fois les hommes et les femmes sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.  
Cet imprimé est publié par le Registrariat. Basé sur les renseignements disponibles le 18/01/12, son contenu est sujet à changement sans préavis.  
Version Hiver 2013