

1^{er} cycle

UNIQUE EN FRANÇAIS
EN AMÉRIQUE DU NORD

Baccalauréat en
**SCIENCES DE LA
CONSOMMATION**



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences de l'agriculture
et de l'alimentation

En optant pour ce baccalauréat, vous développerez des compétences en gestion des clientèles et vous contribuerez au développement des organisations et à l'amélioration de la qualité des produits et des services qu'elles offrent.

Ce programme en bref

Le baccalauréat en sciences de la consommation vous préparera à occuper diverses fonctions visant à contribuer au développement des organisations de toute nature, privées ou publiques, commerciales ou à but non lucratif. Vous acquerez les compétences nécessaires pour analyser les comportements des consommateurs et les problématiques liées aux relations entre les organisations et leurs clientèles. De plus, vous serez en mesure d'identifier et de mieux répondre aux besoins et aux attentes des différents segments de consommateurs et d'évaluer leur satisfaction et la qualité de la prestation des services offerts par les organisations. Vous apprendrez également à élaborer des programmes d'intervention, à planifier des stratégies d'implantation ou d'amélioration de la qualité des services et à gérer des activités de commercialisation.

Stages et formation pratique

Vous ferez 2 stages en milieu professionnel d'une durée minimale de 140 heures, à temps complet ou à temps partiel, pouvant être rémunérés. Ces stages, en plus d'études de cas, d'exercices et de projets, contribuent à la maîtrise des connaissances acquises.

Profils optionnels*

Entrepreneurial : Perfectionnez vos compétences d'entrepreneur.

International : Étudiez en France pendant un trimestre.

Distinction : Explorez les études de maîtrise.

* Certaines conditions s'appliquent.

Votre avenir

Avec votre baccalauréat, vous pourrez relever plusieurs défis liés à la gestion des clientèles et à l'optimisation de la réponse à leurs attentes. Vos fonctions professionnelles graviteront notamment autour du processus de servuction, de la planification de programmes, de la mise en marché et de la gestion, de l'information et de la recherche ainsi que de l'évaluation et de la gestion de la qualité des services.

Le baccalauréat en sciences de la consommation vous donnera accès à une grande diversité d'emplois. Le très bon taux de placement témoigne de l'intérêt grandissant des organisations pour les diplômés. Le Mouvement québécois de la qualité et la Society of Consumer Affairs Professionals in Business sont des associations en lien avec ce domaine d'études.

Professions

- Agent d'information ou de promotion
- Agent de planification ou de développement
- Agent de recherche ou chargé de projet
- Analyste en commercialisation ou en commerce de détail
- Analyste marketing
- Conseiller, directeur, coordonnateur du service client
- Coordonnateur à la recherche ou au développement des marchés
- Coordonnateur des opérations ou de la gestion des prix
- Formateur en gestion des relations avec les consommateurs
- Gestionnaire de réseaux sociaux et de communautés
- Représentant commercial ou acheteur

Poursuite des études aux cycles supérieurs

Ce baccalauréat mène à des études aux cycles supérieurs, notamment en consommation et dans des disciplines apparentées.

Aperçu des cours

Cours	Titre du cours	Crédits
CNS-1006	Consumérisme et perspective consommateur	3
CNS-1000	Service à la clientèle : concepts et méthodes	3
MRK-2102	Comportement du consommateur	3
CNS-2001	Socialisation à la consommation chez les jeunes	3
CNS-2100	Relations organisations-consommateurs à l'ère des médias sociaux	3
CNS-2002	Gestion de la qualité	3
CNS-2101	Études consommateurs et recherche commerciale	3
CNS-3000	Théories et mesure de la satisfaction	3
CNS-3004	Économie de la consommation	3
CNS-3010	Outils de la qualité	3
MRK-1000	Marketing	3
CNS 2000	Méthodes quantitatives en consommation	3
CNS 1002	Législation et consommation	3

ADMISSION

PROGRAMME NON CONTINGENTÉ

CONDITIONS D'ADMISSION

VOUS DEVEZ ÊTRE TITULAIRE D'UN DES DEC SUIVANTS :

	COURS
DEC en sciences, lettres et arts	
DEC en sciences humaines	
DEC en histoire et civilisation et avoir réussi le cours suivant	Méthodes quantitatives en sciences humaines 360-300
DEC en sciences de la nature et avoir réussi le cours suivant	Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines 300-300
Autre DEC et avoir réussi les cours suivants	Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines 300-300 Méthodes quantitatives en sciences humaines 360-300