

# Certificat

## Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX





## Certificat

### Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Diplôme: TECH Université Technologique
- » Temps estimé: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé aux: **Diplômés de l'Université, Titulaires d'un Diplôme et Diplômés de l'Enseignement Supérieur ayant déjà obtenu un diplôme dans le domaine des Sciences Sociales et Juridiques, de l'Administration et de la Gestion d'Entreprise.**

Accès web: [www.techtute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/conception-mise-oeuvre-projet-cx](http://www.techtute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/conception-mise-oeuvre-projet-cx)

# Sommaire

01

Sommaire

---

*page 4*

02

Pourquoi étudier à TECH?

---

*page 6*

03

Pourquoi notre programme?

---

*page 10*

04

Objectifs

---

*page 14*

05

Structure et contenu

---

*page 18*

06

Direction de la formation

---

*page 24*

07

Méthodologie

---

*page 28*

08

Profil de nos étudiants

---

*page 36*

09

Impact sur votre carrière

---

*page 40*

10

Bénéfices pour votre entreprise

---

*page 44*

11

Diplôme

---

*page 48*

# 01 Sommaire

La concurrence sur le marché est de plus en plus intense et les entreprises cherchent à se différencier par la qualité de leur service client. C'est pourquoi la conception et la mise en œuvre d'un projet CX est devenue une priorité pour les entreprises qui cherchent à améliorer l'expérience de leurs utilisateurs. Ce travail implique une gestion intégrale de l'expérience client, depuis l'identification des besoins jusqu'à l'évaluation du service. Il est important de noter qu'un projet CX ne se concentre pas seulement sur l'amélioration de la satisfaction du client, mais peut également augmenter la rétention, la fidélité et la recommandation des clients. C'est pourquoi ce programme universitaire 100 % en ligne est un outil clé pour les personnes qui cherchent à étendre leurs connaissances dans ce domaine.



Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX.  
TECH Université Technologique



“

*En seulement 6 semaines, vous serez en mesure de concevoir et de mettre en œuvre des projets basés sur l'expérience client"*

02

# Pourquoi étudier à TECH?

TECH est la plus grande école de commerce 100% en ligne au monde. Il s'agit d'une École de Commerce d'élite, avec un modèle de normes académiques des plus élevées. Un centre international performant pour la formation intensive aux techniques de gestion.



“

*TECH est une université à la pointe de la technologie, qui met toutes ses ressources à la disposition de l'étudiant pour l'aider à réussir dans son entreprise"*

## À TECH Université Technologique



### Innovation

L'université propose un modèle d'apprentissage en ligne qui associe les dernières technologies éducatives à la plus grande rigueur pédagogique. Une méthode unique, bénéficiant de la plus haute reconnaissance internationale, qui fournira aux étudiants les clés pour évoluer dans un monde en constante évolution, où l'innovation doit être l'engagement essentiel de tout entrepreneur.

« *Histoire de Succès Microsoft Europe* » pour avoir incorporé un système multi-vidéo interactif innovant dans les programmes.



### Exigence maximale

Le critère d'admission de TECH n'est pas économique. Vous n'avez pas besoin de faire un gros investissement pour étudier avec nous. Cependant, pour obtenir un diplôme de TECH, les limites de l'intelligence et des capacités de l'étudiant seront testées. Les normes académiques de cette institution sont très élevées...

**95 %** | des étudiants de TECH finalisent leurs études avec succès



### Networking

Chez TECH, des professionnels du monde entier participent, de sorte que les étudiants pourront créer un vaste réseau de contacts qui leur sera utile pour leur avenir.

**+100 000**

dirigeants formés chaque année

**+200**

nationalités différentes



### Empowerment

L'étudiant évoluera main dans la main avec les meilleures entreprises et des professionnels de grand prestige et de grande influence. TECH a développé des alliances stratégiques et un précieux réseau de contacts avec les principaux acteurs économiques des 7 continents.

**+500**

accords de collaboration avec les meilleures entreprises



### Talent

Ce programme est une proposition unique visant à faire ressortir le talent de l'étudiant dans le domaine des affaires. C'est l'occasion de mettre en avant leurs intérêts et leur vision de l'entreprise.

TECH aide les étudiants à montrer leur talent au monde entier à la fin de ce programme.



### Contexte Multiculturel

En étudiant à TECH, les étudiants bénéficieront d'une expérience unique. Vous étudierez dans un contexte multiculturel. Dans un programme à vision globale, grâce auquel vous apprendrez à connaître la façon de travailler dans différentes parties du monde, en recueillant les dernières informations qui conviennent le mieux à votre idée d'entreprise.

Les étudiants TECH sont issus de plus de 200 nationalités.

TECH recherche l'excellence et, à cette fin, elle possède une série de caractéristiques qui en font une université unique:



### Analyse

---

TECH explore la pensée critique, le questionnement, la résolution de problèmes et les compétences interpersonnelles des étudiants.



### Excellence académique

---

TECH offre aux étudiants la meilleure méthodologie d'apprentissage en ligne. L'université combine la méthode *Relearning* (la méthode d'apprentissage de troisième cycle la plus reconnue au niveau international) avec l'Étude de Cas. Entre tradition et innovation dans un équilibre subtil et dans le cadre d'un parcours académique des plus exigeants.



### Économie d'échelle

---

TECH est la plus grande université en ligne du monde. Elle possède un portefeuille de plus de 10 000 diplômes de troisième cycle. Et dans la nouvelle économie, **volume + technologie = prix de rupture**. De cette manière, elle garantit que les études ne sont pas aussi coûteuses que dans une autre université.



### Apprenez avec les meilleurs

---

L'équipe d'enseignants de TECH explique en classe ce qui les a conduits au succès dans leurs entreprises, en travaillant dans un contexte réel, vivant et dynamique. Des enseignants qui s'engagent pleinement à offrir une spécialisation de qualité permettant aux étudiants de progresser dans leur carrière et de se distinguer dans le monde des affaires.

Des professeurs de 20 nationalités différentes.



*Chez TECH, vous aurez accès aux études de cas les plus rigoureuses et les plus récentes du monde académique"*

03

# Pourquoi notre programme?

Suivre le programme TECH, c'est multiplier les possibilités de réussite professionnelle dans le domaine de la gestion supérieure des affaires.

C'est un défi qui implique des efforts et du dévouement, mais qui ouvre la porte à un avenir prometteur. Les étudiants apprendront auprès de la meilleure équipe d'enseignants et avec la méthodologie éducative la plus flexible et la plus innovante.



“

*Nous disposons du corps enseignant le plus prestigieux et du programme le plus complet du marché, ce qui nous permet de vous offrir une formation du plus haut niveau académique"*

Ce programme apportera une multitude d'avantages aussi bien professionnels que personnels, dont les suivants:

01

### Donner un coup de pouce définitif à la carrière des étudiants

En étudiant à TECH, les étudiants seront en mesure de prendre en main leur avenir et de développer tout leur potentiel. À l'issue de ce programme, ils acquerront les compétences nécessaires pour opérer un changement positif dans leur carrière en peu de temps.

*70% des participants à cette spécialisation réalisent un changement positif dans leur carrière en moins de 2 ans.*

02

### Vous acquerez une vision stratégique et globale de l'entreprise

TECH offre un aperçu approfondi de la gestion générale afin de comprendre comment chaque décision affecte les différents domaines fonctionnels de l'entreprise.

*Notre vision globale de l'entreprise améliorera votre vision stratégique.*

03

### Consolidation des étudiants en gestion supérieure des affaires

Étudier à TECH, c'est ouvrir les portes d'un panorama professionnel de grande importance pour que les étudiants puissent se positionner comme des managers de haut niveau, avec une vision large de l'environnement international.

*Vous travaillerez sur plus de 100 cas réels de cadres supérieurs.*

04

### Vous obtiendrez de nouvelles responsabilités

Au cours du programme, les dernières tendances, évolutions et stratégies sont présentées, afin que les étudiants puissent mener à bien leur travail professionnel dans un environnement en mutation.

*À l'issue de cette formation, 45% des étudiants obtiennent une promotion professionnelle au sein de leur entreprise.*

05

### Accès à un puissant réseau de contacts

TECH met ses étudiants en réseau afin de maximiser les opportunités. Des étudiants ayant les mêmes préoccupations et le même désir d'évoluer. Ainsi, les partenaires, les clients ou les fournisseurs peuvent être partagés.

*Vous y trouverez un réseau de contacts essentiel pour votre développement professionnel.*

06

### Développer des projets d'entreprise de manière rigoureuse

Les étudiants acquerront une vision stratégique approfondie qui les aidera à élaborer leur propre projet, en tenant compte des différents domaines de l'entreprise.

*20 % de nos étudiants développent leur propre idée entrepreneuriale.*

07

### Améliorer les *soft skills* et les compétences de gestion

TECH aide les étudiants à appliquer et à développer les connaissances acquises et à améliorer leurs compétences interpersonnelles pour devenir des leaders qui font la différence.

*Améliorez vos compétences en communication ainsi que dans le domaine du leadership pour booster votre carrière professionnelle.*

08

### Vous ferez partie d'une communauté exclusive

L'étudiant fera partie d'une communauté de managers d'élite, de grandes entreprises, d'institutions renommées et de professeurs qualifiés issus des universités les plus prestigieuses du monde : la communauté de TECH Université Technologique.

*Nous vous donnons la possibilité de vous spécialiser auprès d'une équipe de professeurs de renommée internationale.*

# 04 Objectifs

L'objectif principal du Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX est de fournir aux étudiants les compétences et les connaissances nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre des stratégies efficaces en matière d'expérience client. À l'issue du programme, les étudiants seront capables d'identifier les besoins et les attentes des clients, d'évaluer la qualité de leur service et de concevoir des solutions personnalisées pour améliorer l'expérience de l'utilisateur à chaque point de contact avec l'entreprise. En outre, les professionnels seront en mesure de mesurer l'impact de ces solutions sur l'entreprise et sur la satisfaction des clients.



“

*Spécialisé avec TECH dans le développement de projets CX pour la gestion optimale de tous les points de contact entre le client et l'entreprise"*

## TECH prend en compte les objectifs de ses étudiants Ils travaillent ensemble pour les atteindre

Le Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX permet à l'étudiant de:

01

Mettre en place des méthodologies de travail qui rationalisent et encouragent la créativité et l'amélioration continue

02

Définir les fondamentaux de la mise en œuvre d'un projet CX

03

Concevoir un modèle de gouvernance de la satisfaction client efficace, multirôle et axé sur la prise de décision





04

Identifier le meilleur KPI de l'expérience client en fonction de la nature de l'entreprise

05

Utiliser le marketing émotionnel et la narration pour créer une expérience d'achat mémorable

06

Analyser l'impact de la technologie sur l'expérience d'achat et comment l'utiliser pour améliorer l'interaction avec le client dans le magasin physique

# 05

## Structure et contenu

Ce diplôme universitaire est conçu pour répondre aux besoins des professionnels du marketing numérique et est donc délivré en ligne. Les étudiants ont la liberté de choisir où et quand ils étudient, ce qui leur offre une expérience d'apprentissage personnalisée pendant les six semaines du programme. La structure flexible et abordable du certificat permet aux spécialistes d'adapter leurs ressources académiques à leur emploi du temps et à leurs engagements professionnels. Ils seront ainsi préparés à maîtriser l'expérience utilisateur de n'importe quelle entreprise et à exceller dans le domaine du CX sans avoir à sacrifier leur vie professionnelle et personnelle.



“

*Maîtrisez le parcours client dans un projet CX et développez des projets innovants qui ne laissent personne indifférent"*

## Programme d'études

L'objectif principal du Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX est d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'expérience client, en approfondissant l'identification des besoins des clients.

Pendant les six semaines du programme, les compétences managériales clés telles que les types de projets, l'alignement des objectifs et le temps d'exécution, l'identification du profil du client, le Product Business Case et le Service Business Case, parmi d'autres sujets pertinents, sont travaillées.

Le programme vise à former des leaders capables de diriger des équipes performantes dans le secteur numérique et d'acquérir des compétences en matière de prise de décision et de gestion de projet dans une perspective stratégique, technologique et innovante. À cette fin, l'expérience d'apprentissage est adaptée aux besoins de chaque étudiant en offrant du matériel d'enseignement dans une variété de formats multimédias et textuels.

En outre, le format flexible du diplôme permet aux étudiants d'organiser leurs ressources académiques en fonction de leur emploi du temps et de leurs responsabilités professionnelles. De même, la méthodologie pédagogique du Relearning est utilisée pour favoriser un apprentissage significatif et durable.

Ce Certificat se déroule sur une période de 6 semaines et se décompose en 1 module:

### Module 1

Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX. Modèle de gouvernement



## Où, quand et comment l'enseignement est dispensé ?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX entièrement en ligne. Pendant les 6 semaines de la spécialisation, les étudiants pourront accéder à tous les contenus de ce programme à tout moment, ce qui leur permettra d'auto gérer leur temps d'étude.

*Une expérience  
éducative unique, clé et  
décisive pour stimuler  
votre développement  
professionnel.*

Module 1. Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX. Modèle de gouvernement

<p><b>1.1. Définir une portée réaliste pour le projet</b></p> <p>1.1.1. Types de projets          1.1.1.1. Résolution de problèmes          1.1.1.2. Proposition de valeur          1.1.1.3. Innovation</p> <p>1.1.2. Point de départ:          1.1.2.1. Les données comme outil d'identification des opportunités et des <i>insights</i></p> <p>1.1.3. Alignement des objectifs, des participants          Rôle des experts, dynamiseurs          1.1.3.1. Examen des besoins de l'entreprise          1.1.3.2. Identification des parties prenantes internes et externes          1.1.3.3. Profil du client          1.1.3.4. Définition du résultat attendu</p>	<p><b>1.2. Identification du profil du client dans un projet CX</b></p> <p>1.2.1. Identification du profil du client souhaité en tant que défi</p> <p>1.2.2. Profilage comportemental          1.2.2.1. Habitudes de consommation et d'achat          1.2.2.2. Interaction avec les canaux de communication          1.2.2.3. Degré de numérisation          1.2.2.4. Radiographie sociodémographique</p> <p>1.2.3. Communication avec le client et traitement des données</p>	<p><b>1.3. Le <i>parcours du client</i> dans un projet CX</b></p> <p>1.3.1. Analyse et typification des points de contact          1.3.1.1. Safari et <i>shadowing</i>          1.3.1.2. Interviews          1.3.1.3. Workshops et <i>focus groups</i></p> <p>1.3.2. Identification des besoins des clients par profil d'audience          1.3.2.1. Points de satisfaction des clients:          1.3.2.1.1. Qu'est-ce qui fonctionne aujourd'hui, qu'est-ce que le client apprécie ?          1.3.2.2. Points de douleur du client:          1.3.2.2.1. Ce qui ne fonctionne pas aujourd'hui, ce qui génère de la frustration chez le client.</p> <p>1.3.3. Définir le <i>Customer Journey</i> pour chaque type de client          1.3.3.1. Identification des principaux <i>Gain y Pain Points</i> pour chaque étape clé et point de contact par lequel le client passe.</p>	<p><b>1.4. Exécution du projet</b></p> <p>1.4.1. Mise en œuvre du projet. Aspects importants          1.4.1.1. Alignement de la vision du client sur les objectifs de l'entreprise.          1.4.1.2. Visualisation du parcours du client: Établir un point de départ pour aligner toutes les équipes de l'entreprise          1.4.1.3. Analyse de la viabilité économique. Rentabilité          1.4.1.4. Implication des personnes clés dans la relation avec le client pour entrer dans la phase de mise en œuvre.</p> <p>1.4.2. Diagnostic et résolution:          1.4.2.1. Formules de présentation          1.4.2.1.1. <i>Workshops</i> de co-création          1.4.2.1.2. <i>Benchmarking</i></p> <p>1.4.2.2. Résolution          1.4.2.2.1. Identification des tâches          1.4.2.2.2. Affectation des tâches par profil</p>
<p>1.4.3. Évaluation          1.4.3.1. Définition des indicateurs de performance clés          1.4.3.2. Collecte des données          1.4.3.3. Période d'évaluation</p>	<p><b>1.5. Cadre d'action du projet CX</b></p> <p>1.5.1. Consolidation ou rejet          1.5.2. Évangélisation interne          1.5.3. Identification des outils</p>	<p><b>1.6. Analyse de rentabilité Lancement du nouveau produit</b></p> <p>1.6.1. Illustration du rôle du CX dans le développement d'un produit innovant</p> <p>1.6.2. Phases du lancement d'un nouveau produit</p> <p>1.6.3. Erreurs courantes</p>	<p><b>1.7. Service d'analyse de rentabilisation. Le CX en tant que catalyseur de l'innovation</b></p> <p>1.7.1. Rôle clé du CX dans l'innovation          1.7.2. Phases          1.7.3. Clés de la réussite</p>
<p><b>1.8. Service d'analyse de rentabilisation. La satisfaction du client comme levier d'amélioration continue</b></p> <p>1.8.1. Mesurer la satisfaction du client tout au long du <i>Customer Journey</i></p> <p>1.8.2. Phases          1.8.3. Routines orientées vers l'action</p>	<p><b>1.9. Le modèle de gouvernance dans un projet CX</b></p> <p>1.9.1. Rôle          1.9.2. Données          1.9.3. Plans d'action itératifs</p>	<p><b>1.10.1. Mise en œuvre d'un projet CX réussi. Clés</b></p> <p>1.10.1. Apprentissages          1.10.2. Références          1.10.3. Ressources</p>	



06

# Direction de la formation

Le Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX dispose d'une équipe d'enseignants hautement qualifiés dans le domaine de l'expérience client. Tous les spécialistes ont une grande expérience dans le secteur et sont en contact permanent avec les dernières tendances et pratiques en matière de CX. Les étudiants recevront ainsi une formation actualisée, axée sur l'environnement commercial actuel, avec des outils et des stratégies qui leur permettront d'améliorer l'expérience utilisateur des grandes entreprises. La vaste expérience professionnelle du personnel enseignant garantit un enseignement de haute qualité et un lien direct avec le monde du travail, permettant aux étudiants d'appliquer ce qu'ils apprennent dans leur travail quotidien.



“

*Les experts en expérience client approuvent  
la conception de ce Certificat pour vous  
offrir le contenu le plus actuel du secteur”*

## Direction



### Mme Yépez Molina, Pilar

- Consultante en marketing et formatrice pour les entreprises sous la marque La Digitalista
- Directrice exécutive de la création et partenaire fondatrice de ÚbicaBelow pour la création et le développement de campagnes de marketing en ligne et hors hors
- Directrice créative exécutive chargé de créer et de développer des campagnes de marketing promotionnel et relationnel pour des clients en ligne et hors ligne chez Sidecar SGM
- Responsable de la création en ligne et directeur exécutif de la création chez MC Comunicación
- Professeur de marketing numérique à l'École supérieure de journalisme de Catalogne
- Professeur de marketing numérique et de stratégies de communication dans le cadre du diplôme d'ingénieur du BES La Salle
- Professeur de marketing numérique à EUNCET Business School
- Diplôme d'Etudes Supérieures en Marketing Relationnel par l'Institut de l'Economie Numérique ICEMD
- Diplôme en publicité et relations publiques de l'université de Séville



## Professeurs

### Mme Camps, Núria

- Formatrice en Customer Experience
- Consultante Indépendante sur l'expérience client, l'amélioration des processus, la mise en œuvre d'outils technologiques et le service à la clientèle.
- Consultante et auditrice de systèmes de gestion de la qualité chez Quality Methode.
- Master en Marketing des Destinations Touristiques
- Diplôme en Tourisme de l'Université de Gérone

07

# Méthodologie

Ce programme de formation offre une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***le Relearning***.

Ce système d'enseignement est utilisé, par exemple, dans les écoles de médecine les plus prestigieuses du monde et a été considéré comme l'un des plus efficaces par des publications de premier plan telles que le ***New England Journal of Medicine***.





“

*Découvrez le Relearning, un système qui laisse de côté l'apprentissage linéaire conventionnel au profit des systèmes d'enseignement cycliques: une façon d'apprendre qui a prouvé son énorme efficacité, notamment dans les matières dont la mémorisation est essentielle”*



TECH Business School utilise l'Étude de Cas pour contextualiser tout le contenu.

Notre programme offre une méthode révolutionnaire de développement des compétences et des connaissances. Notre objectif est de renforcer les compétences dans un contexte changeant, compétitif et hautement exigeant.

“

*Avec TECH, vous pouvez expérimenter une manière d'apprendre qui ébranle les fondations des universités traditionnelles du monde entier”*



*Notre programme vous prépare à relever les défis commerciaux dans des environnements incertains et à faire réussir votre entreprise.*



*Notre programme vous prépare à relever de nouveaux défis dans des environnements incertains et à réussir votre carrière.*

## Une méthode d'apprentissage innovante et différente

Ce programme TECH est un parcours de formation intensif, créé de toutes pièces pour offrir aux managers des défis et des décisions commerciales au plus haut niveau, tant au niveau national qu'international. Grâce à cette méthodologie, l'épanouissement personnel et professionnel est stimulé, faisant ainsi un pas décisif vers la réussite. La méthode des cas, technique qui constitue la base de ce contenu, permet de suivre la réalité économique, sociale et commerciale la plus actuelle.



*Vous apprendrez, par le biais d'activités collaboratives et de cas réels, la résolution de situations complexes dans des environnements professionnels réels*

La méthode des cas est le système d'apprentissage le plus utilisé dans les meilleures écoles de commerce du monde depuis qu'elles existent. Développée en 1912 pour que les étudiants en Droit n'apprennent pas seulement le droit sur la base d'un contenu théorique, la méthode des cas consiste à leur présenter des situations réelles complexes afin qu'ils prennent des décisions éclairées et des jugements de valeur sur la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme méthode d'enseignement standard à Harvard.

Dans une situation donnée, que doit faire un professionnel? C'est la question à laquelle nous sommes confrontés dans la méthode des cas, une méthode d'apprentissage orientée vers l'action. Tout au long du programme, les étudiants seront confrontés à de multiples cas réels. Ils devront intégrer toutes leurs connaissances, faire des recherches, argumenter et défendre leurs idées et leurs décisions.

## Relearning Methodology

TECH combine efficacement la méthodologie des Études de Cas avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, qui associe différents éléments didactiques dans chaque leçon.

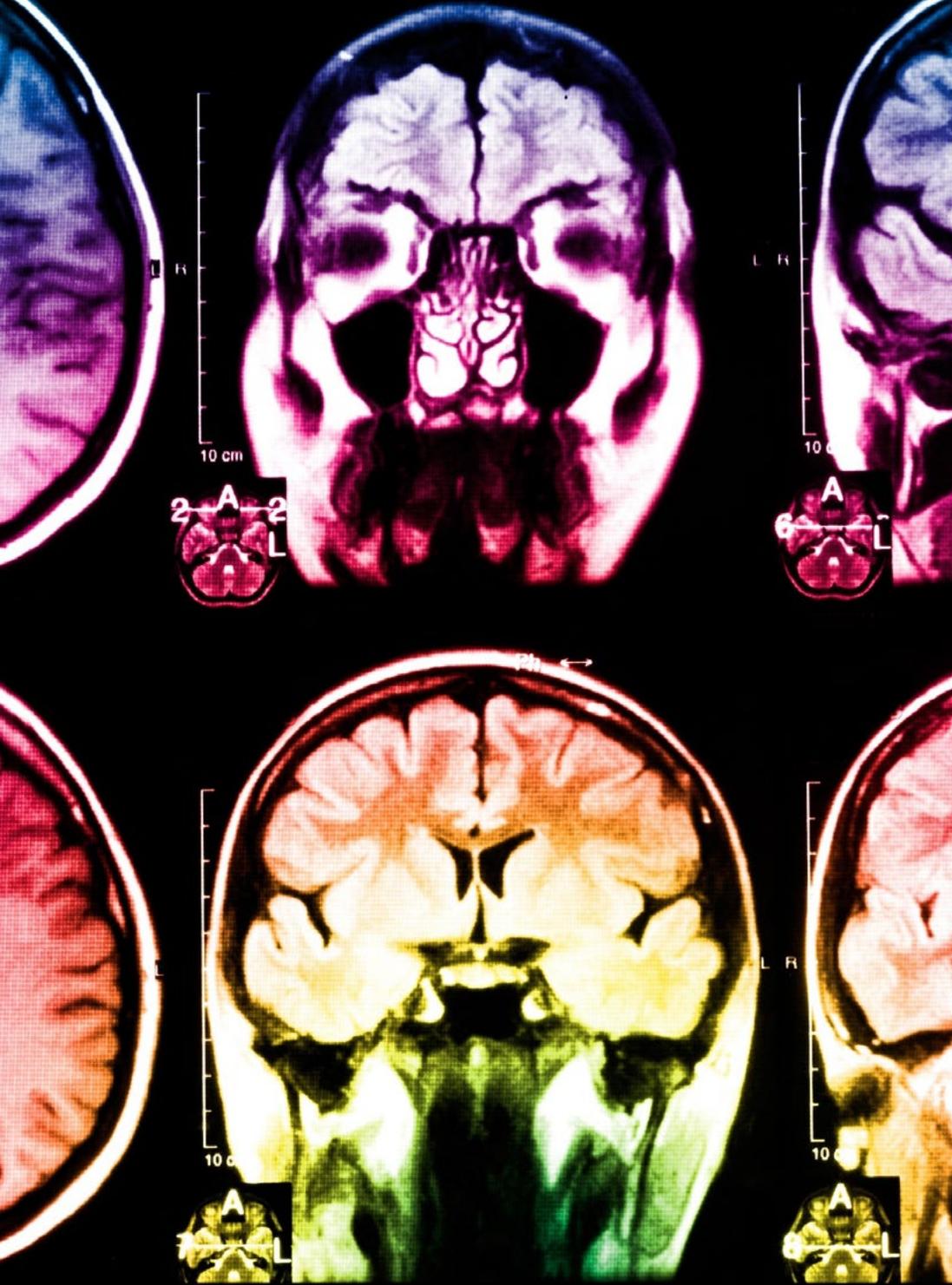
Nous enrichissons l'Étude de Cas avec la meilleure méthode d'enseignement 100% en ligne: le Relearning.

*Notre système en ligne vous permettra d'organiser votre temps et votre rythme d'apprentissage, en l'adaptant à votre emploi du temps. Vous pourrez accéder aux contenus depuis n'importe quel appareil fixe ou mobile doté d'une connexion Internet.*

À TECH, vous apprendrez avec une méthodologie de pointe conçue pour former les managers du futur. Cette méthode, à la pointe de la pédagogie mondiale, est appelée Relearning.

Notre école de commerce est la seule école autorisée à employer cette méthode fructueuse. En 2019, nous avons réussi à améliorer les niveaux de satisfaction globale de nos étudiants (qualité de l'enseignement, qualité des supports, structure des cours, objectifs...) par rapport aux indicateurs de la meilleure université en ligne.





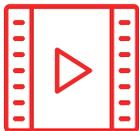
Dans notre programme, l'apprentissage n'est pas un processus linéaire, mais se déroule en spirale (apprendre, désapprendre, oublier et réapprendre). C'est pourquoi nous combinons chacun de ces éléments de manière concentrique. Cette méthodologie a permis de former plus de 650.000 diplômés universitaires avec un succès sans précédent dans des domaines aussi divers que la biochimie, la génétique, la chirurgie, le droit international, les compétences en gestion, les sciences du sport, la philosophie, le droit, l'ingénierie, le journalisme, l'histoire, les marchés financiers et les instruments. Tout cela dans un environnement très exigeant, avec un corps étudiant universitaire au profil socio-économique élevé et dont l'âge moyen est de 43,5 ans.

*Le Relearning vous permettra d'apprendre avec moins d'efforts et plus de performance, en vous impliquant davantage dans votre spécialisation, en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant les opinions: une équation directe vers le succès.*

D'après les dernières preuves scientifiques dans le domaine des neurosciences, non seulement nous savons comment organiser les informations, les idées, les images et les souvenirs, mais nous savons aussi que le lieu et le contexte dans lesquels nous avons appris quelque chose sont fondamentaux pour notre capacité à nous en souvenir et à le stocker dans l'hippocampe, pour le conserver dans notre mémoire à long terme.

De cette manière, et dans ce que l'on appelle Neurocognitive context-dependent e-learning, les différents éléments de notre programme sont reliés au contexte dans lequel le participant développe sa pratique professionnelle.

Ce programme offre le support matériel pédagogique, soigneusement préparé pour les professionnels:



#### Support d'étude

Tous les contenus didactiques sont créés par les spécialistes qui enseigneront le cours, spécifiquement pour le cours, afin que le développement didactique soit vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel, pour créer la méthode de travail TECH en ligne. Tout cela, avec les dernières techniques qui offrent des pièces de haute qualité dans chacun des matériaux qui sont mis à la disposition de l'étudiant.



#### Cours magistraux

Il existe de nombreux faits scientifiques prouvant l'utilité de l'observation par un tiers expert.

La méthode "Learning from an Expert" permet au professionnel de renforcer ses connaissances ainsi que sa mémoire, puis lui permet d'avoir davantage confiance en lui concernant la prise de décisions difficiles.



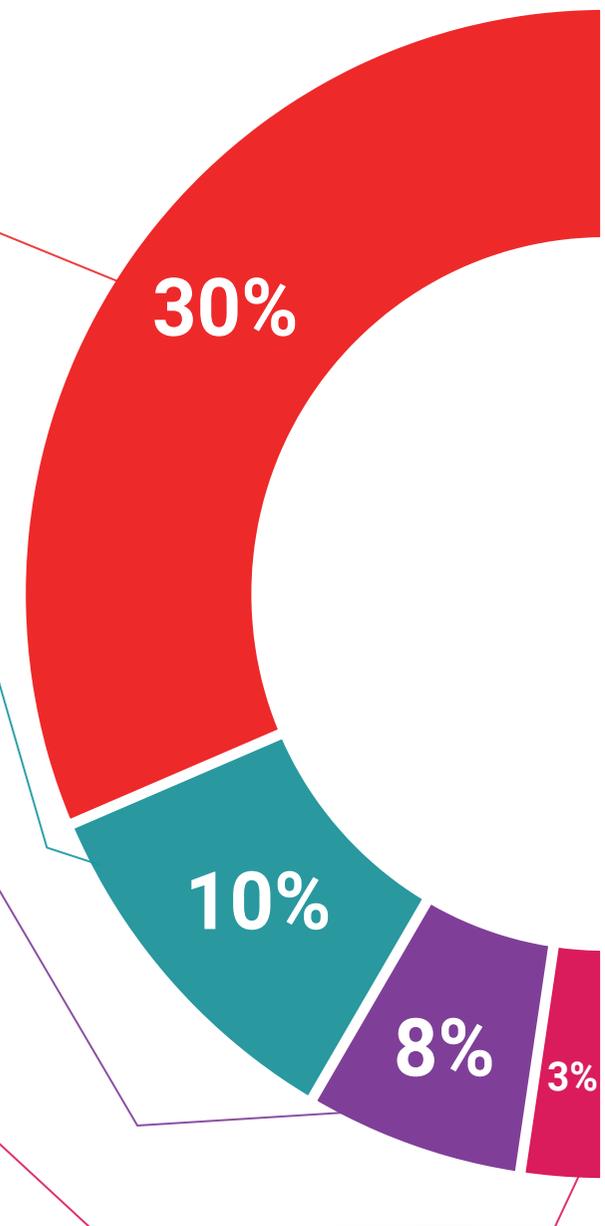
#### Stages en compétences de gestion

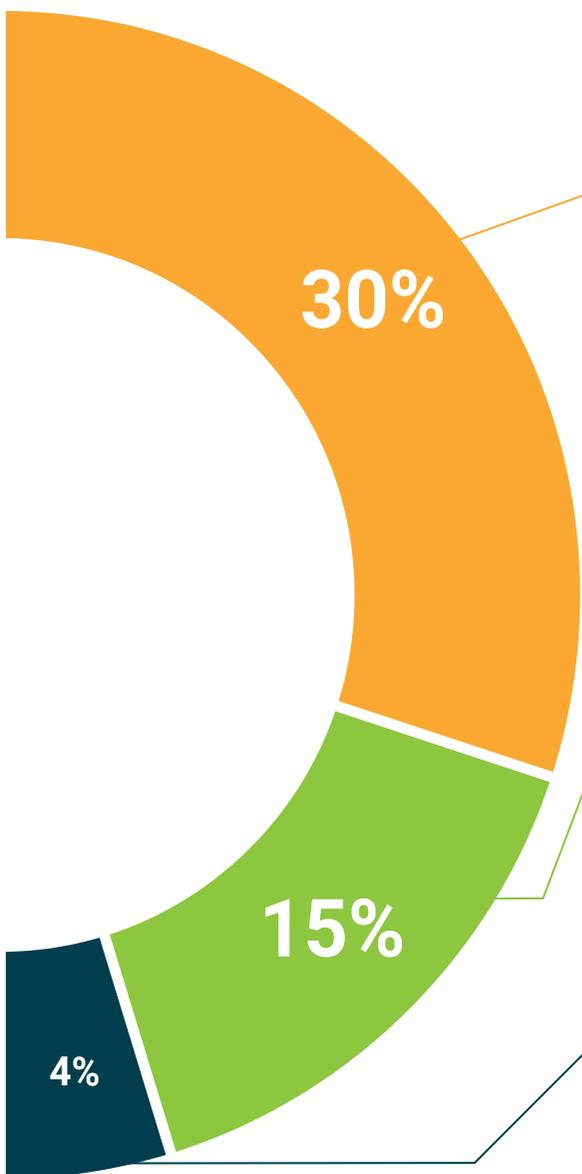
Ceux-ci mèneront des activités visant à développer des compétences de gestion spécifiques dans chaque domaine thématique. Pratiques et dynamiques pour acquérir et développer les compétences et les capacités dont un cadre supérieur a besoin dans le contexte de la mondialisation dans lequel nous vivons.



#### Lectures complémentaires

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans la bibliothèque virtuelle de TECH, l'étudiant aura accès à tout ce dont il a besoin pour compléter sa formation.





#### Case studies

Ils réaliseront une sélection des meilleures études de cas choisies spécifiquement pour ce diplôme. Des cas présentés, analysés et tutorés par les meilleurs spécialistes de la direction d'entreprise sur la scène internationale.



#### Résumés interactifs

L'équipe TECH présente les contenus de manière attrayante et dynamique dans des pilules multimédia comprenant des audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de renforcer les connaissances. Ce système éducatif unique pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



#### Testing & Retesting

Les connaissances de l'étudiant sont évaluées et réévaluées périodiquement tout au long du programme, par des activités et des exercices d'évaluation et d'auto-évaluation, afin que l'étudiant puisse vérifier comment il atteint ses objectifs.



08

# Profil de nos étudiants

Le Certificat s'adresse aux Titulaires d'un Diplôme d'Enseignement Supérieur, Diplômés et Licenciés ayant déjà obtenu un diplôme dans les domaines des Sciences Sociales et Juridiques, Administratives et des Affaires.

La diversité des participants, avec des profils académiques différents et de multiples nationalités constitue l'approche multidisciplinaire de ce programme.

Le Certificat peut également être suivi par des professionnels qui, ayant obtenu un diplôme universitaire dans n'importe quel domaine, ont deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine du marketing numérique.





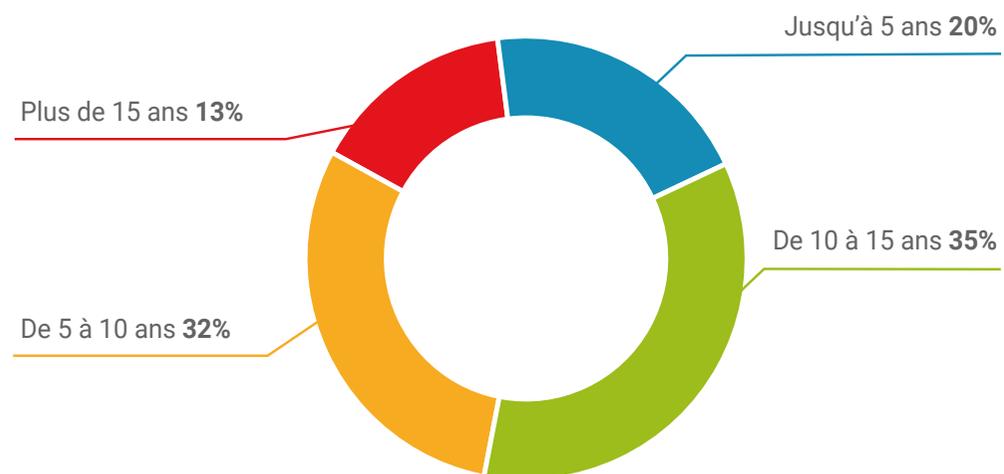
“

*Améliorez vos compétences pour une bonne gestion des projets CX, en abordant le cadre d'action et l'identification des besoins des clients”*

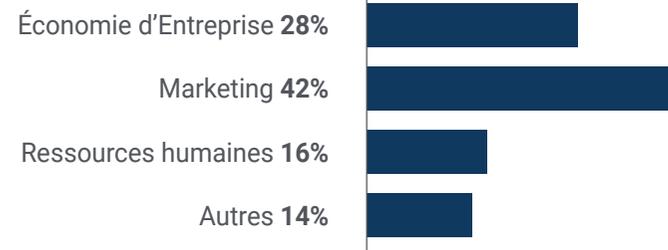
## Âge moyen

Entre **35** et **45** ans

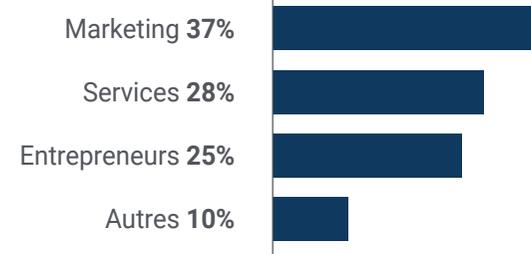
## Années d'expérience



## Formation

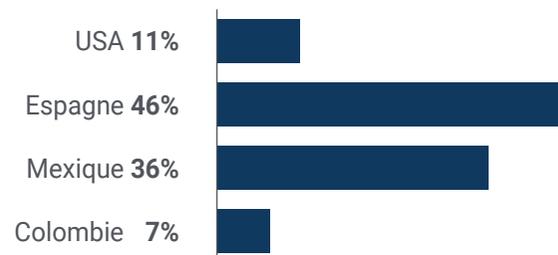


## Profil académique



## Distribution géographique

---



## Laura Rodríguez Afonso

---

Cheffe de projet CX

*"Ce certificat m'a permis d'acquérir des compétences pratiques pour améliorer l'expérience utilisateur dans l'environnement professionnel. L'équipe enseignante hautement qualifiée et la flexibilité du programme en font un excellent investissement pour ma carrière"*

09

# Impact sur votre carrière

Ce Certificat peut avoir un impact important sur la carrière d'un professionnel du marketing numérique. En effet, ce programme permet d'acquérir des compétences et des connaissances pratiques qui sont très appréciées sur le marché actuel. Ainsi, les diplômés peuvent appliquer ce qu'ils ont appris dans leur travail quotidien et améliorer l'expérience utilisateur de leurs clients. En outre, la flexibilité du programme en ligne permet aux étudiants d'adapter leurs études à leur emploi du temps professionnel et personnel, ce qui leur permet de continuer à travailler tout en améliorant leurs compétences et leurs connaissances. Cela garantit une plus grande satisfaction au travail et de meilleures opportunités de carrière à l'avenir.



“

*Montrez à vos clients votre grand potentiel en tant qu'expert en consultant dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet CX"*

## Êtes-vous prêt à faire le grand saut ? Vous allez booster votre carrière professionnelle.

Le Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX de TECH est un programme intensif qui vous prépare à relever les défis et à prendre des décisions commerciales dans le domaine du marketing numérique.. Son objectif principal est de promouvoir votre développement personnel et professionnel. Vous aider à réussir.

Si vous voulez vous améliorer, réaliser un changement positif au niveau professionnel et interagir avec les meilleurs, c'est l'endroit idéal pour vous.

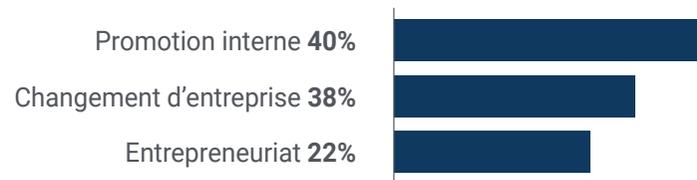
*Les connaissances acquises seront votre meilleur atout pour garantir une action en cas de manque d'expérience client dans les entreprises.*

*Boostez votre carrière en l'orientant avec TECH vers l'expérience client.*

### Moment du changement



### Type de changement



## Amélioration du salaire

---

L'achèvement de ce programme signifie une augmentation de salaire de plus de **27%** pour nos étudiants.



# 10

## Bénéfices pour votre entreprise

La présence d'un professionnel ayant obtenu le certificat de conception et de mise en œuvre d'un projet CX peut avoir un impact significatif sur les entreprises. Les connaissances et les compétences acquises permettront au professionnel d'améliorer l'expérience utilisateur des clients, ce qui à son tour peut accroître la fidélité des clients, améliorer la réputation de la marque et augmenter le chiffre d'affaires. En outre, le professionnel sera en mesure d'appliquer des outils et des stratégies pour identifier les besoins et les attentes des utilisateurs, ce qui peut améliorer la qualité des produits et des services offerts par l'entreprise. Tout cela peut se traduire par un avantage concurrentiel pour l'entreprise et une amélioration de l'efficacité et de la rentabilité de l'organisation.





“

*Il marque un avant et un après dans les entreprises grâce aux connaissances acquises avec ce Certificat”*

Développer et retenir les talents dans les entreprises est le meilleur investissement à long terme.

01

### Accroître les talents et le capital intellectuel

Le professionnel apportera à l'entreprise de nouveaux concepts, stratégies et perspectives susceptibles d'entraîner des changements importants dans l'organisation.

---

02

### Conserver les cadres à haut potentiel et éviter la fuite des talents

Ce programme renforce le lien entre l'entreprise et le professionnel et ouvre de nouvelles perspectives d'évolution professionnelle au sein de l'entreprise.

03

### Former des agents du changement

Vous serez en mesure de prendre des décisions en période d'incertitude et de crise, en aidant l'organisation à surmonter les obstacles.

---

04

### Des possibilités accrues d'expansion internationale

Grâce à ce programme, l'entreprise entrera en contact avec les principaux marchés de l'économie mondiale.

05

### Développement de projets propres

Le professionnel peut travailler sur un projet réel, ou développer de nouveaux projets, dans le domaine de la R+D ou le Business Development de son entreprise.

---

06

### Accroître la compétitivité

Ce programme permettra à exiger de leurs professionnels d'acquérir les compétences nécessaires pour relever de nouveaux défis et pour faire progresser l'organisation.



# 11 Diplôme

Le Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX garanti, outre la formation la plus rigoureuse et la plus actualisée, l'accès à un diplôme de Certificat délivré par TECH Université Technologique.



“

*Réussissez ce programme et recevez  
votre diplôme sans déplacements ni  
formalités administratives”*

Ce **Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX** contient le programme le plus complet et actualisé du marché.

Après avoir passé l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier\* avec accusé de réception son diplôme de **Certificat** délivrée par **TECH Université Technologique**

Le diplôme délivré par **TECH Université Technologique** indiquera la note obtenue lors du **Certificat**, et répond aux exigences communément demandées par les bourses d'emploi, les concours et les commissions d'évaluation des carrières professionnelles.

Diplôme: **Certificat en Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX**

Heures Officielles: **150h.**





## Certificat

### Conception et Mise en Œuvre d'un Projet CX

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Diplôme: TECH Université Technologique
- » Temps estimé: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

# Certificat

Conception et Mise en  
Œuvre d'un Projet CX

