

# Certificat

## Customer Experience



## Certificat Customer Experience

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé à: **Diplômés de l'université, les titulaires de diplômes qui ont précédemment obtenu un diplôme dans le domaine des sciences sociales, de l'administration et des affaires.**

Accès au site web: [www.techtute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/customer-experience](http://www.techtute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/customer-experience)

# Sommaire

01

Accueil

---

*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

Méthodologie

---

*page 24*

07

Profil de nos étudiants

---

*page 32*

08

Direction de la formation

---

*page 36*

09

Impact sur votre carrière

---

*page 40*

10

Bénéfices pour votre  
entreprise

---

*page 44*

11

Diplôme

---

*page 48*

# 01 Accueil

De nos jours, la Customer Experience est devenue un élément fondamental de la réussite de toute entreprise. Les progrès technologiques et l'évolution constante des marchés ont donné naissance à des clients de plus en plus exigeants et informés. Par conséquent, les entreprises doivent concentrer leurs efforts sur l'offre d'une expérience exceptionnelle à leurs clients à chaque point de contact, de l'acquisition au soutien après-vente. C'est en partant de ce principe que TECH a conçu ce diplôme, qui se concentre sur la compréhension des besoins et des attentes des clients, et sur la manière de leur offrir une expérience unique qui génère de la fidélité et de la rétention. Il est enseigné à 100% en ligne et utilise la méthodologie d'enseignement *Relearning*, qui permet aux étudiants d'apprendre de manière active et collaborative.



Certificat en Customer Experience.  
TECH Université Technologique



“

*TECH vous offre une opportunité unique de devenir un professionnel distingué spécialisé dans 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 acquerrez 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

Avec ce Certificat, le professionnel peut acquérir les compétences et les outils nécessaires pour concevoir et offrir une expérience client exceptionnelle, qui peut générer une augmentation de la satisfaction, de la fidélité et de la rétention des clients. En outre, ils seront en mesure de comprendre l'importance de la CX dans la stratégie commerciale et d'améliorer la compétitivité de l'entreprise. Vous serez également en mesure de mesurer et d'analyser l'expérience client, ce qui vous permettra d'identifier les opportunités d'amélioration et d'optimiser les processus.



“

*Si vous souhaitez franchir un cap dans votre carrière professionnelle et évoluer ou changer d'entreprise, ce diplôme vous donnera les clés pour améliorer votre carrière et y parvenir"*

**TECH considère les objectifs de ses étudiants comme les siens.  
Ils collaborent pour les atteindre.**

Le **Certificat en Customer Experience** permet à l'étudiant de:

01

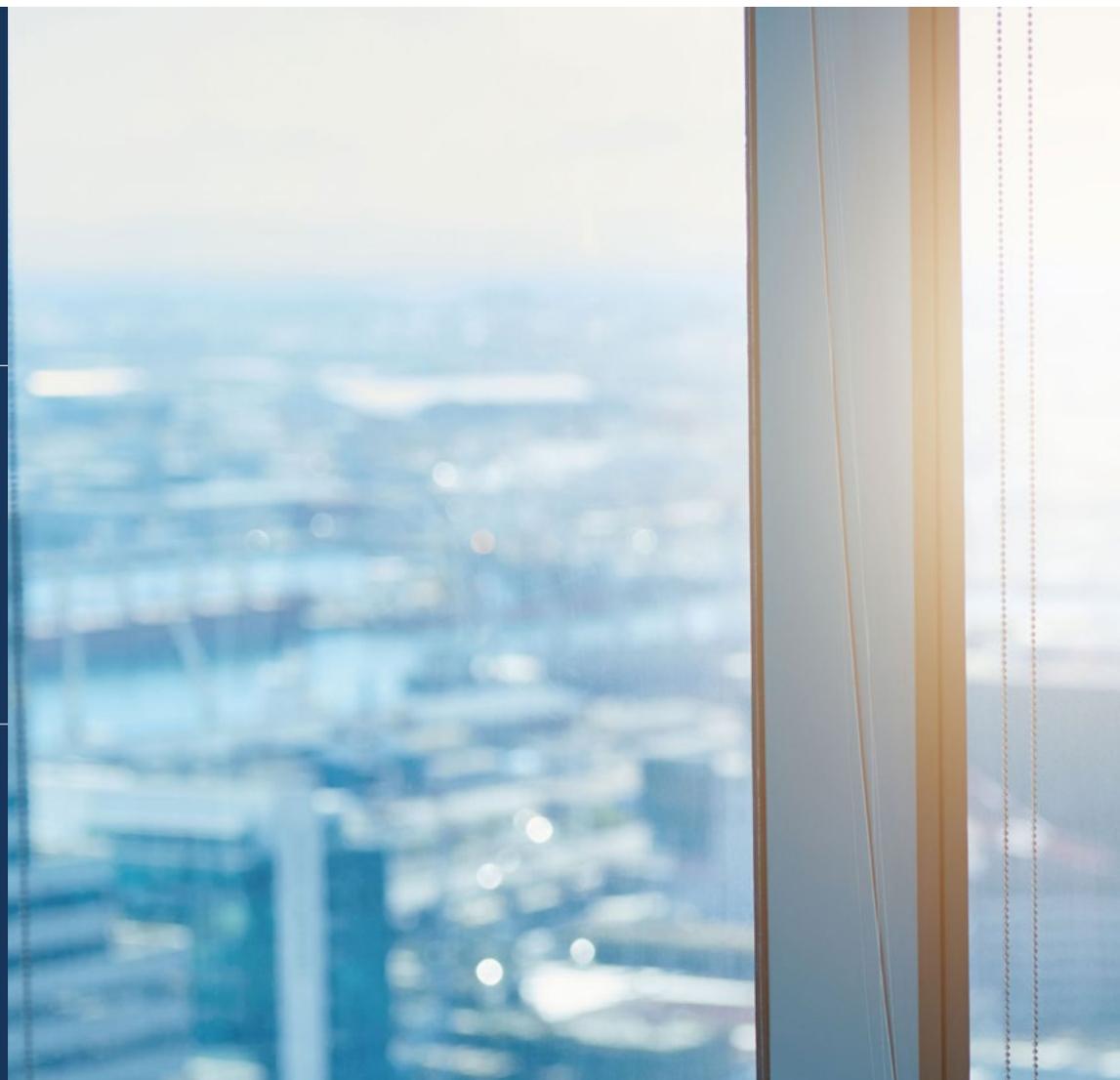
Définir les valeurs et les principes de l'organisation qui permettent la création d'une culture de l'expérience client et démontrer comment ces valeurs sont traduites en actions concrètes au bénéfice du client

02

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

03

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





04

Concevoir un modèle de gouvernance de la satisfaction client efficace, multirôle et orienté vers la prise de décision

05

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

06

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

# 05

## Structure et contenu

Le programme universitaire a été conçu pour répondre aux besoins des professionnels du marketing numérique. Il est proposé en ligne, ce qui vous permet de choisir librement votre horaire et votre lieu d'étude. Il dure six semaines et offre une expérience d'apprentissage unique et motivante pour poser les bases essentielles et exceller dans le domaine de l'expérience client. La structure du certificat est flexible et accessible, permettant aux spécialistes d'organiser leurs ressources académiques en fonction de leur emploi du temps et de leurs responsabilités professionnelles.



“

*Un programme adapté à vos besoins: vous décidez quand et d'où vous vous connectez. N'attendez pas plus longtemps et inscrivez-vous dès maintenant"*

## Plan d'études

L'objectif du Certificat en Customer Experience est d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'Expérience Client, de l'acquisition au support après-vente.

Pendant les 6 semaines du programme, des compétences managériales clés telles que la méthodologie de la Voix du Client, l'évaluation et la mesure de la VOC, l'écoute active pour la VOC ou le *Voc Journey*, entre autres, seront travaillées. Le cursus 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.

D'autre part, le certificat s'adapte aux besoins académiques de chaque étudiant en offrant du matériel didactique sous différents formats multimédias et textuels, ce qui garantit une expérience d'apprentissage personnalisée et efficace.

En outre, le programme met l'accent sur la promotion du leadership et du travail d'équipe afin de développer des compétences dans une perspective stratégique et technologique. En bref, le programme vise à mettre à jour et à élargir les compétences des professionnels du secteur numérique grâce à une perspective innovante et à une formation académique solide.

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

### Module 1.

Customer Experience: Nouveau client ou consommateur

## Où, quand et comment cela se déroule?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Customer Experience entièrement en ligne. Pendant les 6 semaines de spécialisation, l'étudiant pourra accéder à tout moment à l'ensemble des contenus de ce programme, ce qui vous permettra de gérer vous-même votre temps d'étude.

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



**Module 1. Customer Experience: Nouveau client ou consommateur**

**1.1. Expérience client**

- 1.1.1. Expérience client Modèle de causalité expérience-satisfaction
- 1.1.2. *Customer Experience Management (CEM)*
- 1.1.3. Customer Experience vs. *Brand experience*
- 1.1.4. De la Customer Experience au *Customer Experience Management*

**1.2. Le nouveau consommateur**

- 1.2.1. Le nouveau consommateur. Relationnel vs. transactionnel
- 1.2.2. Tendances du marché actuel
  - 1.2.2.1. Durabilité, responsabilité sociale
- 1.2.3. Impact de la technologie et des réseaux sociaux sur le comportement du nouveau consommateur Tendances générales
  - 1.2.3.1. Omni-canalisation, surinformation, expériences immersives
- 1.2.4. Le consommateur en tant qu'ambassadeur de l'entreprise

**1.3. Méthodologie de la voix du client (VOC)**

- 1.3.1. Méthodologie VOC
- 1.3.2. *Aperçu de l'expérience client*
- 1.3.3. Le programme VOC comme base stratégique

**1.4. Méthodologies VOC. Cartographie**

- 1.4.1. Cartographie de *Touchpoints*
- 1.4.2. *Parcours du client*
- 1.4.3. Carte de l'empathie
- 1.4.4. Identification des MOTS

**1.5. Programme VOC Principes clés**

- 1.5.1. Écoute
- 1.5.2. Demander
- 1.5.3. Interpréter
- 1.5.4. Acte
- 1.5.5. Contrôler
- 1.5.6. Concevoir

**1.6. Définition d'un programme VOC Étapes**

- 1.6.1. Phase de sensibilisation
- 1.6.2. Phase de collecte
- 1.6.3. Phase d'analyse
- 1.6.4. Phase d'action
- 1.6.5. Phase d'évaluation

**1.7. Collecte de la Voix du Client: Conception de la recherche sur la VOC**

- 1.7.1. Définir les objectifs et le champ d'application de la recherche
- 1.7.2. Techniques de collecte de données quantitatives et qualitatives
- 1.7.3. Sélection des méthodes de collecte des données
- 1.7.4. Conception des questionnaires et des guides d'entretien
- 1.7.5. Outils de collecte

**1.8. Analyse de la voix du client**

- 1.8.1. Identification de modèles et de tendances
- 1.8.2. Interprétation des données pour identifier les besoins, les souhaits et les attentes des clients
- 1.8.3. Application d'outils qualitatifs
- 1.8.4. Outils d'analyse

**1.9. Évaluation et mesure de la voix du client**

- 1.9.1. Systèmes traditionnels: NPS (Net Promote Score)
- 1.9.2. Mesurer les émotions
- 1.9.3. Nouveautés dans la mesure VOC
- 1.9.4. Identifier les opportunités d'amélioration

**1.10. L'écoute active VOC**

- 1.10.1. Écoute dynamique et observation Voc
- 1.10.2. Le service à la clientèle comme méthode d'écoute
- 1.10.3. Analyse des sentiments dans les réseaux sociaux



# 06

# 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.



07

# 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 aux différents profils académiques et aux 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.





“

*Approfondir votre compréhension du concept de nouveau consommateur vous permettra d'acquérir une connaissance large et complète des questions les plus importantes en matière d'expérience client"*

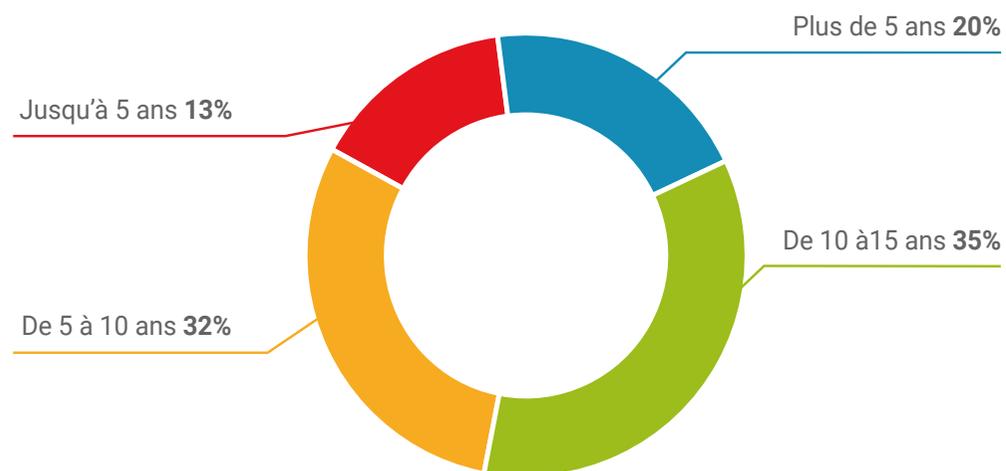
### Âge moyen

---

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

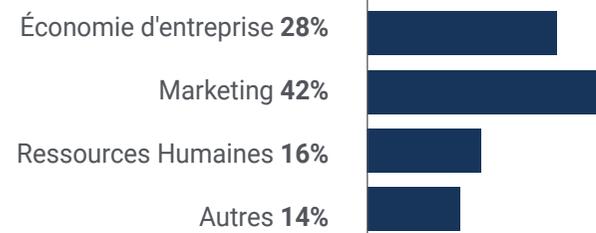
### Années d'expérience

---



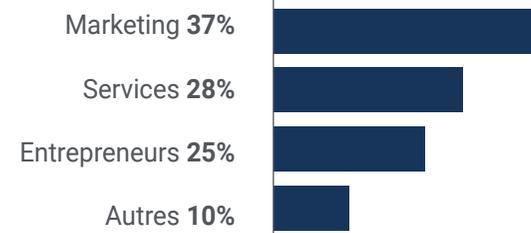
### Formation

---



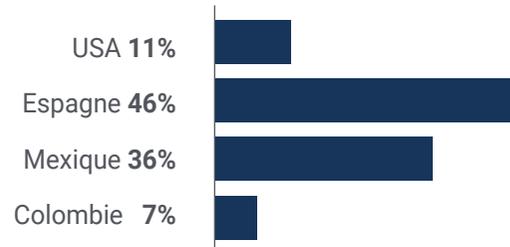
### Profil académique

---



## Distribution géographique

---



## Adrián Toledo Díaz

---

Spécialiste du marketing numérique

*"Grâce au Certificat en Customer Experience, j'ai acquis une connaissance complète de la manière de concevoir et d'offrir une expérience client exceptionnelle. La méthodologie d'enseignement Relearning m'a permis d'apprendre de manière efficace et agréable, et l'équipe enseignante, composée de professionnels très prestigieux, m'a fourni des outils et des stratégies basés sur les dernières tendances"*

08

# Direction de la formation

L'équipe enseignante de ce diplôme universitaire est composée de professionnels très prestigieux ayant une grande expérience dans le secteur du marketing numérique. Tous sont actifs, ce qui leur permet d'offrir aux étudiants une formation actualisée basée sur les dernières tendances et les meilleures pratiques en matière de *Customer Intelligence*. L'équipe enseignante peut ainsi fournir aux étudiants une vision complète et pratique de l'importance du CX dans l'environnement commercial actuel, ainsi que des outils et des stratégies pour améliorer l'expérience des utilisateurs. En outre, leur expérience professionnelle garantit un enseignement de qualité et une connexion avec la réalité des entreprises, ce qui permettra aux étudiants d'appliquer ce qu'ils apprennent dans leur travail quotidien.





“

*Les meilleurs experts du Certificat en Digital Marketing vous offriront les outils clés pour mener votre entreprise vers le succès professionnel"*

## 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 ligne
- ◆ 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
- ◆ Diplôme de troisième cycle en marketing relationnel de l'ICEMD
- ◆ Diplôme en publicité et relations publiques de l'université de Séville



09

# Impact sur votre carrière

Ce programme universitaire peut avoir un impact significatif sur la carrière d'un spécialiste du marketing numérique, car il lui permettra d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour offrir une expérience client exceptionnelle tout au long des processus d'achat et d'après-vente. Cela peut améliorer la réputation et la perception de la marque, ce qui, à son tour, peut accroître la fidélité et la rétention des clients. En outre, en développant des compétences CX, le professionnel sera mieux préparé à s'adapter aux changements du marché et à relever les défis de la transformation numérique.



“

*Grâce à ce diplôme, vous pourrez nouer des contacts avec des personnes qui ont les mêmes centres d'intérêt que vous et qui pourraient devenir de futurs clients et partenaires"*

*Si vous êtes à la recherche d'une qualification qui vous permettra de bénéficier d'une augmentation de salaire significative, vous avez la possibilité de le faire.*

### Êtes-vous prêt à faire le grand saut?

#### **Vous allez booster votre carrière professionnelle.**

Le Certificat en Customer Experience 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 principal objectif est de favoriser votre épanouissement personnel et professionnel. Vous aider à réussir.

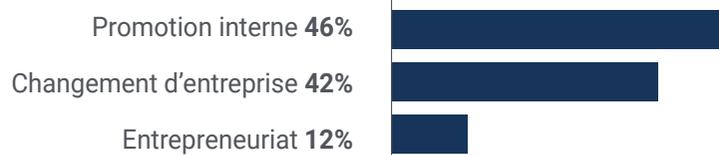
Si vous voulez vous améliorer, réaliser un changement positif au niveau professionnel et interagir avec les meilleurs, c'est l'endroit idéal pour vous.

*En choisissant ce diplôme, vous opterez pour une formation de qualité, sanctionnée par la meilleure université en ligne du monde selon Forbes.*

### Heure du changement



### Type de changement



## Amélioration salariale

---

L'achèvement de ce programme signifie une augmentation de salaire de plus de **25,2%** pour nos étudiants.



10

# Bénéfices pour votre entreprise

Les entreprises spécialisées dans le marketing numérique qui disposent d'un professionnel spécialisé dans l'expérience client peuvent obtenir des avantages significatifs. Ces professionnels seront dotés des compétences nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre des stratégies de marketing visant à améliorer l'expérience client. Cela peut conduire à une augmentation de la fidélité et de la rétention des clients, ainsi qu'à un avantage concurrentiel sur le marché. En outre, les spécialistes de l'expérience client peuvent aider les entreprises à s'adapter aux changements du marché et à rester à la pointe des tendances et des meilleures pratiques du secteur.





“

*Portez votre carrière au plus haut niveau et aspirez à des emplois dans de grandes entreprises du secteur grâce à TECH"*

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 Customer Experience vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat délivré par TECH Université Technologique.





“

*Terminez ce programme avec succès  
et obtenez votre diplôme universitaire  
sans avoir à voyager ou à suivre des  
procédures fastidieuses”*

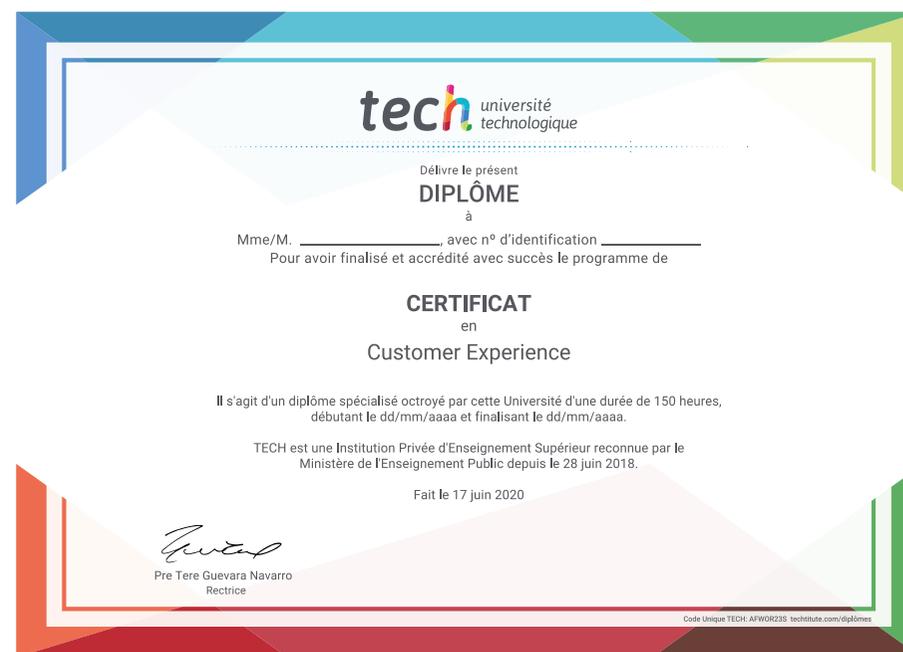
Ce **Certificat en Customer Experience** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal\* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat** délivré 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 Customer Experience**

N.º d'heures officielles: **150 h.**



\*Si l'étudiant souhaite que son diplôme version papier possède l'Apostille de La Haye, TECH EDUCATION fera les démarches nécessaires pour son obtention moyennant un coût supplémentaire.



## Certificat Customer Experience

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

# Certificat Customer Experience

