

Certificat

Employee Experience





tech université
technologique

Certificat Employee Experience

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire:   votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé  : Diplômés de l'université, et Licenciés qui ont précédemment obtenu un diplôme dans le domaine des Sciences Sociales et Juridiques, de l'Administration et Commerciales.

Accès au site web: www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/employee-experience

Accueil

01

Présentation

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 Présentation

L'Employee Experience est devenue un facteur clé pour atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle. Les entreprises ont compris que le bien-être de leurs employés et la qualité de leur expérience professionnelle se reflètent directement dans la satisfaction et la fidélité des clients. C'est pourquoi de plus en plus d'organisations cherchent à développer des stratégies pour améliorer l'expérience de leurs employés en matière de Customer Service. C'est pourquoi ce programme universitaire TECH est essentiel pour les professionnels qui souhaitent étudier le sujet en profondeur et l'appliquer dans leur travail quotidien. Grâce au format 100 % en ligne du programme et à la méthodologie pédagogique innovante *Relearning*, les étudiants disposent d'une flexibilité absolue pour organiser les ressources académiques en fonction de leurs besoins et de leur disponibilité.



Certificat en Employee Experience. 
TECH Université Technologique



“

Contribuez à une expérience satisfaisante entre les employés et les clients de votre entreprise grâce à ce Certificat. Inscrivez-vous dès maintenant et maîtrisez les techniques nécessaires”

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

Cette certification permet aux étudiants de comprendre l'importance de l'expérience des employés dans le service à la clientèle et fournit les outils nécessaires pour créer une stratégie efficace en matière d'Employee Experience. À l'issue du programme, les stagiaires seront en mesure d'améliorer l'expérience des employés en matière de Customer Service, ce qui se traduira par un service à la clientèle exceptionnel et une satisfaction et une fidélisation accrues des clients.



“

*Vous serez en mesure d'établir
des méthodologies de travail
qui rationalisent et encouragent
la créativité et l'amélioration
continue de vos employés"*

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

Le **Certificat en Employee Experience** permettra à l'étudiant de:

01

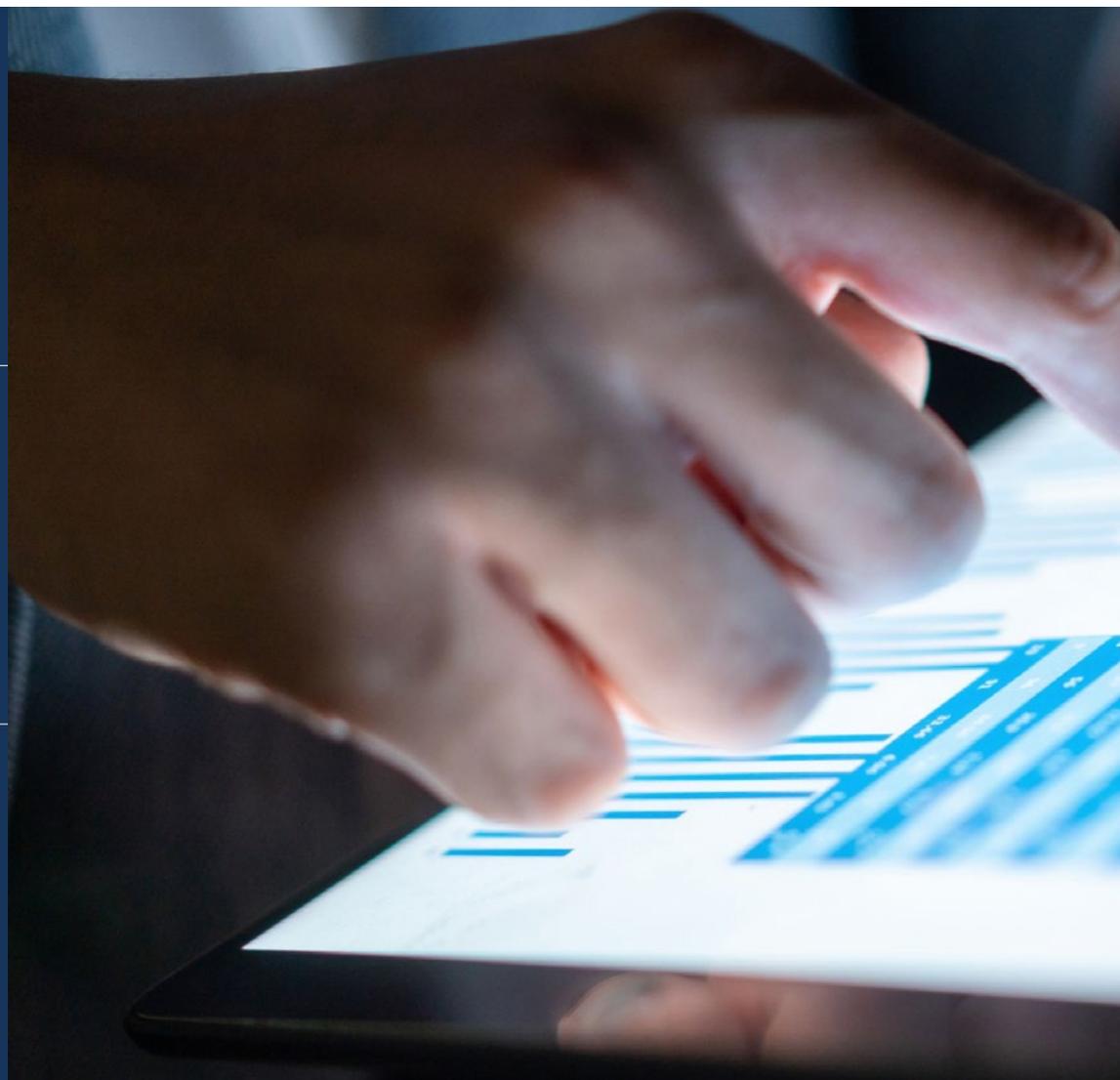
Mettre en place des méthodologies de travail qui rationalisent et encouragent la créativité et l'amélioration continue

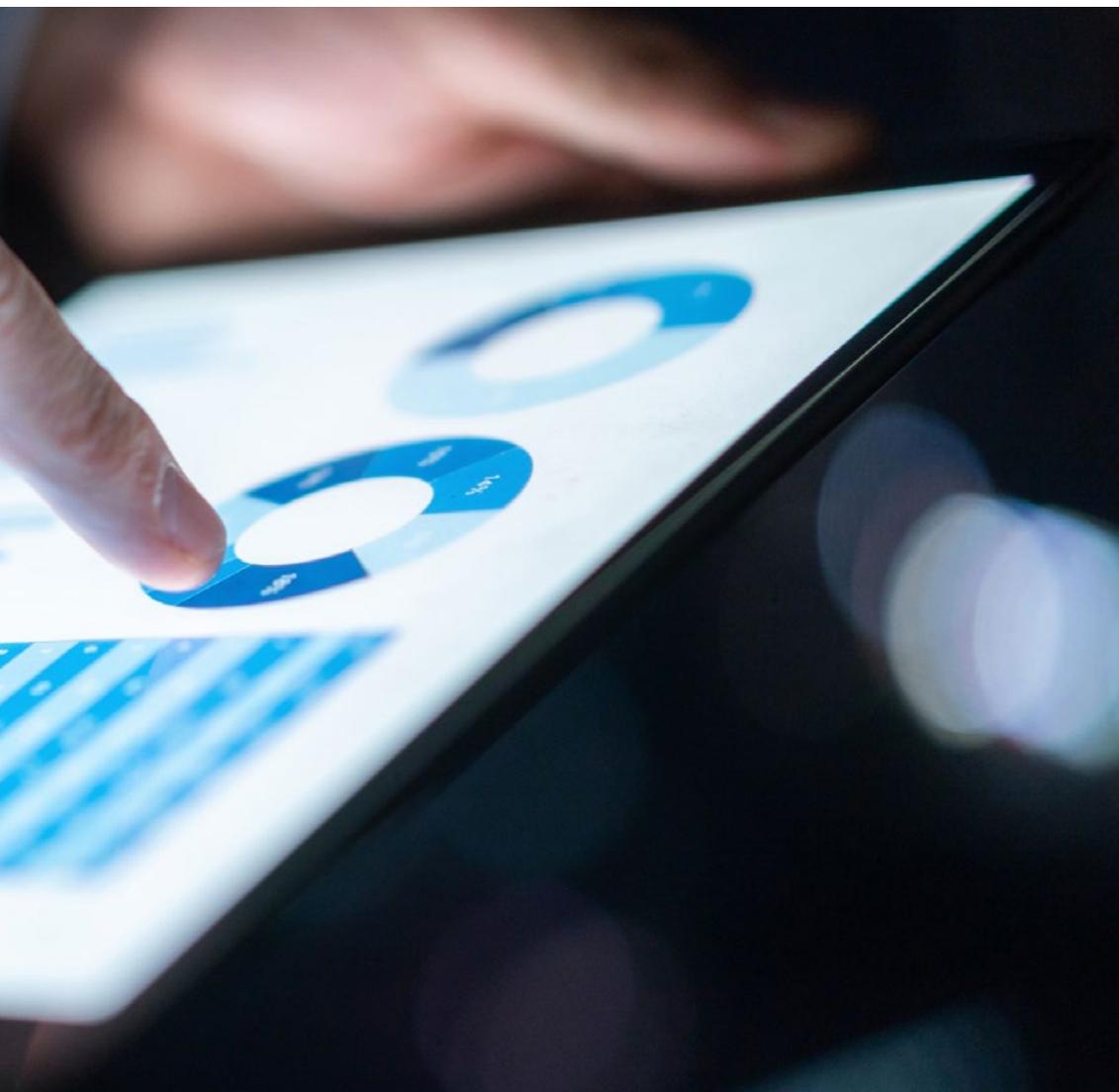
02

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

03

Concevoir un modèle de gouvernance de la satisfaction de la clientèle efficace, valable pour différents rôles et orienté vers la prise de décision





04

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

05

Utiliser le marketing émotionnel et le storytelling 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

Le Certificat en Employee Experience a été conçu pour satisfaire les besoins des professionnels spécialisés dans le Customer Service. Ce programme est proposé entièrement en ligne, ce qui permet aux étudiants d'étudier à tout moment et en tout lieu. D'une durée de six semaines, il offre une expérience d'apprentissage unique et motivante qui permet d'acquérir les bases nécessaires pour exceller dans le domaine de l'Employee Experience. En outre, la structure du cours est hautement adaptable, ce qui permet aux spécialistes d'adapter les ressources académiques à leur emploi du temps et à leurs responsabilités professionnelles, garantissant ainsi une utilisation maximale des contenus.



“

*Devenez un gestionnaire efficace dans
tous les domaines de l'entreprise.
Appliquez tout l'apprentissage fourni
par ce Certificat dans votre entreprise”*

Plan d'études

L'objectif du Certificat en Employee Experience est d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'Expérience Client à travers le point de vue des employés qui interagissent avec les clients et fournissent le service.

Pendant six semaines, des sujets clés tels que la culture d'entreprise, la vision centrée sur le client, les systèmes d'écoute des employés, l'alignement du Customer Journey sur les processus internes de l'organisation et les clés d'une culture centrée sur l'employé seront abordés. Le programme d'études vise à former des leaders capables de diriger des équipes performantes dans le secteur numérique, en acquérant des compétences en matière de prise de décision et de gestion de projet dans une perspective stratégique, technologique et innovante.

En le programme s'adapte aux besoins académiques de chaque étudiant, en offrant du matériel didactique sous différents formats multimédias et textuels, qui garantissent une expérience d'apprentissage personnalisée et efficace. Le leadership et le travail en équipe sont encouragés afin de développer des compétences dans une perspective stratégique et technologique.

En résumé, le Certificat en Employee Experience vise à mettre à jour et à élargir les compétences des professionnels du secteur numérique grâce à une perspective innovante et à une solide formation académique. Les étudiants pourront développer des compétences en gestion et d'acquérir des connaissances pratiques à appliquer dans leur environnement de travail, ce qui leur donnera un avantage sur le marché concurrentiel du Marketing Numérique.

Ce Certificat se déroule sur 6 semaines et est divisé en 1 module:

Module 1

Employee Experience



Où, quand et comment cela se déroule?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Employee 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. Employee Experience

1.1. Employee Experience (EX) L'importance d'un Système Solide

- 1.1.1. Employee Experience comme levier d'entraînement de la CX
- 1.1.2. Phases de développement
- 1.1.3. Avantages d'un système EX solide
- 1.1.4. Le contexte BANL. Tendances actuelles pour un système EX

1.2. La Culture d'Entreprise, base du système d'Employee Experience

- 1.2.1. La culture d'entreprise
- 1.2.2. Rôles des facilitateurs de l'Employee Experience
- 1.2.3. Types d'organisations, Cultures
- 1.2.4. Rôles et responsabilités des acteurs clés de l'EX

1.3. Le rôle d'un Département des Ressources Humaines avec une vision centrée sur le client

- 1.3.1. Le rôle du département des Ressources Humaines en tant que facilitateur de l'EX
- 1.3.2. Éléments stratégiques pour stimuler l'EX
- 1.3.3. Diagramme interne d'une culture Customer Centric
- 1.3.4. Application Pratique

1.4. Système d'Écoute des Employés (I): Écosystème de base pour EX

- 1.4.1. Le système d'écoute des employés à 360
- 1.4.2. Carte d'Écoute des Employés
- 1.4.3. Outils d'écoute proactive
- 1.4.4. Mécanismes de contrôle continu de l'EX
- 1.4.5. Application Pratique

1.5. Système d'Écoute des Employés (II): Indicateurs clés en EX

- 1.5.1. Sources de données sur les employés
Application des résultats
- 1.5.2. Indicateurs de suivi et de mesure des EX
- 1.5.3. "Do and Don't" dans l'établissement d'indicateurs CX liés aux employés

1.6. Outils de l' Employee Experience (I): Écosystème de l'Expérience du Client et de l'Employé

- 1.6.1. Relier le Customer Journey aux processus internes de l'organisation Finalité
- 1.6.2. Construire une Carte de l'Écosystème CX et de l'écosystème des Employés
- 1.6.3. Application Pratique

1.7. Outils de l'Employee Experience (II): l'Archétype de l'Employé

- 1.7.1. L'Archétype de l'Employé
- 1.7.2. Construire un Archétype de l'Employé
- 1.7.3. Utilisation des Archétypes de l'Employé
- 1.7.4. Application Pratique

1.8. Outils de l' Employee Experience (III): Employee Journey

- 1.8.1. L'Employee Journey
- 1.8.2. Construction d'un Employee Journey
- 1.8.3. Utilisation des Employee Journeys
- 1.8.4. Application Pratique

1.9. Responsable de la mise en place, du Maintien et de la Construction d'une bonne Employee Experience

- 1.9.1. Rôles et responsabilités de l'EX
- 1.9.2. Impact des changements et des tendances sociales sur l'Employee Experience
- 1.9.3. Écoute permanente des employés et du marché pour obtenir un avantage concurrentiel
- 1.9.4. Cas de réussite

1.10. Les clés d'une approche centrée sur l'employé

- 1.10.1. Importance d'un système d'expérience des employés
- 1.10.2. Avantages d'un système EX pour une amélioration exponentielle du CX
- 1.10.3. Les cinq clés pour éviter l'échec dans la mise en œuvre d'un système centré sur l'employé



“

Une expérience qui vous permettra de construire une carte de l'écosystème CX et des employés, et de la mettre en pratique pour guider votre entreprise vers le succès"

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

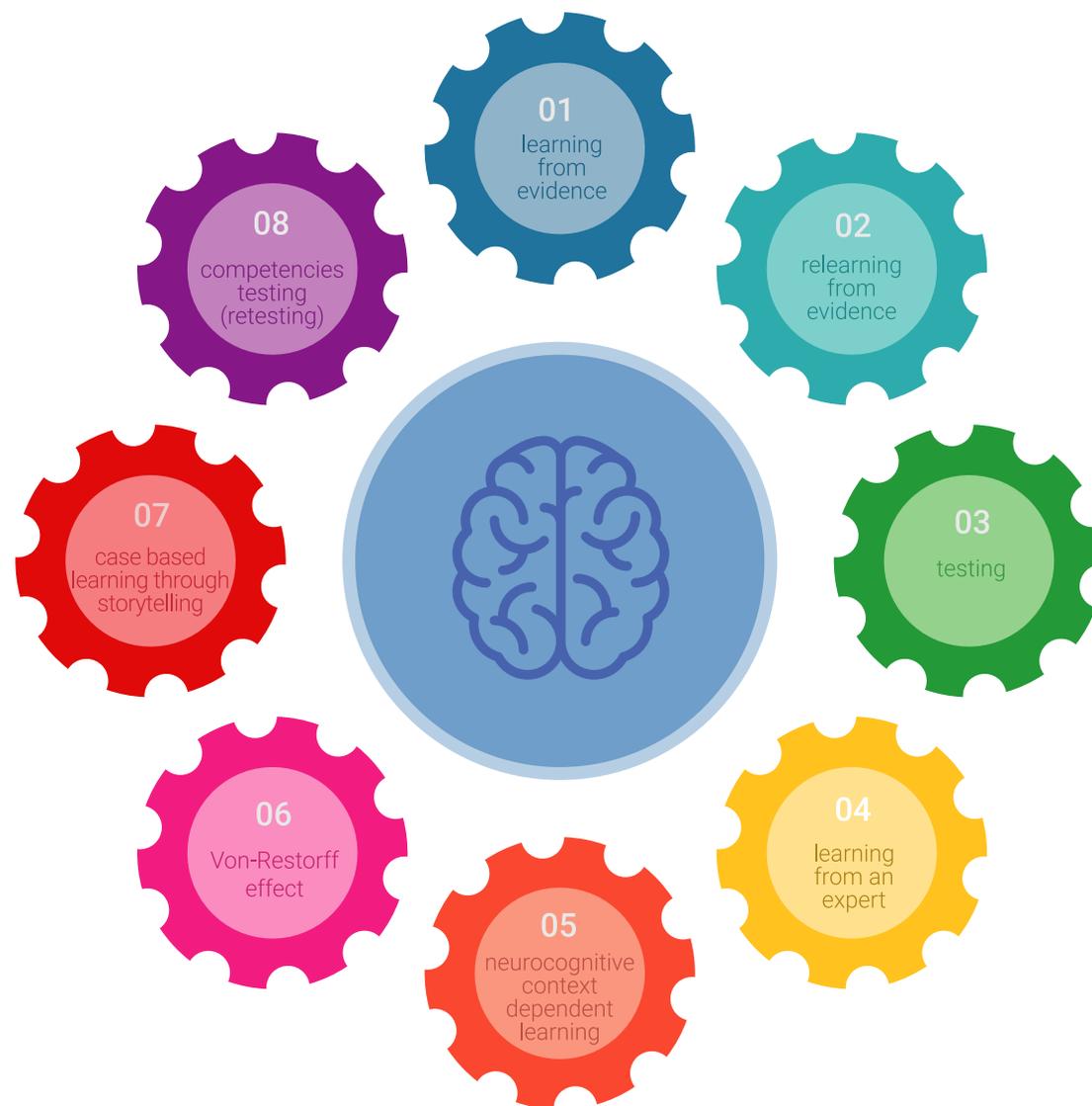
TECH combine efficacement la méthodologie des Études de Cas avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, qui associe différents éléments didactiques dans chaque leçon.

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 un des domaine 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 diplômés de l'université dans n'importe quel domaine, ayant au moins deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine du Marketing Numérique.





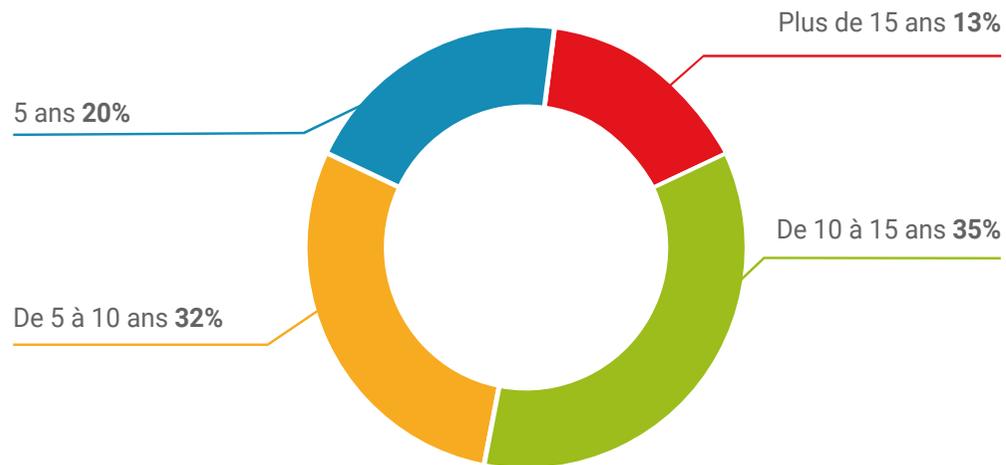
“

Vous avez de l'expérience dans le domaine du Customer Service et vous souhaitez faire évoluer votre carrière? Cette certification vous donne la possibilité de continuer à travailler tout en acquérant une formation plus poussée dans ce domaine"

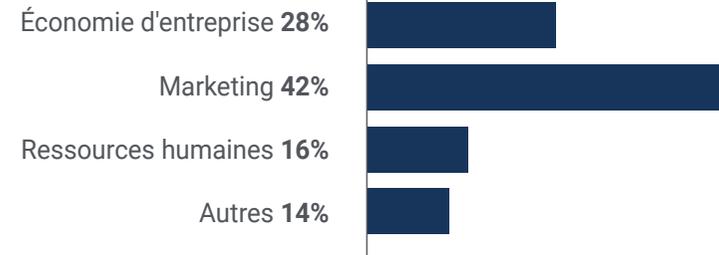
Âge moyen

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

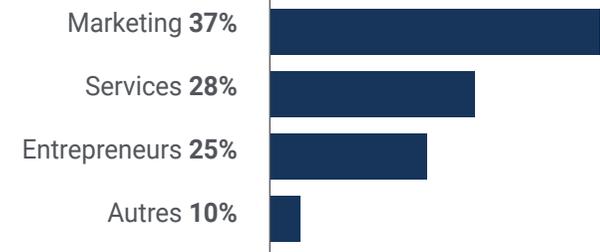
Années d'expérience



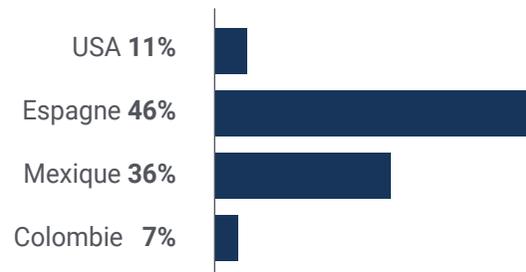
Formation



Profil académique



Distribution géographique



Martín López Quintero

Consultant en Ressources Humaines

"Le Certificat en Employee Experience a été une expérience transformatrice pour moi. J'ai acquis de nouvelles compétences en matière de leadership et une compréhension approfondie de la manière dont l'expérience des employés influe directement sur la satisfaction des clients. Je suis désormais en mesure de diriger des projets de manière efficace et d'améliorer la culture organisationnelle de mon entreprise".

08

Direction de la formation

L'équipe enseignante de ce programme universitaire est composée de professionnels ayant une grande expérience dans le domaine des Ressources Humaines et du Customer Service. Ces experts guideront les étudiants tout au long de leur cursus, en partageant leurs connaissances et leur expérience pour les aider à acquérir une solide compréhension de l'expérience des employés dans le service à la clientèle et de la manière de mettre en œuvre une stratégie efficace en matière d'Employee Experience.



“

Vous bénéficierez d'un soutien constant et personnalisé afin de tirer le meilleur parti de cette certification"

Direction



Mme Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consultant en Marketing et Formateur pour les entreprises sous la marque La Digitalista
- ♦ Directrice Exécutive et Partenaire Fondatrice, elle crée et développe des campagnes de Marketing en ligne et hors ligne chez ÚbicaBelow
- ♦ Directrice Exécutive, elle crée et développe des campagnes de promotion et de Marketing Relationnel pour les clients en ligne et hors ligne de Sidecar SGM
- ♦ Online Creative Manager et Executive Creative Manager chez MC Communication
- ♦ Professeur de Cours en Marketing Numérique à l'École supérieure de Journalisme de Catalogne
- ♦ Professeur de Marketing Digital et de Stratégies de Communication dans le Cadre du Bachelor en Ingénierie à BES La Salle
- ♦ Professeur de Marketing Digital chez EUNCET
- ♦ Cours de troisième cycle en Marketing Relationnel par l'ICEMD
- ♦ Licence en Publicité et Relations Publiques de l'Université de Seville



Professeurs

M. Maestro Miguel, Daniel

- Directeur du Marketing d'entreprise et Country manager España Genepro DX
- Directeur du Marketing d'entreprise et Partenaire de SonoMedical
- Directeur du Marketing Digital d'entreprise de ISDIN
- Directeur du Commerce Digital chez RocaSalvatella
- Directeur du Marketing de FHIOS Smart Knowledge
- Professeur de Marketing Digital à Cibervoluntario de la Fondation Cibervoluntarios
- Professeur de 3ème cycle en Transformation Digitale et Culturelle des Organisations à l'Université Pompeu Fabra
- Professeur de Marketing Digital chez BES La Salle
- Diplôme d'Études Supérieures en Stratégies Interactives et Créativité de l'Université Autonome de Barcelone (UAB)
- Diplôme d'Études Supérieures en Social Media, SEM, SEO, Mobile Marketing et Crisis Management sur internet par l'école IEBSI
- Master en Administration et Gestion des Entreprises (MBA) de l'Ecole d'Administration des Entreprises (EAE)
- Licencie en Administration et Gestion des Entreprises (BBA) de l'Ecole d'Administration des Entreprises (EAE)

09

Impact sur votre carrière

Ce Certificat peut donner un élan à la carrière de tout professionnel désireux de se perfectionner dans le domaine du Customer Service. Ce programme permet d'acquérir des compétences en gestion et de développer des compétences en matière de prise de décision et de gestion de projet dans une perspective stratégique, technologique et innovante. Cela permet non seulement d'accroître la valeur du professionnel sur le marché du travail, mais aussi de contribuer à l'amélioration du climat de travail et de la satisfaction des clients dans l'organisation dans laquelle il travaille.





“

Réalisez votre évolution professionnelle au sein de l'entreprise. Obtenez la promotion à laquelle vous aspirez en vous spécialisant en Employee Experience, qui est un domaine crucial pour toute organisation"

Êtes-vous prêt à faire le grand saut?

Vous allez booster votre carrière professionnelle.

Le Certificat en Employee Experience de TECH est un programme intensif qui vous prépare à relever les défis et à prendre des décisions commerciales dans le domaine du Customer Service. 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.

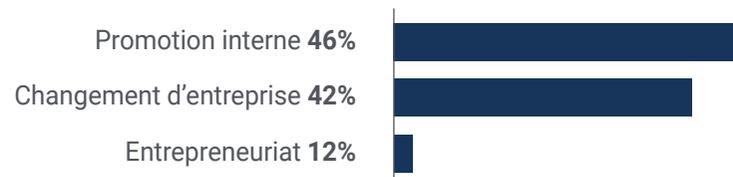
Atteignez vos objectifs professionnels grâce à une formation de haute qualité sur l'Expérience Client dispensée par des experts dans le domaine.

Si vous cherchez à augmenter votre salaire en fonction de vos compétences, ce Certificat vous donnera les outils pour y parvenir.

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

Le fait d'avoir des spécialistes ayant obtenu le Certificat en Employee Experience peut avoir un impact important sur les entreprises, car ces professionnels peuvent appliquer leurs connaissances et leurs compétences pour améliorer l'expérience des employés et, par conséquent, la satisfaction des clients. En outre, ils peuvent mener des projets de transformation culturelle et technologique, accroître la fidélisation des employés et améliorer la marque de l'employeur. Tout cela peut contribuer à générer une plus grande valeur pour l'entreprise et un avantage concurrentiel sur le marché.



“

Le bien-être des employés est fondamental pour l'avenir et le succès des entreprises. Toute entreprise a besoin d'un dirigeant capable de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour favoriser un bon environnement de travail"

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 Employee 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 recevez votre Certificat sans avoir à
vous soucier des déplacements ou des
formalités administratives”*

Ce **Certificat en Employee 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 Employee Experience**

N° 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 Employee Experience

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

Certificat

Employee Experience