

Certificat

Recherche en Customer Experience





Certificat Recherche en 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, titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ayant déjà obtenu un diplôme dans le domaine des sciences sociales et juridiques, de l'administration et de la gestion d'entreprise.

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

La recherche sur l'expérience client (CX) est devenue un outil fondamental pour les entreprises afin de comprendre les besoins et les attentes de leurs clients, et ainsi améliorer la qualité de leurs produits et services. Grâce à cette procédure, les entreprises peuvent identifier les points de douleur des utilisateurs et concevoir des solutions qui leur permettent d'offrir une expérience satisfaisante, de fidéliser leurs clients et d'accroître leur rentabilité. Ce programme universitaire est donc une opportunité unique pour ceux qui souhaitent se spécialiser dans ce domaine et acquérir les compétences nécessaires pour développer la recherche CX. Le diplôme est entièrement en ligne et utilise la méthodologie pédagogique Relearning, qui encourage l'apprentissage collaboratif et l'interaction entre les étudiants.



Certification Recherche en Customer Experience
TECH Université Technologique



“

Devenez un spécialiste de la recherche sur l'expérience client avec ce certificat et offrez les meilleurs conseils spécialisés”

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 qualification universitaire vous permettra d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour mener efficacement des recherches sur l'expérience client. Pendant six semaines, les étudiants apprendront à concevoir et à mener des enquêtes, des entretiens et d'autres types de recherche afin d'obtenir des informations sur l'expérience des clients. En outre, ils seront en mesure d'analyser les données obtenues et de les utiliser pour développer des stratégies visant à améliorer la satisfaction et la fidélité des utilisateurs et, par conséquent, la rentabilité de l'entreprise.



“

Approfondir le Blue Print et déterminer les cartes globales des relations service-client grâce à ce Certificat TECH”

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

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

01

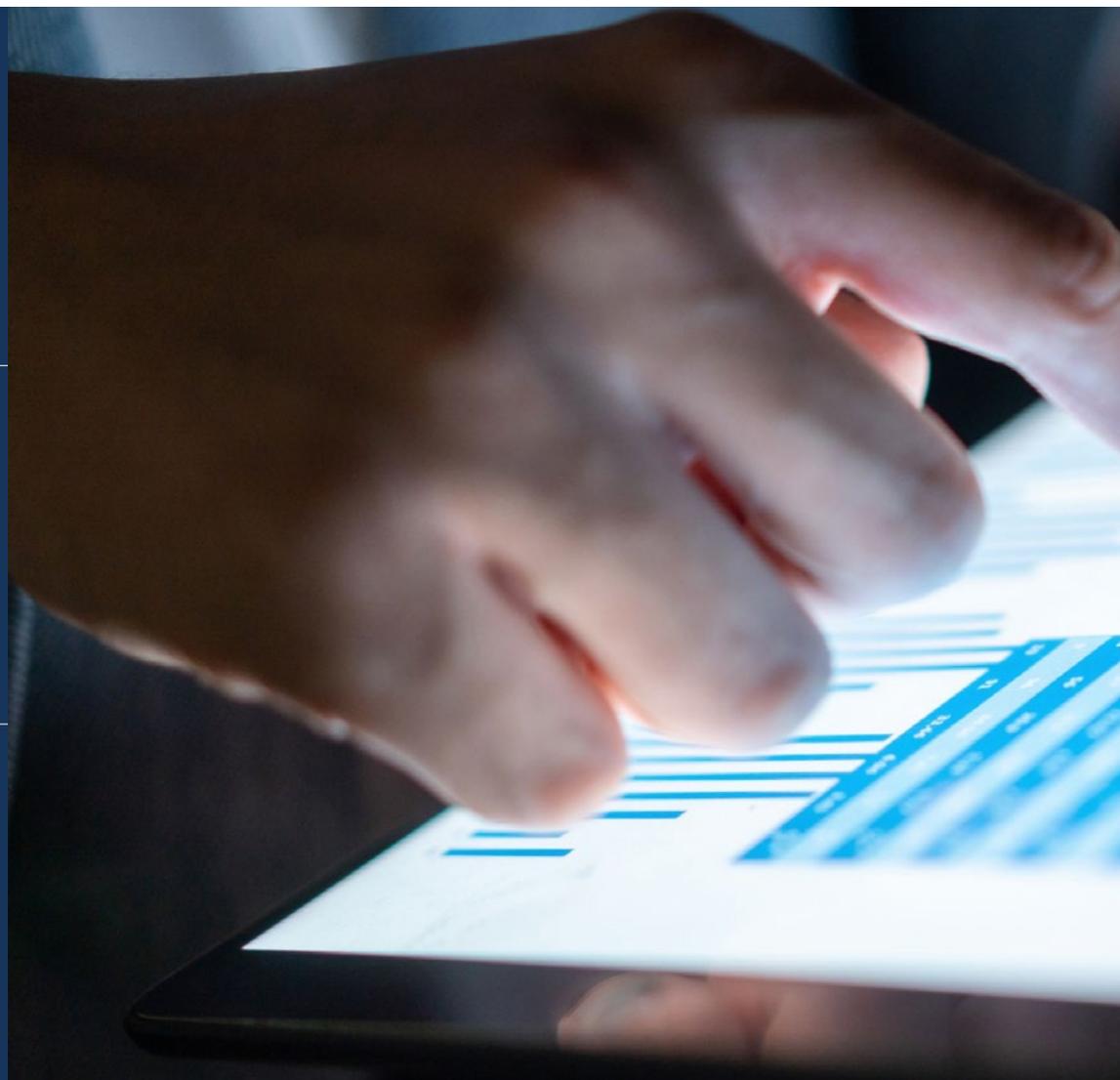
Définir les fondamentaux de la mise en œuvre
d'un projet CX

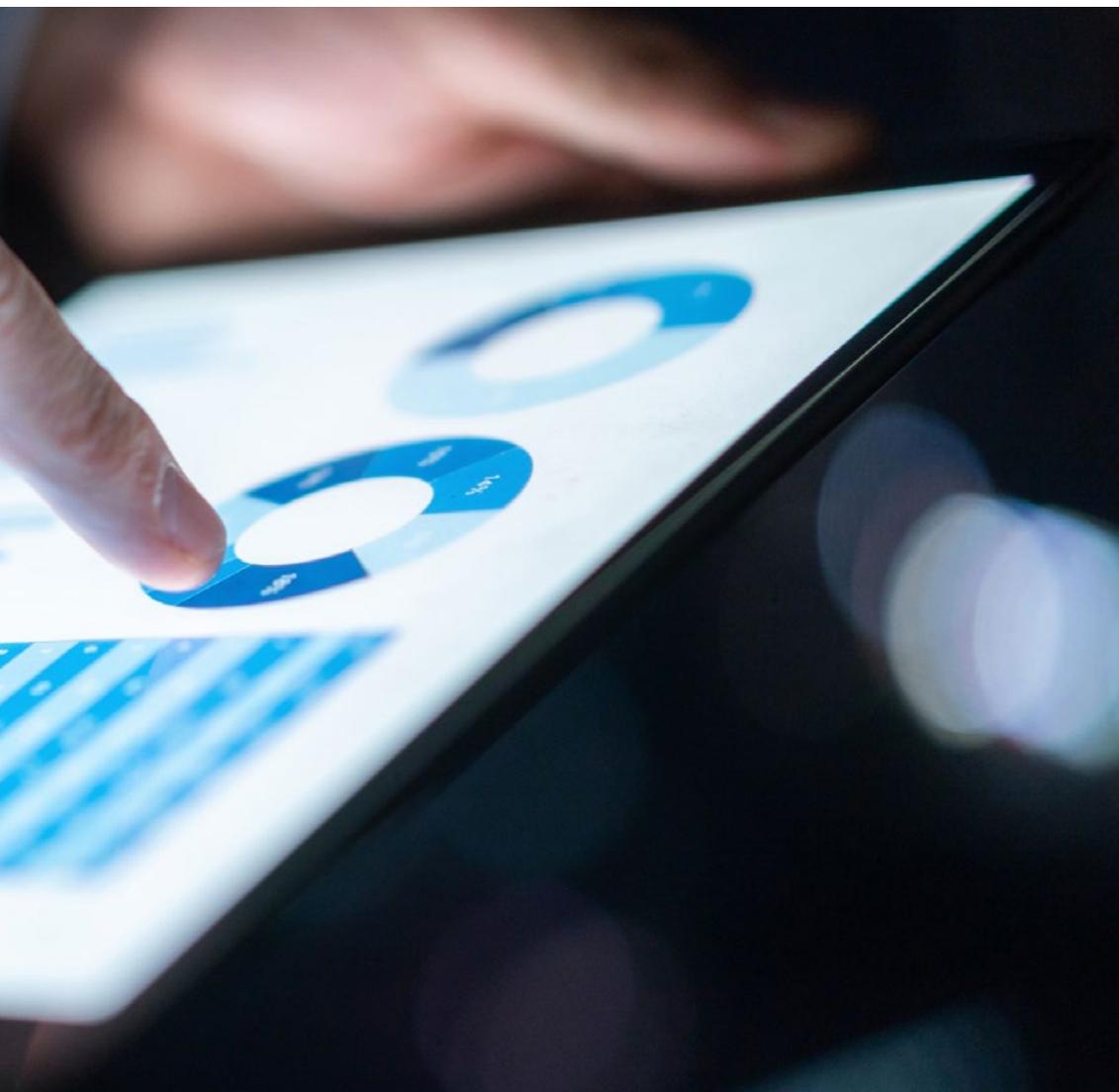
02

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

03

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





04

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

05

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

06

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

05

Structure et contenu

L'objectif du Certificat de la Recherche en Customer Experience est de s'adapter aux besoins des professionnels du marketing numérique, c'est pourquoi il est dispensé en ligne. Cela signifie que les étudiants peuvent choisir le moment et le lieu de leurs études, offrant ainsi un apprentissage stimulant et unique tout au long du programme de six semaines. La structure du diplôme est flexible et abordable, permettant aux spécialistes d'adapter les ressources académiques à leur emploi du temps et à leurs obligations professionnelles. Ainsi, les étudiants peuvent acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour améliorer l'expérience de l'utilisateur et exceller dans le domaine du CX sans compromettre leur vie professionnelle et personnelle.



“

*Mener des recherches novatrices qui feront
la différence en matière d'expérience client”*

Plan d'études

L'objectif principal du Certificat en Recherche en Customer Experience est d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'expérience client, en approfondissant l'orientation des organisations vers cette vision d'entreprise.

Pendant les six semaines du programme, les compétences managériales clés telles que l'Omnichannel, le Blue Print, les techniques d'amélioration de l'expérience client, les archétypes de clients et le parcours du client dans le domaine de l'expérience client 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 d'un point de vue stratégique, technologique et innovant.

L'expérience d'apprentissage dans le Certificat en recherche sur l'expérience client est adaptée aux besoins de chaque étudiant en offrant le matériel didactique dans divers 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.

La méthodologie pédagogique du *Relearning* est utilisée pour favoriser un apprentissage significatif et durable. En résumé, ce diplôme universitaire offre une étude personnalisée et efficace pour former des professionnels capables de diriger des équipes et de prendre des décisions stratégiques dans le domaine de l'expérience client.

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

Module 1.

Customer Science: Recherche en Customer Experience

Où, quand et comment l'enseignement est dispensé?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Recherche 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 Science: Recherche en Customer Experience

<p>1.1. Principes et valeur de l'expérience client</p> <p>1.1.1. Différence entre CX et UX</p> <p>1.1.2. L'expérience client en tant que stratégie d'entreprise</p> <p>1.1.3. Transformation CX: Un pas de plus dans la culture organisationnelle</p>	<p>1.2. Facteur clé de l'expérience client: Lan Omnichannel</p> <p>1.2.1. L'omni-canal. CX omnicanal</p> <p>1.2.2. Expérience utilisateur omnicanale. Points clés</p> <p>1.2.3. Détermination de la maturité omnicanale</p>	<p>1.3. Carte de la relation globale service-client: BLUE PRINT</p> <p>1.3.1. Blue Print. Utilité</p> <p>1.3.2. Avantages de l'impression bleue dans le CX</p> <p>1.3.3. Conception d'un Blue Print</p>	<p>1.4. Processus d'évolution du CX d'une entreprise. Recherche</p> <p>1.4.1. Recherche en termes de CX</p> <p>1.4.2. Champ d'application de l'étude</p> <p>1.4.2.1. Cycle de vie du client</p> <p>1.4.2.2. Étapes</p> <p>1.4.2.3. Objet de la recherche</p> <p>1.4.3. Techniques de travail d'amélioration de la CX. Exercices pratiques</p> <p>1.4.4. Recherche avec des ressources limitées</p> <p>1.4.5. Recherche OPS</p>
<p>1.5. Connaissance du client potentiel. Personnages archétypaux</p> <p>1.5.1. La connaissance du client comme base de la conception de l'expérience</p> <p>1.5.2. Les 12 archétypes de Jung</p> <p>1.5.3. La conception de personnages</p>	<p>1.6. Le parcours du client dans le CX</p> <p>1.6.1. Parcours du client. Utilité</p> <p>1.6.2. Parcours du client. Contributions</p> <p>1.6.3. Concevoir un parcours client: Aspects clés</p>	<p>1.7. Techniques quantitatives en matière de CX</p> <p>1.7.1. Techniques Quantitatives Champ d'application</p> <p>1.7.2. Types de techniques quantitatives: Utilité et indicateurs de mesure</p> <p>1.7.2.1. Enquêtes.</p> <p>1.7.2.2. Test de l'utilisateur ou test de l'utilisateur</p>	<p>1.7.2.3. Test A-B</p> <p>1.7.2.4. Intégration des mesures dans les processus</p> <p>1.7.2.5. Tri des cartes</p> <p>1.7.2.6. Test d'arborescence</p> <p>1.7.2.7. Suivi des yeux</p>
<p>1.8. Techniques qualitatives dans le CX</p> <p>1.8.1. Techniques Qualitatives Champ d'application</p> <p>1.8.2. Évaluation heuristique Utilité et indicateurs de mesure</p> <p>1.8.2.1. Évaluation heuristique</p> <p>1.8.2.2. Benchmark</p> <p>1.8.2.3. Test de l'utilisateur ou test de l'utilisateur</p>	<p>1.8.2.4. Entretiens personnels</p> <p>1.8.2.5. Focus Group</p> <p>1.8.2.6. Observation // Mystère</p> <p>1.8.2.7. Études de journal</p>	<p>1.9. Méthodologies d'utilisation de la CX</p> <p>1.9.1. Méthodologies de travail</p> <p>1.9.2. Design Thinking. Application pratique dans le CX</p> <p>1.9.3. Lean UX. Application pratique dans le CX</p> <p>1.9.4. Agile. Application pratique dans le CX</p>	<p>1.10. Accessibilité dans le cadre du CX</p> <p>1.10.1. L'accessibilité dans le cadre du CX</p> <p>1.10.2. Niveaux d'accessibilité du web. Aspect juridique</p> <p>1.10.3. Sites, produits et services accessibles</p>



“

Avec ce Certificat vous approfondirez, entre autres, les méthodologies d'usage en CX comme le Desing Thinking ou le Lean UX”

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.





“

Améliorez vos compétences et menez des recherches qualitatives et quantitatives sur l'expérience utilisateur auprès des entreprises les plus prestigieuses du monde”

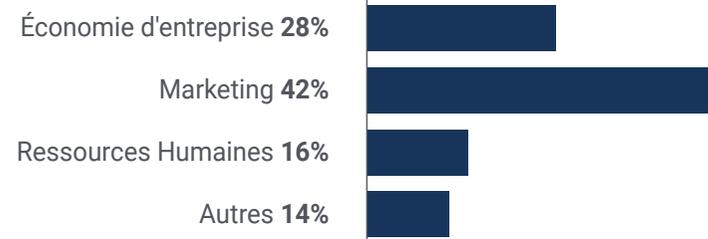
Âge moyen

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

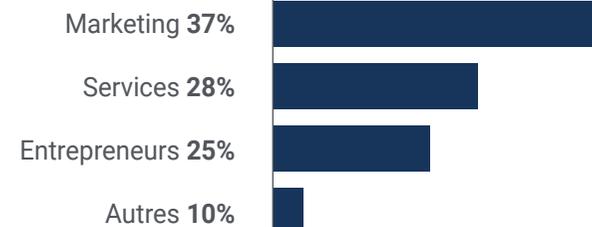
Années d'expérience



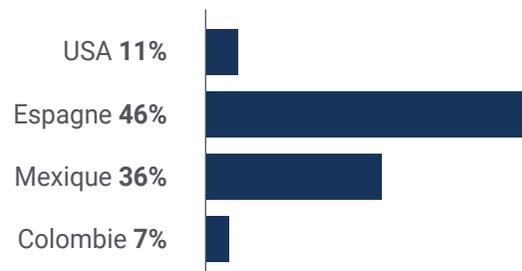
Formation



Profil académique



Distribution géographique



Tamara Machín Esparza

Analyste de données sur l'expérience client

"Le Certificat en recherche sur l'expérience client a été une expérience enrichissante pour ma carrière en tant que professionnel du marketing numérique. Grâce aux connaissances acquises dans le programme, j'ai pu mieux comprendre les besoins et les attentes des clients, ce qui m'a permis de mettre en œuvre des stratégies plus efficaces et d'améliorer l'expérience utilisateur. De plus, le format en ligne et flexible du Certificat m'a permis de combiner ma formation académique avec mon travail et mes responsabilités personnelles"

08

Direction de la formation

Ce programme universitaire dispose d'une équipe d'enseignants hautement qualifiés dans le domaine de la recherche sur l'expérience client. Tous les spécialistes ont une vaste expérience de l'industrie et sont activement impliqués dans le secteur, ce qui leur permet de fournir aux étudiants une formation actualisée, alignée sur les dernières tendances et pratiques en matière de CX. En outre, ils fourniront aux étudiants une compréhension complète et pratique de l'importance de l'expérience client dans l'environnement commercial d'aujourd'hui, ainsi que des outils et des stratégies pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. En outre, la vaste expérience professionnelle de ce corps 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.



“

Tout ce dont vous avez besoin pour un apprentissage efficace et de qualité, c'est d'une équipe d'enseignants très appréciée”

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



Professeurs

Mme Luchena Guarner, Estefanía

- ◆ Consultant numérique senior chez AKTIOS
- ◆ Product Owner - Chef de projet chez Catsalut
- ◆ Product Owner chez Banc Sabadell Canales Digitales
- ◆ Consultant numérique senior chez Gammaux
- ◆ Diplômée en Technique Expert en Conception Graphique et Multimédia et Gestion Informatique à l'Université ESERP-ESDAI
- ◆ SCPO Official Certification Product Owner EIGP / SCPO - Scrum Certified & Product Owner
- ◆ Digital Talent Programme avancé de gestion de projet agile
- ◆ Certification SoftObert / HTML5+CSS3 - Responsive

“

Les plus grands professionnels du secteur se sont réunis pour vous offrir les connaissances les plus complètes dans ce domaine, afin que vous puissiez vous développer avec toutes les garanties de succès”

09

Impact sur votre carrière

Le Certificat en Recherche en Customer Experience peut être un formidable accélérateur de carrière pour tout professionnel intéressé par le secteur du marketing numérique. La compréhension approfondie des processus de recherche et d'analyse de l'expérience utilisateur que vous acquérez tout au long du programme, ainsi que les compétences en matière de prise de décision stratégique et de gestion d'équipes performantes, peuvent s'avérer essentielles pour se démarquer sur le marché du travail d'aujourd'hui. En outre, la flexibilité du diplôme et la méthodologie pédagogique de Relearning permettent une intégration efficace des études dans la vie professionnelle quotidienne, ce qui augmente l'accessibilité et la possibilité d'appliquer ce que vous apprenez au travail.



“

TECH s'adapte aux besoins des spécialistes du marketing numérique pour vous offrir les clés les plus récentes de l'expérience client”

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

Le Certificat de la Recherche 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.

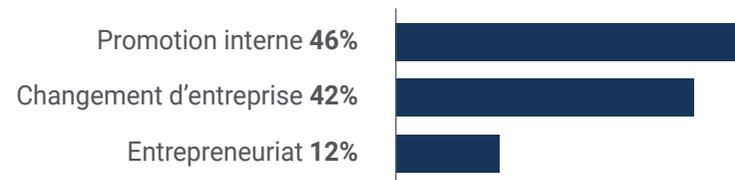
*Concrétisez
vos aspirations
professionnelles
avec ce diplôme
universitaire à la pointe
du monde académique.*

*Donnez à vos clients
l'assurance que vous
serez en mesure de
mettre en œuvre une
expérience client efficace
grâce à ce programme.*

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

L'intervention d'un expert ayant obtenu le Certificat en Recherche en Customer Experience peut avoir un impact significatif sur les entreprises, car elles seront en mesure d'améliorer la satisfaction de leurs clients et, par conséquent, leur rentabilité. Un professionnel de l'expérience client peut aider les entreprises à mieux comprendre les besoins et les désirs de leurs utilisateurs, ce qui se traduira par une meilleure expérience et, en fin de compte, par une rétention et une fidélité accrues. En outre, ces experts du Certificat seront en mesure d'appliquer des techniques et des méthodologies innovantes pour analyser les données CX et aider l'entreprise à prendre des décisions stratégiques fondées sur des données concrètes plutôt que sur des hypothèses.





“

*Devenez chercheur en expérience client
et offrez des conseils de qualité qui ne
laissent personne indifférent”*

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 de la Recherche 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.



“

Finalisez cette formation avec succès et recevez votre diplôme universitaire sans avoir à vous soucier des déplacements ou des démarches administratives”

Le **Certificat en Recherche 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 Recherche 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

Recherche en Customer Experience

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

Certificat

Recherche en Customer Experience

