

Certificat

Innovation en Matière
d'Expérience Client



Certificat Innovation en Matière d'Expérience Client

- » 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, 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.techtute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/innovation-matiere-experience-client

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'innovation en Matière d'Expérience Client est fondamentale pour la réussite de toute entreprise. Les consommateurs attendent une expérience personnalisée, transparente et pratique à tous les points de contact avec l'entreprise. C'est pourquoi de plus en plus d'organisations intègrent les nouvelles technologies dans leurs processus et leurs stratégies afin d'améliorer la façon dont elles interagissent avec leurs clients. C'est dans cette optique que TECH a conçu cette certification qui offre une occasion unique de se familiariser avec les dernières tendances et avancées dans ce domaine. Grâce à une conception 100 % en ligne, les étudiants peuvent accéder aux ressources académiques à tout moment et en tout lieu. En outre, la méthodologie pédagogique de *Relearning* permet une expérience d'apprentissage personnalisée et dynamique, adaptée aux besoins de chaque étudiant.



Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client.
TECH Université Technologique



“

Démarquez-vous des autres candidats grâce à des connaissances modernes, adaptées aux nouvelles technologies et aux exigences des entreprises”

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

Ce Certificat permet aux étudiants d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour développer des stratégies efficaces d'Innovation en Matière d'Expérience Client. Ainsi, les professionnels se pencheront sur l'utilisation des nouvelles technologies pour améliorer l'interaction avec les clients, créer des expériences personnalisées et satisfaisantes et intégrer de multiples canaux de communication pour développer une expérience omnicanale. De cette manière, les spécialistes seront en mesure d'améliorer la rétention des utilisateurs et de favoriser la fidélité à la marque.



“

Combinez vos nouvelles connaissances en Matière d'Expérience Client avec une compréhension approfondie du Neuromarketing et des Modèles d'Innovation Ouverte"

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

Le **Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client** formera l'étudiant pour:

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 Innovation en Matière d'Expérience Client a été créé spécifiquement pour répondre aux besoins des professionnels spécialisés dans ce secteur. Ce programme est entièrement virtuel, 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 compétences nécessaires pour exceller dans le domaine de l'Innovation. En outre, la méthodologie pédagogique du *Relearning* permet aux étudiants d'adapter les ressources académiques à leur emploi du temps et à leurs responsabilités professionnelles, ce qui garantit une assimilation optimale du contenu.



“

Vous pourrez accéder à des résumés vidéo, des tests et des études de cas basés sur des exemples réels pour contextualiser tous les sujets abordés”

Plan d'études

Le Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client a pour objectif d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'Expérience Client.

Pendant six semaines, des thèmes clés tels que les Modèles d'Innovation Ouverte, le Neuromarketing, l'Intelligence Artificielle, la Réalité Virtuelle et les Plateformes de Gestion Omnicanale, entre autres, seront abordés, afin de former des leaders capables de diriger des équipes performantes dans le secteur numérique.

Le programme d'études est conçu pour développer les compétences en matière de prise de décision et de gestion de projets dans une perspective stratégique, technologique et innovante. Le leadership et le travail en équipe sont encouragés afin d'acquérir des compétences dans une perspective globale. En outre, 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.

En conclusion, le Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client vise à mettre à jour et à élargir les compétences des professionnels du secteur numérique, en leur apportant une perspective innovante et une solide formation académique. Les étudiants auront la possibilité de 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 une période de 6 semaines et se décompose en 1 module:

Module 1

Innovation et Tendances en Customer Experience



Où, quand et comment cela se déroule?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client 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. Innovation et Tendances en Customer Experience

1.1. Innovation et Expérience Client. Liens

- 1.1.1. L'Innovation dans le cadre du CX
- 1.1.2. Objectifs de l'innovation en matière d'expérience client
- 1.1.3. Innovation dans le développement des interactions avec les clients

1.2. Gestion de l'expérience client dans l'ère de la Transformation Numérique

- 1.2.1. Moteur d'expérience intelligent. Pertinence
- 1.2.2. Recherche d'expériences hyper personnalisées
- 1.2.3. Gestion de l'expérience dans un environnement omnicanal

1.3. Innovation dans la gestion d'une entreprise "centrée sur le client"

- 1.3.1. Le modèle d'innovation du client vers l'entreprise
- 1.3.2. Profils clés pour le développement d'un modèle d'innovation
- 1.3.3. Modèles d'Innovation Ouverte

1.4. Méthodologies pour accélérer le processus d'innovation efficace

- 1.4.1. Routines génératrices d'innovation et la créativité
- 1.4.2. Méthode *Lean Start Up* pour intégrer le client à la "table de l'innovation"
- 1.4.3. Tableau Kanban pour gagner en innovation et d'efficacité dans votre travail quotidien
- 1.4.4. Méthodologie Scrum. Application pratique
- 1.4.5. Adoption d'outils pour générer l'innovation continue. Bénéfices

1.5. Outils pour le développement de modèles d'entreprise innovants centrés sur le client

- 1.5.1. Business Model Canvas. Comment "défier" votre modèle d'entreprise avec cet outil
- 1.5.2. *Value Proposition Canvas* et *Customer Journey*. Relation
- 1.5.3. Carte de l'Empathie. Au-delà des interactions "tangibles" avec les clients
- 1.5.4. Cas pratiques

1.6. Neuromarketing et *Customer Experience*. Comment se mettre dans la peau du client

- 1.6.1. Neuromarketing et Optimisation de l'innovation
- 1.6.2. Applications concrètes du Neuromarketing dans le domaine du CX
- 1.6.3. Guide d' *Insights* du client pour stimuler le CX avec le Neuromarketing
- 1.6.4. Cas de réussite

1.7. Innovation dans CX (I): Intelligence Artificielle, Réalité Virtuelle, Systèmes de Reconnaissance Faciale et Biométrie dans la CX

- 1.7.1. L'Intelligence Artificielle (IA) pour l'optimisation des processus et la gestion omnicanale
- 1.7.2. La Réalité Virtuelle (VR) et la Réalité Augmentée (AR) pour amener votre expérience client dans n'importe quel lieu
- 1.7.3. Le système de reconnaissance faciale et la biométrie comme facteurs d'atténuation des moments de douleur avec le client
- 1.7.4. Cas de réussite

1.8. Innovation dans CX (II): *Machine Learning*, IoT et Plateformes de Gestion Omnicanale

- 1.8.1. *Machine Learning* (ML) pour le traitement des données
- 1.8.2. *L'Internet des Objets* (IoT) pour l'amélioration de l'expérience et de la connaissance des clients
- 1.8.3. Plateformes de Gestion Omnicanal pour une vision holistique du client
- 1.8.4. Cas de réussite

1.9. La Techno-éthique: Technologie au service de l'être humain et non l'inverse

- 1.9.1. Protection des neurodroits ou des Droits de Propriété Intellectuelle (PI)
- 1.9.2. Éthique en Intelligence Artificielle (AI)
- 1.9.3. Hyperconnexion du client et utilisation de ses données
- 1.9.4. Le défi technologique

1.10. Établissement d'un système d'innovation dans une entreprise centrée sur le client. Importance

- 1.10.1. Les clés d'un processus d'innovation orienté vers le client
- 1.10.2. Avantages d'une entreprise dotée d'un système d'innovation continue
- 1.10.3. L'innovation au service des personnes pour une expérience client optimale



“

Cette certification fera la différence dans votre parcours professionnel, en vous donnant les outils pour atteindre les sommets professionnels les plus ambitieux”

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 domaines des Sciences Sociales et Juridiques, Administratives et des Affaires.

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

Le Certificat peut également être suivi par des professionnels diplômés de l'université dans n'importe quel domaine, ayant au moins deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine du Marketing Numérique.





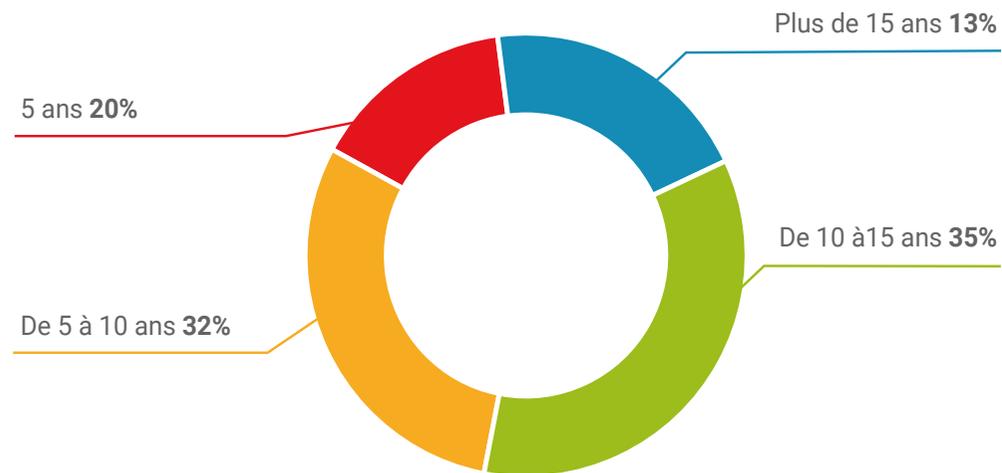
“

Vous pourrez bénéficier d'un suivi personnalisé et adapté à vos besoins, avec la possibilité de faire part de vos doutes à l'équipe enseignante à tout moment"

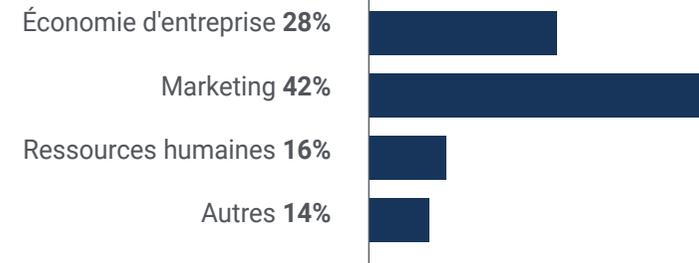
Âge moyen

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

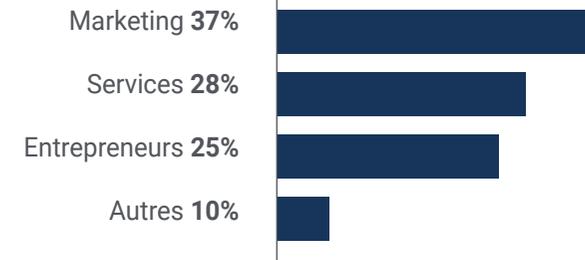
Années d'expérience



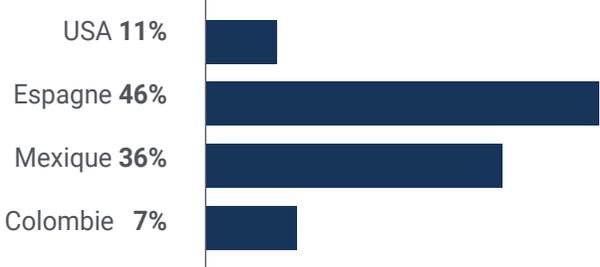
Formation



Profil académique



Distribution géographique



Ester Dos Santos Castilla

Coordinatrice de l'Expérience Client

"Grâce au Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client, j'ai acquis de nouvelles compétences et des connaissances actualisées qui m'ont permis d'exceller dans mon travail. La flexibilité du programme m'a permis de combiner facilement mes responsabilités professionnelles et mes études. Je le recommande totalement"

08

Direction de la formation

Cette offre académique comprend un groupe d'enseignants composé d'experts ayant une vaste expérience dans le domaine de l'Innovation et du Marketing Numérique. Les professeurs disposent d'une solide formation académique et d'une expérience remarquable dans des entreprises de premier plan, ce qui leur permet de fournir une vision complète et actualisée du marché. En outre, le corps enseignant est hautement qualifié pour guider les étudiants dans leur processus d'apprentissage et pour fournir un enseignement rigoureux et pratique.



A black and white photograph showing three people in profile, looking down at a screen. The image is partially obscured by a dark blue diagonal shape that covers the top right and bottom right portions of the page.

“

L'équipe pédagogique vous donnera les clés, les secrets et les conseils pour réussir dans votre entreprise personnelle ou votre Customer Service"

Direction



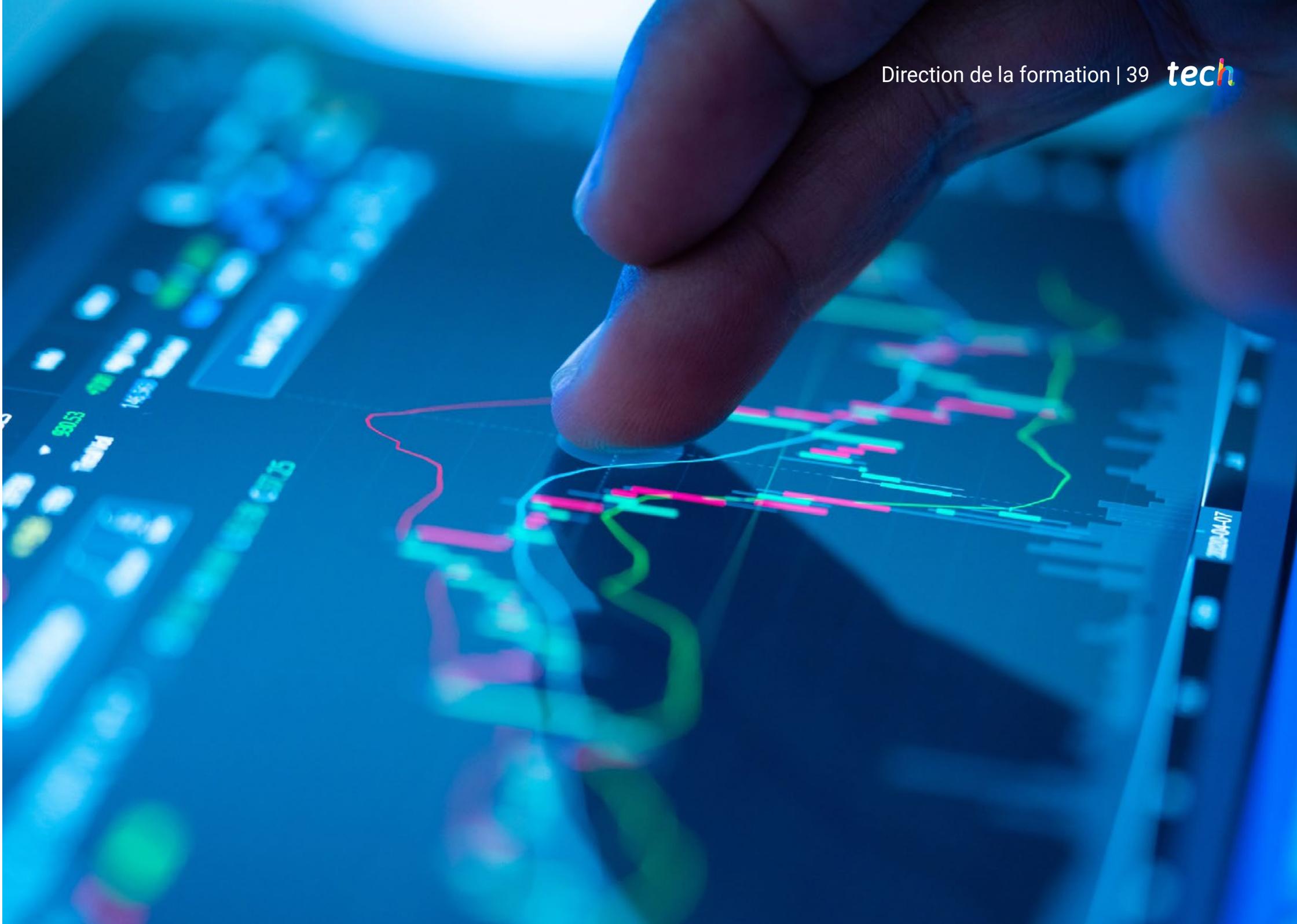
Mme Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consultante en Marketing et Formatrice 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 Numérique 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 Sevilla

Professeurs

M. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ *Customer Intelligence* Directeur chez Iberostar Group
- ♦ Digital Project Manager chez Iberostar Group
- ♦ Analyste de l'Innovation et *Guest Experience*
- ♦ Conseiller en Commerce Extérieur et Investissement
- ♦ Agent de Réception et de Service à la Clientèle
- ♦ Master Universitaire en Gestion Internationale des Entreprises (ICEX) par le Centre d'Etudes Economiques et Commerciales (CECO)
- ♦ Programme en Développement Exécutif, Administration et Gestion par Deusto Business School
- ♦ Diplômé en Administration et Gestion des Entreprises avec une spécialisation en Marketing et Ventes par l'Université de Deusto Business School



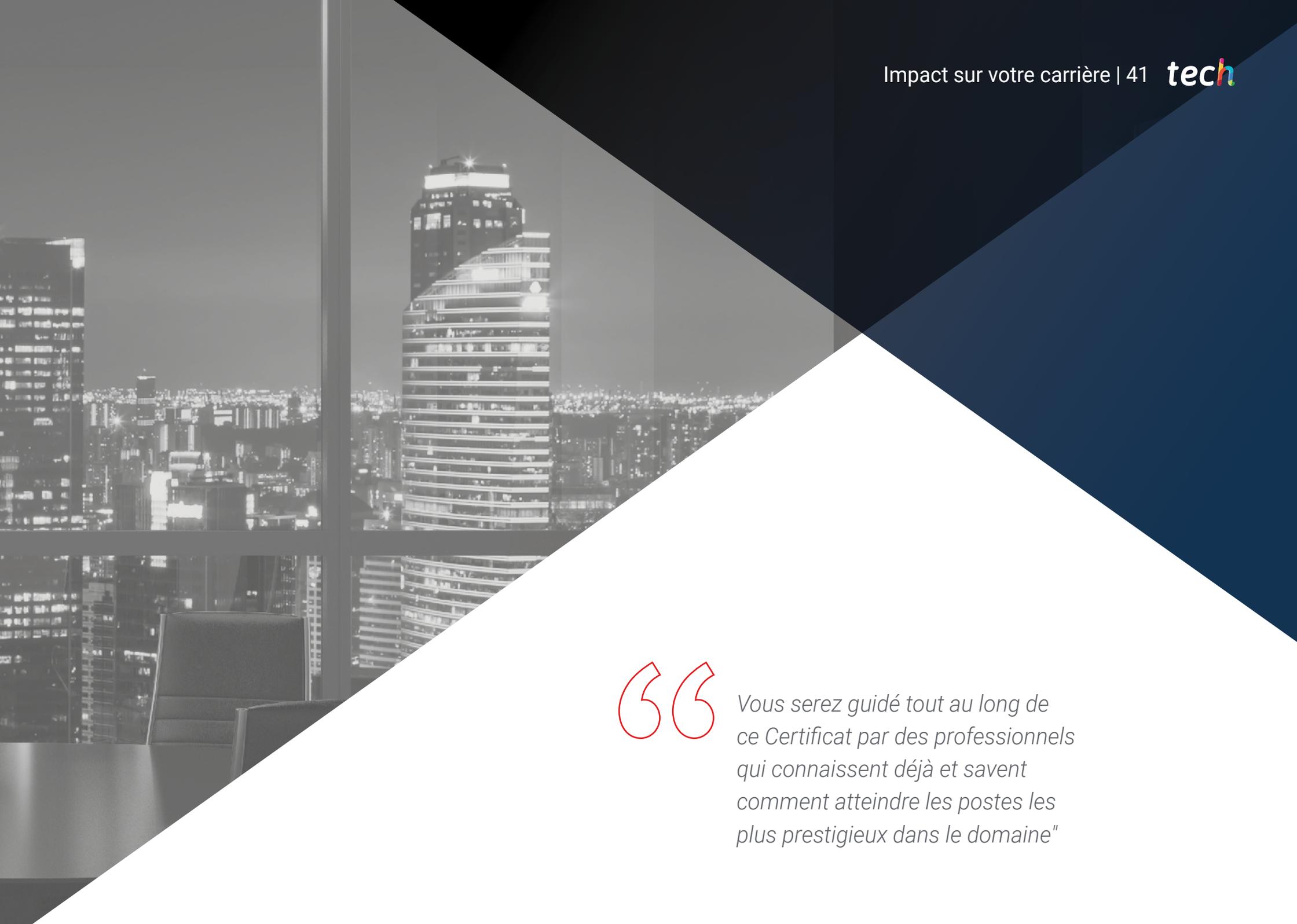
09

Impact sur votre carrière

Le Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client est conçu en fonction des besoins des spécialistes du secteur technologique et du Marketing Numérique.

Les diplômés de ce programme seront hautement qualifiés pour diriger des équipes performantes et prendre des décisions efficaces en matière de gestion de projets dans une perspective stratégique, technologique et innovante. En outre, l'accent mis sur l'innovation et l'amélioration continue de l'expérience de l'utilisateur permet aux étudiants d'acquérir des compétences très recherchées sur le marché du travail actuel. En effet, les entreprises recherchent des professionnels capables de créer et de maintenir des relations solides avec les clients grâce à des technologies avancées et des processus innovants, et c'est pourquoi ce diplôme universitaire est la meilleure option académique sur le marché.





“

Vous serez guidé tout au long de ce Certificat par des professionnels qui connaissent déjà et savent comment atteindre les postes les plus prestigieux dans le domaine”

Êtes-vous prêt à faire le grand saut?

Vous allez booster votre carrière professionnelle.

Le Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client de TECH est un programme intensif qui vous prépare à faire face aux défis et aux décisions des entreprises dans le domaine du *Customer Service*. Son principal objectif est de favoriser votre épanouissement personnel et professionnel. Vous aider à réussir.

Cependant, l'objectif est d'améliorer leur vie professionnelle et, pour cela, il faut lutter.

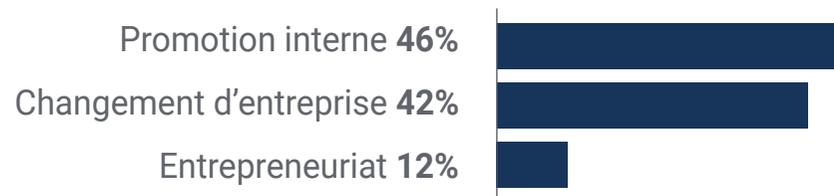
Vous serez soutenu par la plus grande université numérique du monde, TECH.

Vous pourrez mener votre propre projet d'Expérience Client grâce à ce Certificat axé sur l'innovation technologique.

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'entreprise qui dispose de professionnels spécialisés dans l'Innovation en Matière d'Expérience Client dispose d'un avantage concurrentiel sur le marché. Ces spécialistes ont la capacité d'analyser les informations relatives aux consommateurs et de créer des stratégies efficaces pour améliorer l'expérience des consommateurs et accroître leur fidélité. En outre, ils sont au fait des dernières tendances et technologies du marché, ce qui leur permet d'innover et de s'adapter plus efficacement aux besoins des utilisateurs. En définitif, la présence d'un professionnel titulaire de ce diplôme universitaire, peut faire toute la différence en matière d'expérience client et de réussite commerciale.





“

Donnez un coup de pouce à votre CV en y ajoutant ce Certificat, qui vous aidera à vous démarquer sur vos concurrents"

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 Innovation en Matière d'Expérience Client 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”*

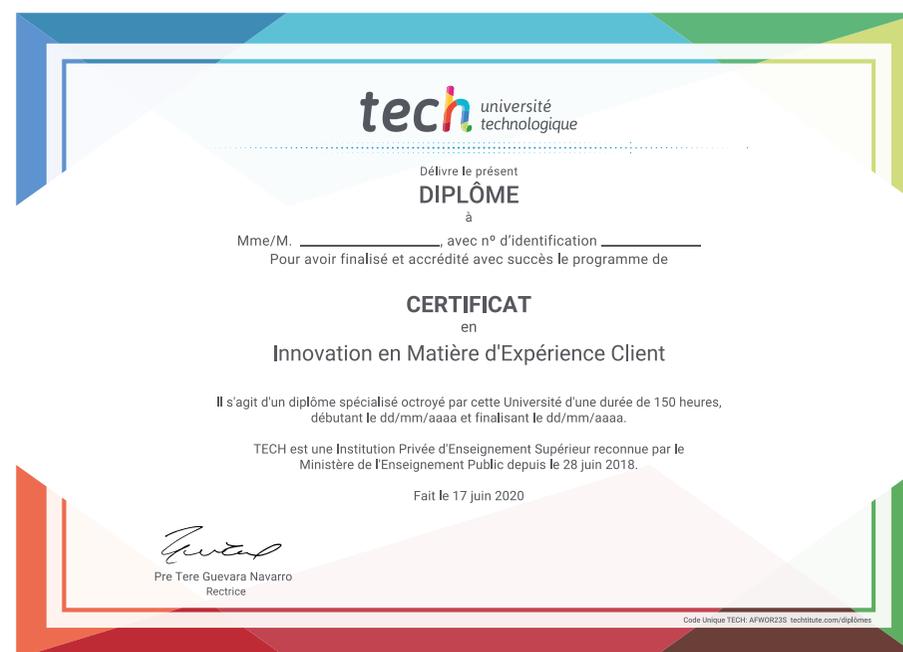
Ce **Certificat en Innovation en Matière d'Expérience Client** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

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 Innovation en Matière d'Expérience Client**

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 Innovation en Matière d'Expérience Client

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

Certificat

Innovation en Matière
d'Expérience Client

