

# Certificat

Réclamations et Résolution  
des Incidents en Anglais en  
Milieu Professionnel





## Certificat

### Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel

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

Accès au site web: [www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/reclamations-resolution-incidents-anglais-milieu-professionnel](http://www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/reclamations-resolution-incidents-anglais-milieu-professionnel)

# 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 20*

06

Méthodologie

---

*page 26*

07

Profil de nos étudiants

---

*page 34*

08

Impact sur votre carrière

---

*page 38*

09

Avantages pour votre  
entreprise

---

*page 42*

10

Diplôme

---

*page 46*

# 01 Accueil

Le Diagnostic Économique et Financier de la Société est une partie de la gestion d'entreprise de la plus haute importance car il est chargé d'analyser le bilan et le compte de profits et pertes des organisations et, à partir des données que ces opérations donnent, de connaître la situation patrimoniale, économique et financière de l'entreprise. C'est pourquoi il est crucial que les professionnels connaissent en profondeur les outils qu'apporte le Diagnostic Économique et Financier de la Société, ainsi que ses instruments les plus utilisés au niveau organisationnel et c'est précisément ce qui approfondira ce très complet programme de TECH, où les élèves apprendront à calculer et interpréter la rentabilité et la solvabilité d'une entreprise, comme moyen de diagnostiquer son état économique et financier.



Certificat en Diagnostic Économique et Financier de la Société.  
TECH Université Technologique



“

*L'anglais est essentiel sur le lieu de travail. De plus, la capacité à résoudre les conflits dans cette langue vous donne un avantage non quantifiable à votre profil professionnel"*

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 portée de l'étudiant pour l'aider à atteindre la réussite de l'entreprise"*

## À TECH Université Technologique



### Innovation

L'université offre un modèle d'apprentissage en ligne qui combine les dernières technologies éducatives avec la plus grande rigueur pédagogique. Une méthode unique, mondialement reconnue, qui vous procurera les clés afin d'être en mesure d'évoluer dans un monde en constante mutation, où l'innovation doit être le principale défi de tout entrepreneur.

"Microsoft Europe Success Story" pour avoir intégré dans nos programmes l'innovant système de multi-vidéos interactives.



### Les plus hautes exigences

Les critères d'admission pour TECH ne sont pas économiques. Il ne faut pas faire un grand investissement pour étudier dans cette université. 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

Des professionnels de tous les pays collaborent avec TECH, ce qui vous permettra de créer un vaste réseau de contacts qui vous sera particulièrement utile pour votre avenir.

**+100.000**

dirigeants formés chaque année

**+200**

nationalités différentes



### Empowerment

L'étudiant évoluera aux côtés des 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



### Talents

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 faire connaître leurs préoccupations 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

Les étudiants qui étudient à TECH bénéficieront d'une expérience unique. Vous étudierez dans un contexte multiculturel. Grâce à un programme à vision globale, vous découvrirez différentes manières de travailler dans différentes parties du monde. Vous serez ainsi en mesure de sélectionner ce qui convient le mieux à votre idée d'entreprise.

Nous comptons plus de 200 nationalités différentes parmi nos étudiants.



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



### Analyse

---

TECH explore le côté critique de l'apprenant, sa capacité à remettre les choses en question, ses aptitudes à résoudre les problèmes et ses compétences interpersonnelles.



### 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. Un équilibre difficile entre tradition et avant-garde, dans le cadre d'un itinéraire 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**. Ainsi, les études ne sont pas aussi coûteuses que dans une autre université.



### Apprenez auprès des 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.



*À 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 d'une corps enseignant hautement qualifié et du programme didactique le plus complet du marché, ce qui nous permet de vous offrir une formation du plus haut niveau académique”*

Ce programme offrira une multitude d'avantages professionnels et personnels, dont les suivants:

01

### Donner un élan définitif à la carrière de l'étudiant

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, vous acquerez les compétences nécessaires pour apporter un changement positif à votre 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 développerez une vision stratégique et globale de l'entreprise

TECH offre une vision approfondie de la gestion générale pour comprendre comment chaque décision affecte les différents domaines fonctionnels de l'entreprise.

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

03

### Consolider les 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 assumerez 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 stagiaires sont promus en interne.*

05

### **Vous aurez accès à un important réseau de contacts**

TECH met ses étudiants en réseau afin de maximiser les opportunités. Des étudiants ayant les mêmes préoccupations et le désir de se développer. Ainsi, ils peuvent partager des partenaires, des clients ou des fournisseurs.

*Vous trouverez un réseau de contact essentiel à 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 TECH Université de Technologie.

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

# 04 Objectifs

Afin de résoudre efficacement les conflits professionnels en anglais, il est nécessaire d'utiliser différentes techniques pour maintenir une communication efficace, assertive et efficiente. Dans ce contexte, ce diplôme TECH vise à fournir aux étudiants les connaissances nécessaires pour traiter ce type de plaintes ou d'incidents sur le lieu de travail. Une opportunité unique qui permettra à l'étudiant de développer son profil.



“

*Saisissez cette opportunité de devenir le point d'inflexion entre un bon et un mauvais conflit"*

TECH fait sien les objectifs de ses étudiants.

Travaillons ensemble pour les atteindre

Ce Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel permettra à l'étudiant de:

01

Résoudre des tâches communicatives basiques et simples afin de remplir les fonctions de ces tâches, tant dans un environnement professionnel que dans des situations quotidiennes

02

Interagir et s'exprimer de manière indépendante et appropriée, en ayant un registre standard dans la communication orale et écrite

03

Définir les aspects sociaux les plus pertinents des situations quotidiennes et reconnaître les formes les plus courantes d'interaction sociale

04

Utiliser les ressources linguistiques nécessaires pour évoluer dans des situations de communication sur le lieu de travail



05

Développer des ressources et des outils permettant d'évaluer et d'améliorer l'apprentissage et l'utilisation des langues

06

Comprendre les points essentiels de textes clairs rédigés dans une langue standard s'ils traitent de sujets familiers, qu'il s'agisse de situations professionnelles ou personnelles

07

Maîtriser la plupart des situations susceptibles de se produire sur le lieu de travail où la langue anglaise est utilisée comme langue véhiculaire

08

Produire des textes simples et cohérents sur des sujets familiers, au travail ou pour lesquels l'étudiant a un intérêt personnel



09

Décrire des expériences professionnelles, des événements, des souhaits et des aspirations, ainsi que justifier brièvement des opinions ou expliquer des plans de travail

10

Produire des textes oraux simples en tenant compte des différences de registre

11

Comprendre et utiliser un vocabulaire simple lié aux départements et aux postes d'une entreprise





12

Répondre aux incidents et aux procédures administratives, en suivant les règles des genres textuels typiques de l'environnement professionnel

13

Interagir de manière appropriée avec le client, en utilisant des expressions simples qui respectent les règles de courtoisie

14

Utiliser une série de connecteurs simples et d'autres éléments qui assurent la cohérence du discours, ainsi qu'un vocabulaire et des expressions descriptifs de la structure de l'entreprise

# 05

## Structure et contenu

À partir d'un niveau de connaissance A2, le programme et le contenu de ce diplôme enseignent le vocabulaire, les techniques d'expression et les outils qui permettent une communication précise et assertive dans la résolution de conflits en anglais. À la fin du programme, l'étudiant sera préparé à gérer avec succès les exigences et les conflits dans l'environnement de travail, en utilisant la langue universelle comme moyen de communication.



“

*Accédez à un programme exclusif dans lequel vous trouverez les dernières ressources pour apprendre à parler couramment l'anglais dans l'environnement professionnel"*

## Plan d'étude

Le programme de ce Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel a été élaboré par un groupe d'experts dans ce domaine. Pour sa conception, ils ont pris en compte les informations les plus récentes, fournies par leur expérience et leur activité actuelle dans le domaine, ainsi que les critères pédagogiques de TECH pour garantir la qualité du contenu.

C'est pourquoi ce programme 100% en ligne dotera les étudiants des compétences nécessaires pour relever des défis commerciaux complexes et prendre des décisions en anglais qui mèneront l'entreprise sur la voie du succès.

Les 150 heures qui composent cette qualification ne sont pas seulement consacrées au meilleur contenu théorique, mais également au matériel pratique et supplémentaire hébergé dans la salle de classe virtuelle afin de contextualiser toutes les informations. Vous y trouverez des documents de recherche, des lectures complémentaires, des études de cas de situations professionnelles réelles, des vidéos approfondies et bien plus encore. Tout ce dont vous avez besoin pour approfondir les aspects du programme qui vous intéressent et tirer le meilleur parti du cursus.

Il s'agit d'une opportunité unique d'améliorer vos aptitudes et vos compétences professionnelles dans le secteur de la communication, et avec laquelle vous accéderez à une offre d'emploi plus large basée sur des postes à responsabilité et de prestige.

Ce Certificat se déroule sur 6 semaines et est composé de 1 modules:

### Module 1

### Résolution d'incidents et communication interdépartementale

## Où, quand et comment se déroule la formation?

TECH offre la possibilité d'étudier ce Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel 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.** Résolution d'incidents et communication interdépartementale

1.1. Généralités sur les départements et les postes dans une entreprise	1.2. Responsabilités et fonctions des départements et des postes	1.3. Hiérarchie sur le lieu de travail	1.4. Types d'incidents et de plaintes simples
1.5. Traitement et résolution des incidents et plaintes simples	1.6. Communication unilatérale dans l'environnement des entreprises	1.7. Communication bilatérale dans l'environnement des entreprises	1.8. Démissions volontaires et demandes de congés
1.9. Congé médical et congé de maternité/paternité	1.10. Procédures d'avertissement et de licenciement		



*Un programme unique qui vous permettra une carrière efficace, un salaire, une promotion professionnelle et personnelle"*



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

Ce Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel s'adresse aux diplômés de l'université et qui ont déjà obtenu l'un des diplômes dans le domaine des Sciences Sociales et Juridiques, de l'Administration et de l'Économie, ainsi qu'à ceux qui occupent des postes de direction et qui souhaitent se spécialiser dans ce domaine. De plus, les participants à ce programme ont des profils académiques et professionnels différents, ce qui favorise l'approche multidisciplinaire de ce programme, lui permettant de couvrir différents cas et possibilités et d'enrichir le processus d'apprentissage.





“

*Apprenez à résoudre avec succès les réclamations des clients et des employés en anglais grâce à ce diplôme et améliorez de façon exponentielle vos perspectives d'emploi"*

## Moyenne d'âge

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

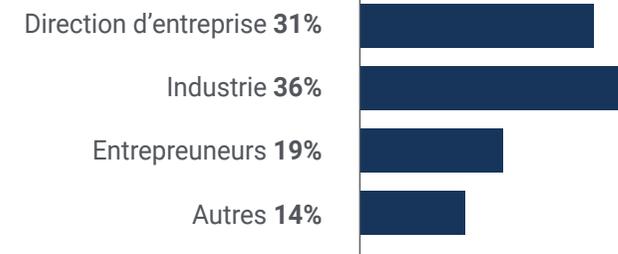
## Années d'expérience



## Formation

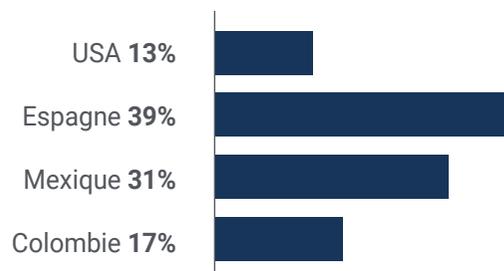


## Profil académique



## Distribution géographique

---



## Sara Rodríguez

Directrice des Ressources Humaines

*"Le fait de parler couramment l'anglais, dans le contexte de plaintes et d'incidents dans l'environnement de travail, m'a aidé non seulement à obtenir une promotion et à atteindre un poste plus élevé, mais aussi à développer mes compétences à un niveau auquel je ne m'attendais pas. Ceci grâce à l'excellence du contenu que j'ai trouvé dans ce diplôme et son matériel supplémentaire, avec lequel j'ai pu mettre en pratique tout ce que j'ai appris pendant les six semaines du diplôme"*

08

# Impact sur votre carrière

TECH apprécie l'investissement, tant en termes de temps que de moyens, que font les professionnels qui décident de franchir le pas et de suivre ce programme. C'est pourquoi nous nous efforçons d'offrir un contenu à la hauteur des attentes, qui aura le plus grand impact positif possible sur le parcours professionnel des étudiants, leur permettant d'atteindre les objectifs proposés à court, moyen et long terme, ainsi que de renforcer leurs compétences en matière d'organisation et de planification en vue de se développer dans leur propre entreprise ou de gravir les échelons de la direction d'une société.



“

*Ne manquez pas cette grande opportunité et améliorez votre anglais facilement et depuis le confort de votre domicile"*

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

Ce Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel aide à relever les différents défis professionnels et de gestion, en utilisant l'anglais comme langue véhiculaire pour obtenir de grandes opportunités professionnelles et d'affaires. Ce diplôme donne donc aux étudiants les outils nécessaires pour donner un élan à leur carrière professionnelle.

*Vos clients veulent un service de qualité qui résout leurs réclamations dans n'importe quelle langue. Grâce à ce Certificat, vous apprendrez à le faire en anglais.*

*Dans un monde du travail très compétitif, seuls ceux qui peuvent communiquer efficacement en anglais pourront se démarquer de la concurrence.*

#### Le moment du changement



#### Type de changement



## Amélioration du salaire

---

L'achèvement de ce programme signifie une augmentation de salaire de plus de **29,3%** pour nos étudiants.



09

# Bénéfices pour votre entreprise

Le Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel contribue à porter les talents de gestion à leur plein potentiel en formant des dirigeants de haut niveau. Participer à ce programme est une occasion unique d'accéder à un puissant réseau de contacts dans lequel trouver de futurs partenaires professionnels, clients ou fournisseurs. En plus d'acquérir de nouvelles expériences dans le domaine de la numérisation et de l'organisation.





“

*Vous pourrez échanger avec vos collègues et accéder à un réseau international de Networking, grâce auquel vous trouverez des partenaires potentiels et de futurs clients”*

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

01

### Accroître les talents et le capital intellectuel

Vous apporterez à l'entreprise de nouveaux concepts, stratégies et perspectives susceptibles d'entraîner des changements significatifs 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 capable de prendre des décisions en période d'incertitude et de crise, aidant ainsi l'organisation à surmonter les obstacles.

---

04

### Augmenter les possibilités d'expansion internationale

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

05

### Développer vos propres projets

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

---

06

### Augmenter la compétitivité

Ce Certificat permettra à vos professionnels d'acquérir les compétences nécessaires pour relever de nouveaux défis et faire ainsi progresser l'organisation.

# 10 Diplôme

Le Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et actualisée, l'accès à un diplôme de Certificat délivré par TECH Université Technologique.



“

*Complétez ce programme et recevez votre diplôme sans avoir à vous soucier des déplacements ou des démarches administratives inutiles”*

Ce **Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel** contient le programme le plus complet et le plus actuel du marché.

Après avoir réussi les évaluations, l'étudiant, recevra par courrier postal avec accusé de réception le diplôme de **Certificat** délivré par **TECH Université Technologique**.

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

Diplôme: **Certificat en Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel**

N° d'heures officielles: **150 h.**





## Certificat

### Réclamations et Résolution des Incidents en Anglais en Milieu Professionnel

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

# Certificat

Réclamations et Résolution  
des Incidents en Anglais en  
Milieu Professionnel