

# Certificat Avancé

## Customer Experience





## Certificat Avancé Customer Experience

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 mois
- » Diplôme: TECH Université Technologique
- » Temps estimé: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé aux: diplômés, titulaires d'un certificat ou d'un diplôme universitaire ayant obtenu un diplôme dans le domaine des sciences sociales, administratives et commerciales.

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

# Sommaire

01

Sommaire

---

*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 28*

07

Profil de nos étudiants

---

*page 36*

08

Direction de la formation

---

*page 40*

09

Impact sur votre carrière

---

*page 44*

10

Bénéfices pour votre entreprise

---

*page 48*

11

Diplôme

---

*page 52*

# 01 Sommaire

Le succès d'une entreprise dépend aujourd'hui de sa capacité à offrir une expérience client satisfaisante grâce à de multiples outils numériques. L'intégration d'applications mobiles, la communication via les réseaux sociaux ou encore l'utilisation de *Chatbots* sont indispensables dans ce domaine. Ainsi, être capable de générer des sensations uniques est un défi pour les professionnels qui veulent réussir dans le secteur des affaires. Pour faciliter davantage la progression dans ce domaine, TECH a conçu ce diplôme 100% en ligne qui fournit des connaissances avancées sur l'expérience d'achat, les stratégies les plus récentes pour la fidélisation des consommateurs et les systèmes utilisés pour l'analyse des *Target*. Tout cela avec le meilleur matériel d'enseignement et un personnel enseignant de premier ordre.



Certificat Avancé en Customer Experience  
TECH Université Technologique



“

*Créez une expérience mémorable pour l'utilisateur avec ce Certificat Avancé 100% en ligne.*

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

L'objectif de ce programme est de fournir aux étudiants une formation avancée dans le domaine de l'expérience client. Ainsi, à l'issue des 6 mois de cette option académique, le diplômé maîtrisera les principaux outils permettant d'analyser le profil du consommateur et de mesurer son degré de satisfaction. Ces techniques viendront également compléter l'apprentissage des canaux numériques pour une expérience d'achat mémorable. Pour ce faire, TECH met à votre disposition les informations les plus récentes fournies par des enseignants spécialisés.



“

*Identifier les possibilités d'amélioration  
et renforcer les expériences positives  
grâce à l'analyse des indicateurs  
proposés par ce programme"*

**TECH prend en compte les objectifs de ses étudiants.  
Ils travaillent ensemble pour les atteindre.**

Le **Certificat Avancé en Customer Experience** vous permettra de:

01

Identifier les sources de données pour la collecte de *Feedback* des clients

04

Déterminer les principes de base à respecter dans l'architecture technologique du rapport

02

Fournir les lignes directrices les plus appropriées pour le *Feedback* des commentaires des clients en fonction du moment du *Journey*

03

Fournir les clés pour améliorer la qualité et la consommation des données

05

Compiler les ressources et les références d'inspiration pour la conception d'un tableau de bord CX efficace



06

Concevoir un tableau de bord de la satisfaction client efficace, valable pour différents rôles et orienté vers la prise de décision

08

Examiner et évaluer la *Shopping Experience*

09

Utiliser le marketing émotionnel et le *Storytelling* pour créer une expérience d'achat mémorable

07

Analyser les différents aspects impliqués dans le processus d'achat et de vente ainsi que les modèles de consommation du marché

10

Appliquer des techniques de communication efficaces pour offrir un excellent service à la clientèle et la fidéliser



11

Intégrer la technologie dans les espaces physiques afin d'améliorer l'expérience d'achat

12

Établir des stratégies pour accroître la satisfaction des clients et de nouveaux modèles de relations avec les clients reliant les domaines numérique et physique

13

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

14

Intégrer les *Chatbots* dans les canaux digitaux pour améliorer l'efficacité et le service client

15

Identifier le *Frictionless* et comment réduire les frictions dans l'expérience client à travers les canaux



16

Mesurer et évaluer la satisfaction des clients, l'efficacité et d'autres facteurs pertinents

18

Générer et établir un design omnicanal et comment l'appliquer pour créer une expérience cohérente et homogène

19

Explorez l'optimisation des moteurs de recherche et la manière dont le référencement peut être amélioré pour attirer davantage de clients

17

Développer des compétences en matière de gestion et de commercialisation de contenu sur les canaux numériques, y compris l'optimisation des moteurs de recherche et l'utilisation *Influencers* et de célébrités dans les médias sociaux

20

Identifiez comment les *Influencers* et les célébrités peuvent être utilisés pour offrir une expérience émotionnelle au client



05

# Structure et contenu

Le Certificat Avancé en Customer Experience est un programme dont le plan d'étude a été conçu pour offrir un apprentissage intensif et une grande utilité pratique dès le premier instant. Ainsi, le professionnel qui suit ce programme sera en mesure d'incorporer les techniques et les stratégies les plus efficaces pour améliorer l'expérience client. En outre, TECH a utilisé les dernières technologies appliquées à l'enseignement universitaire pour fournir de nombreuses ressources didactiques.



“

*Vous disposez d'une bibliothèque virtuelle, accessible 24 heures sur 24 à partir de n'importe quel appareil numérique doté d'une connexion Internet".*

## Programme d'études

Le Certificat Avancé en Customer Experience offre au diplômé une expérience d'apprentissage complète sur la génération de valeur à travers des expériences personnalisées, la mise en œuvre de stratégies de fidélisation afin d'augmenter la satisfaction du client.

Pour atteindre ces objectifs, les étudiants approfondiront la sélection des métriques et l'identification de chaque profil de consommateur afin d'analyser le sentiment qui génère l'achat et la détection des opportunités. De plus, grâce aux résumés vidéo de chaque sujet, aux vidéos en détail, aux lectures et aux études de cas, le diplômé se plongera de manière dynamique dans la *Shopping Experience* et les différents types de canaux numériques pour créer une attention optimale.

De même, grâce à la méthode de *Relearning* les étudiants avanceront plus naturellement dans le programme, en consolidant les nouveaux concepts abordés et en réduisant ainsi les longues heures d'étude et de mémorisation.

Il s'agit sans aucun doute d'une excellente opportunité pour les professionnels qui souhaitent combiner un enseignement de qualité avec leurs activités quotidiennes. Ce diplôme offre une grande flexibilité et s'adapte aux besoins réels des diplômés sans qu'il soit nécessaire d'être assidu ou de suivre des cours avec des horaires fixes.

Ce Certificat Avancé se déroule sur 6 mois et il est composé de 3 modules:

### Module 1

Customer Experience Analytics

### Module 2

*Shopping Experience*

### Module 3

*Digital Platforms Experience*



## Où, quand et comment l'enseignement est dispensé?

TECH offre la possibilité d'étudier ce Certificat Avancé en Customer Experience entièrement en ligne. Pendant les 6 mois de la spécialisation, les étudiants pourront accéder à tous les contenus de ce programme à tout moment, ce qui leur permettra d'auto gérer leur temps d'étude.

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

Module 1. Customer Experience *Analytics*

**1.1. Qualité et activation des données. Éléments clés d'un tableau de bord**

- 1.1.1. Saisie des données
  - 1.1.1.1. Quoi, quand et comment recueillir le *feedback* des clients ?
- 1.1.2. Analyse des données
  - 1.1.2.1. Exigences maintien d'un système interprétable par les différentes couches de l'organisation au fil du temps
- 1.1.3. Prise de décision
  - 1.1.3.1. Interprétation et action

**1.2. NPS, fidélisation de la clientèle**

- 1.2.1. NPS: Ce qu'il calcule et comment ?
- 1.2.2. Utiliser le NPS comme indicateur de performance clé. Avantages et inconvénients
- 1.2.3. Exemples et références sectorielles

**1.3. CSAT Satisfaction des clients**

- 1.3.1. CSAT: Ce qu'il calcule et comment ?
- 1.3.2. Utiliser le CSAT comme indicateur de performance clé. Avantages et inconvénients
- 1.3.3. Exemples et références sectorielles

**1.4. Indicateurs de performance complémentaires**

- 1.4.1. CES: Satisfaction du client quant au degré de difficulté d'une action particulière.
- 1.4.2. CLV: Valeur à vie du client
- 1.4.3. Taux d'attrition et de rétention
- 1.4.4. Spécificités sectorielles

**1.5. Réputation en ligne Importance des données sémantiques de l'internet**

- 1.5.1. Écoute active sur Internet: Analyse de la réputation de la marque sur les réseaux sociaux, les sites de comparaison et votre site web.
- 1.5.2. Stratégie de réponse: L'interaction comme outil de gestion de la réputation de la marque
- 1.5.3. Plateformes d'écoute et de gestion

**1.6. Contact Center. Le téléphone, un levier puissant pour prendre le pouls du client**

- 1.6.1. Illustration du rôle du CX dans le développement d'un produit innovant
- 1.6.2. Les phases essentielles
- 1.6.3. Erreurs courantes

**1.7. Les clés pour obtenir une vision holistique du *Feedback* des clients**

- 1.7.1. Sélectionner les indicateurs de KPI optimaux
- 1.7.2. Optimiser le moment du *journey* pour recueillir le retour des *feedback*
- 1.7.3. Identifier l'expérience client par typologie de profil de client

**1.8. Architecture technologique. Aspects clés**

- 1.8.1. Sécurité
- 1.8.2. Confidentialité
- 1.8.3. Intégration
- 1.8.4. Évolutivité
- 1.8.5. En temps réel

**1.9. Le tableau de bord**

- 1.9.1. Rôle
  - 1.9.1.1. Qui interagit ? objectif et fréquence
- 1.9.2. Visualisation des données
  - 1.9.2.1. Plateformes
- 1.9.3. Évaluation des implications des intégrations

**1.10. L'expérience client à partir de différents points de départ: La voie de l'excellence**

- 1.10.1. Degré de connaissance de votre client et du client cible
- 1.10.2. Gestion de l'expérience avec les équipes externes
- 1.10.3. Ressources, temps et suivi
- 1.10.4. Évangélisation de la part de l'équipe de direction

**Module 2. Shopping Experience****2.1. Shopping Experience**

- 2.1.1. *Shopping Experience*
- 2.1.2. La génération d'expériences en tant que moyen de différenciation
- 2.1.3. Les clés de compréhension de la *Shopping Experience*

**2.2. Le processus d'achat et le cycle de vente**

- 2.2.1. Psychologie des Consommateurs dans le Processus de Décision d'Achat
- 2.2.2. Le cycle de vente. Les clés pour optimiser le processus de vente
- 2.2.3. Le marché et les habitudes d'achat

**2.3. L'excellence du service à la clientèle et du service après-vente**

- 2.3.1. Service à la clientèle et service après-vente
- 2.3.2. Service à la clientèle omni-canal
- 2.3.3. Techniques de communication efficace avec les clients
- 2.3.4. Influence du personnel du magasin sur l'expérience d'achat

**2.4. Personnalisation de l'expérience utilisateur**

- 2.4.1. Personnalisation de l'expérience utilisateur. Pertinence
- 2.4.2. Influence de la personnalisation sur la prise de décision d'achat.
- 2.4.3. Personnalisation du service clientèle physique

**2.5. Conception de l'expérience client dans le magasin physique**

- 2.5.1. Concevoir l'agencement du magasin pour améliorer l'expérience client
- 2.5.2. Utiliser les sens pour susciter des émotions positives chez le consommateur
- 2.5.3. Stratégies visant à améliorer l'expérience physique en magasin

**2.6. Technologie en magasin**

- 2.6.1. Affichages interactifs dans les magasins physiques
- 2.6.2. *Geotargeting*: utilisation de balises pour personnaliser l'expérience d'achat
- 2.6.3. Analyse des données pour améliorer l'expérience d'achat

**2.7. Marketing émotionnel dans l'expérience d'achat**

- 2.7.1. Les émotions dans le processus de décision d'achat. Influence
- 2.7.2. Conception de stratégies de marketing émotionnel
- 2.7.3. Utilisation du *Storytelling* dans l'expérience d'achat

**2.8. Marketing sensoriel dans l'expérience d'achat**

- 2.8.1. Marketing sensoriel. Pertinence
- 2.8.2. Techniques de marketing sensoriel
  - 2.8.2.1. Les sens, générateurs d'émotions positives chez le consommateur.
- 2.8.3. Tendances du marketing sensoriel. Futur

**2.9. Évaluation de la Shopping Experience**

- 2.9.1. Métriques
- 2.9.2. Collecte des *feedback* des clients
- 2.9.3. Actions et techniques d'évaluation de l'expérience en magasin

**2.10. Créer une expérience d'achat mémorable**

- 2.10.1. Créer une expérience d'achat mémorable
- 2.10.2. Tendances du *retail*
- 2.10.3. *Shopping Experience* accessible

Module 3. Digital Platforms Experience

**3.1. Chaînes numériques**

- 3.1.1. L'internet des objets (IoT) et son rôle dans les chaînes numériques
- 3.1.2. Types de canaux numériques
- 3.1.3. Choisir les bons canaux numériques pour votre entreprise

**3.2. Canal web**

- 3.2.1. Analyser l'expérience de l'utilisateur sur le canal web
- 3.2.2. Optimisation des moteurs de recherche (SEO)
- 3.2.3. Liquid web design: adaptation aux appareils mobiles

**3.3. Applications mobiles et réseaux sociaux**

- 3.3.1. Types d'applications mobiles
- 3.3.2. Fonctions essentielles d'une application. Mise en œuvre
- 3.3.3. Impact des réseaux sociaux sur l'expérience client
  - 3.3.3.1. Gestions pour améliorer l'interaction et la satisfaction des clients

**3.4. Les chatbots**

- 3.4.1. Types de chatbots
  - 3.4.1.1. Chatbots basés sur des règles
  - 3.4.1.2. Chatbots basés sur l'intelligence artificielle
  - 3.4.1.3. Chatbots hybrides
- 3.4.2. Intégration des chatbots dans les canaux numériques pour améliorer le service à la clientèle et l'efficacité
- 3.4.3. Conception d'un chatbot pour une expérience utilisateur intuitive et efficace

**3.5. Technologie vocale**

- 3.5.1. Technologie vocale. Cas d'utilisation
- 3.5.2. Assistants virtuels pour améliorer l'expérience du client
- 3.5.3. La technologie vocale dans l'expérience client. Tendances et avenir

**3.6. Customer Experience dans les canaux numériques**

- 3.6.1. Customer Experience dans les canaux numériques
- 3.6.2. La conception de sites web en tant que moteur de l'amélioration
- 3.6.3. L'efficacité en tant qu'élément de l'expérience

**3.7. Conception pour les canaux**

- 3.7.1. Conception omnicanale
- 3.7.2. Gérer la conception pour améliorer l'expérience cross-canal
- 3.7.3. Systèmes de conception: *Atomic design et Design system*

**3.8. Travailler avec des canaux**

- 3.8.1. Marketing de contenu
  - 3.8.1.1. Créer un contenu utile et pertinent pour le client dans les canaux numériques
- 3.8.2. Optimisation des canaux numériques pour améliorer le positionnement dans les résultats de recherche
- 3.8.3. Utilisation d' *Influencers* et de célébrités pour offrir une expérience émotionnelle au client

**3.9. Personnalisation**

- 3.9.1. Personnalisation omnicanale. Expérience utilisateur personnalisée
- 3.9.2. Intelligence artificielle
  - 3.9.2.1. Regroupement et hyperpersonnalisation
- 3.9.3. Personnalisation pour créer des offres et des promotions pertinentes et attrayantes pour chaque client

**3.10. Omni-canal et frictionless**

- 3.10.1. Le concept *Frictionless* et l'impact sur l'expérience client
- 3.10.2. Identification et gestion des frictions avec le client



“

*Augmentez la satisfaction de vos clients et l'engagement de votre marque grâce aux dernières tendances numériques en matière de Customer Experience”*

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.



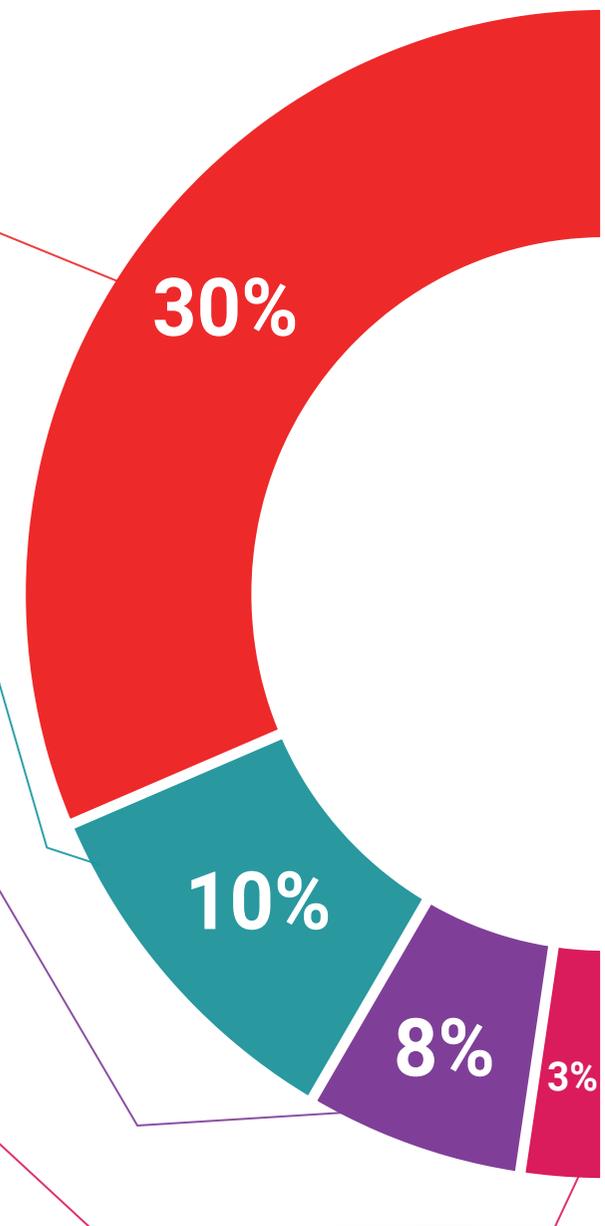
### Stages en compétences de gestion

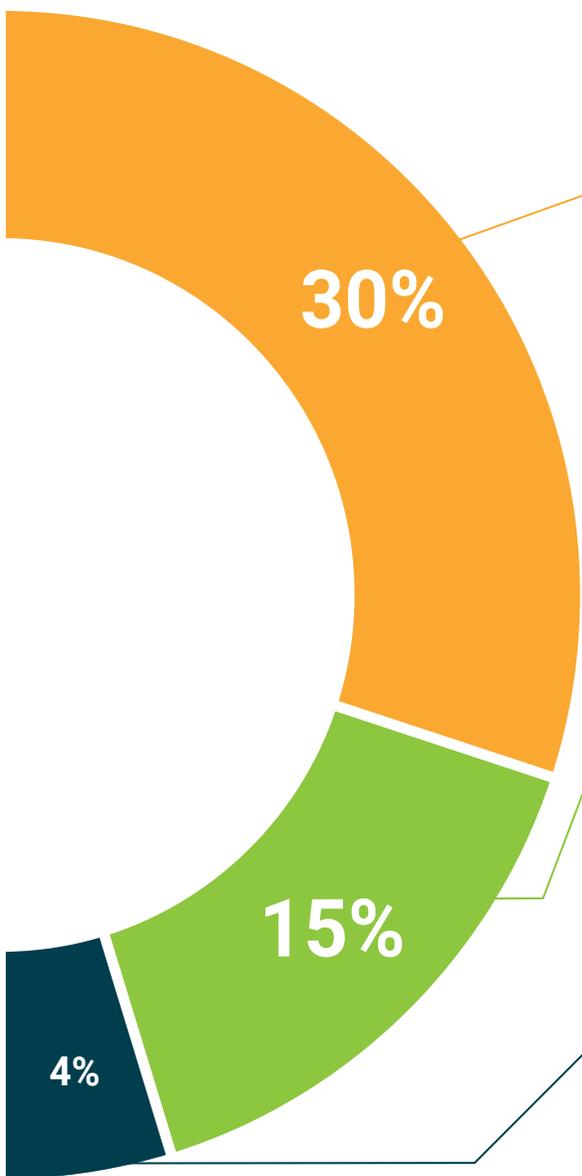
Ceux-ci mèneront des activités visant à développer des compétences de gestion spécifiques dans chaque domaine thématique. Pratiques et dynamiques pour acquérir et développer les compétences et les capacités dont un cadre supérieur a besoin dans le contexte de la mondialisation dans lequel nous vivons.



### 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 Avancé s'adresse aux diplômés et aux diplômés universitaires qui ont déjà obtenu un diplôme dans le domaine des sciences sociales, administratives et commerciales.

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

Le Certificat Avancé peut également être suivi par des professionnels qui, étant diplômés de l'université dans n'importe quel domaine, ont deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la d'expérience client.



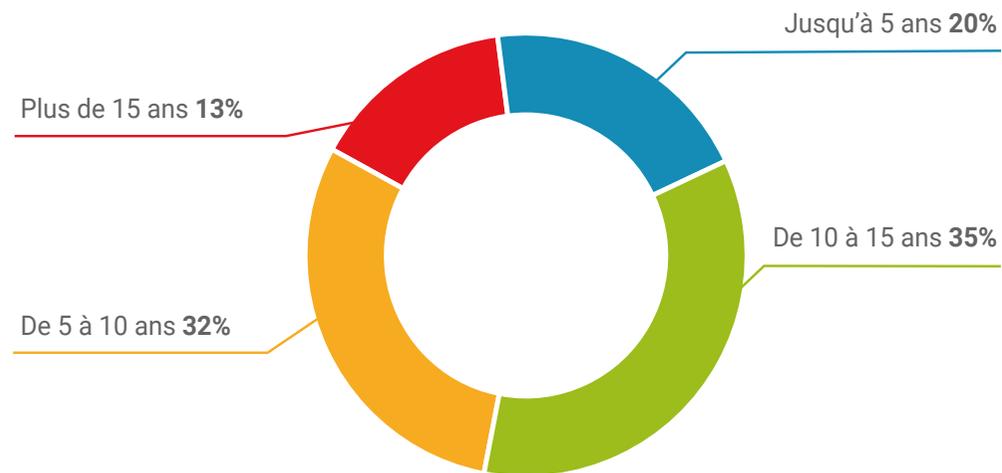
“

*Si vous avez une formation en marketing et que vous souhaitez progresser dans le domaine de l'acquisition de clients, ce programme est fait pour vous"*

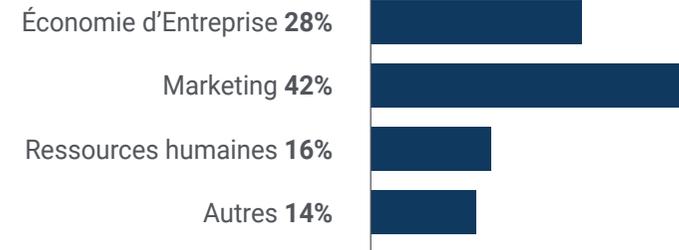
## Âge moyen

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

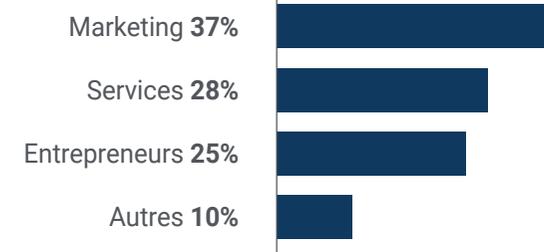
## Années d'expérience



## Formation

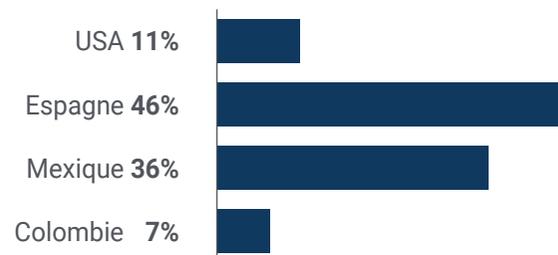


## Profil académique



## Distribution géographique

---



## Laura Cortijo Suárez

---

Experte en Customer Experience

*"Ce diplôme a été un plus dans ma carrière professionnelle. Il m'a permis d'intégrer de nouvelles stratégies numériques et d'en tirer le meilleur parti pour améliorer l'expérience client des entreprises avec lesquelles je travaille. Une opportunité unique offerte par les meilleurs experts"*

08

# Direction de la formation

L'un des éléments qui distingue ce diplôme est la faculté responsable de la conception et du développement de son programme d'études. Grâce à leur vaste expérience professionnelle dans les secteurs du marketing, de l'engagement des clients et d'UXLearn au sein d'entreprises nationales et internationales de premier plan, les diplômés sont assurés d'avoir accès à des informations très précieuses pour renforcer leurs connaissances et leur carrière dans le domaine de l'expérience des clients.



A black and white photograph showing three people from a high angle, looking down at a screen. The image is partially obscured by a dark blue diagonal shape that cuts across the top right and bottom right of the page.

“

*D'éminents professionnels du marketing et de l'acquisition de clients seront chargés de vous fournir les dernières informations sur la Customer Experience”*

## 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 hors
- 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 Business School
- Diplôme d'Etudes Supérieures en Marketing Relationnel par l'Institut de l'Economie Numérique ICEMD
- Licence en Publicité et Relations Publiques de l'Université de Séville

## Professeurs

### Dr Rueda Salvador, Daniel

- ♦ Customer Intelligence Director chez Iberostar Group
- ♦ Chef de Projet Digital chez Iberostar Group
- ♦ Analyste de l'Innovation et de l'Expérience Client
- ♦ Conseiller en Commerce Extérieur et Investissement
- ♦ Agent d'Accueil et de Service à la Clientèle
- ♦ Master en Gestion des Affaires Internationales du Centre d'Etudes Economiques et Commerciales (CECO)
- ♦ Programme de Développement de la Gestion, de l'Administration et de la Gestion par l'Ecole de Commerce de Deusto
- ♦ Diplôme en Administration et Gestion des Entreprises avec une spécialisation en Marketing et Vente de l'Ecole de Commerce de Deusto

### Mme De los Reyes Flores, Paloma

- ♦ Account Manager et Influencer Marketing chez The NewsRoom Digital Group
- ♦ Assistante de Production chez Elle Magazine
- ♦ Master en Gestion des affaires de la mode à l'ESDEN Business School
- ♦ Double Diplôme en Droit-ADE à l'Université de Castilla-La Mancha



09

# Impact sur votre carrière

Cette option académique est conçue pour stimuler la carrière des étudiants qui la suivent. Pour cette raison, le programme de ce programme a une perspective théorique-pratique qui vous permettra d'incorporer dans votre travail quotidien les stratégies qui produisent actuellement les meilleurs résultats dans le domaine de l'expérience client. De cette façon, les diplômés augmenteront leur champ d'action et seront en mesure de répondre à leurs aspirations de progression professionnelle dans le secteur.



“

*Atteignez les objectifs professionnels que vous vous êtes fixés dans le domaine de la Customer Experience grâce à TECH”*

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

Le Certificat Avancé Customer Experience de TECH est un programme intensif qui prépare les étudiants à relever les défis, et à prendre les décisions entrepreneuriales dans le domaine l'expérience des clients. Son principal objectif est de favoriser votre développement personnel et professionnel en vous aidant à y parvenir.

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

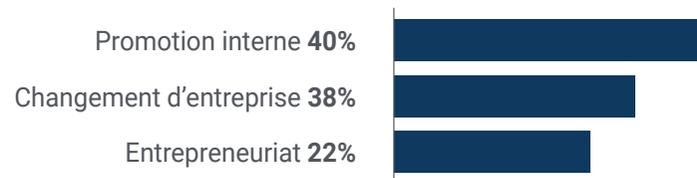
*Devenez un expert dans l'amélioration du service après-vente et élargissez votre champ d'action professionnel.*

*Vous apporterez un changement positif à votre carrière et à l'expérience d'achat de vos clients.*

### Moment du changement



### Type de changement



## Amélioration du salaire

---

L'achèvement de ce programme signifie une augmentation de salaire de plus de **27%** pour nos étudiants.



# 10

## Bénéfices pour votre entreprise

Le Certificat Avancé en Customer Experience contribue sans aucun doute à la maîtrise du sujet par les étudiants, mais aussi dans l'entreprise où ils exercent leurs fonctions. De cette façon, les organisations augmentent leur prestige en ayant des professionnels hautement qualifiés qui mettent constamment à jour leurs connaissances et qui intègrent les dernières tendances dans ce domaine. Une option académique qui ouvre un éventail de possibilités tant pour les professionnels que pour les entreprises dans lesquelles ils travaillent.



“

*À l'ère du numérique, les professionnels de Customer Experience doivent être au fait des dernières tendances. Mettez-vous à jour avec ce Certificat Avancé”*

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



“

*Terminez ce programme avec succès et obtenez votre diplôme universitaire sans avoir à vous déplacer ou à remplir des formalités administratives.*

Ce **Certificat Avancé en Customer Experience** contient le programme le plus complet et actualisé du marché.

Après avoir passé l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier\* avec accusé de réception son diplôme de **Certificat Avancé** délivrée par **TECH Université Technologique**

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

Diplôme: **Certificat Avancé en Customer Experience**

Heures Officielles: **450 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 Avancé Customer Experience

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 mois
- » Diplôme: TECH Université Technologique
- » Temps estimé: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

# Certificat Avancé

## Customer Experience

