

Certificat Avancé

Employee Experience





Certificat Avancé Employee Experience

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 mois
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé aux: **Diplômés et Licenciés, Titulaires d'un Diplôme d'Enseignement Supérieur et ayant déjà obtenu un diplôme en Sciences Sociales et Juridiques, Administratives et Commerciales**

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

Accueil

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 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 Accueil

L'Employee Experience est un ensemble de stratégies utilisées au sein de l'entreprise pour encourager le bien-être des employés dans leur travail quotidien. Grâce à leur application, les entreprises renforcent la motivation de leurs employés, améliorent leurs performances et préviennent la fuite des talents. Compte tenu des avantages offerts, de plus en plus d'organisations ont besoin de dirigeants hautement qualifiés dans ce domaine pour optimiser leurs opérations. C'est pourquoi TECH a conçu ce programme, qui permettra à l'étudiant de gérer les phases de mise en œuvre de l'expérience de l'employé et d'apprendre en profondeur les outils technologiques qui permettent son développement. De cette manière, vous augmenterez vos compétences managériales et stimulerez votre croissance professionnelle 100% en ligne et sans quitter votre domicile.



Certificat Avancé en Employee Experience.
TECH Université Technologique



“

Maîtriser les protocoles et les phases de mise en œuvre de l'Employee Experience dans l'environnement professionnel et devenez un manager et un chef d'équipe de premier niveau"

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 Avancé a été conçu pour fournir aux étudiants les connaissances et les compétences les plus avancées en matière d'Employee Experience en seulement 6 mois. Dans cette perspective, il approfondira le rôle de l'équipe des Ressources Humaines dans l'adoption de cette structure au sein de l'entreprise et identifiera les technologies qui permettent sa mise en œuvre. Cet apprentissage serait assuré en suivant les objectifs que TECH a fixés pour ce programme.



“

Stimulez votre croissance dans le domaine de l'Employee Experience en atteignant les objectifs que TECH a conçus pour ce programme"

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

Ce Certificat Avancé en Employee Experience formera l'étudiant pour:

01

Justifier l'importance d'un système d'Employee Experience comme levier d'amélioration exponentielle du CX

04

Créer un système intégral d'écoute de l'entreprise pour une vision à 360 degrés des employés

02

Identifier le type de culture d'entreprise d'une société afin d'établir un point de départ pour le diagnostic de l'Employee Experience



03

Établir les bases solides d'un département des Ressources Humaines en tant que moteur d'une culture centrée sur l'employé

05

Identifier les indicateurs et les outils clés pour mesurer et suivre l'expérience des employés

06

Compiler les outils les plus avancés qui permettent de renforcer l'Employee Experience

08

Identifier les clés de la mise en œuvre et du développement d'un système robuste d'expérience des employés

09

Développer un diagnostic technologique comme point de départ de l'orchestration de l'information sur les clients

07

Examiner les rôles et responsabilités clés d'un programme d'expérience des employés réussi

10

Détailler les différents types de sources de *Feedback* du client



11

Identifier les éléments clés pour la mise en place et le développement d'un CRM solide

12

Définir la valeur ajoutée d'une plateforme de Customer Experience Management (CEM)





13

Analyser l'utilité de Customer Data Platform (CDP) et des processus et systèmes qui permettent d'alimenter les informations sur les clients

14

Préciser les éléments clés d'une utilisation sûre et licite des données des clients dans le cadre du GDPR

05

Structure et contenu

Le Certificat Avancé en Employee Experience est une certification 100% en ligne, qui permet aux étudiants d'adapter leurs horaires d'étude à leurs besoins personnels. Au cours de 6 mois intensifs d'enseignement, vous acquerrez un éventail de connaissances qui jetteront les bases de votre développement professionnel.



“

*Ce Certificat Avancé a une méthodologie
100% en ligne qui vous permettra d'apprendre
sans dépendre d'horaires préétablis"*

Plan d'études

Ce programme a été conçu dans l'idée de préparer l'étudiant à être compétent dans le domaine de l' Employee Experience, en prenant des décisions qui contribuent à promouvoir un bon environnement de travail et la productivité.

Ses contenus didactiques, répartis en 3 modules très complets et disponibles dans des formats multimédias de pointe, vous offriront une vision globale de ce domaine de manière agréable et décisive, adaptée à vos préférences d'étude.

Au cours des 450 heures d'enseignement, les étudiants analyseront des situations réelles dans l'environnement de l'entreprise et obtiendront des compétences qui leur permettront de traiter ces cas dans leurs expériences avec un maximum d'efficacité.

Le Certificat Avancé en Employee Experience traite en profondeur de la structure organisationnelle basée sur l'expérience des employés, en approfondissant les phases de sa mise en œuvre, les outils pour la mener à bien et les technologies qui rendent son développement possible.

Ce programme est donc un excellent outil pour améliorer les compétences managériales et les capacités de leadership de l'étudiant, afin de stimuler la motivation et les performances des employés dans l'environnement de l'entreprise. En outre, vous bénéficierez d'un contenu de premier ordre conçu par les meilleurs experts dans le domaine de l'Employee Experience, qui vous apporteront des connaissances avec une applicabilité professionnelle totale.

Ce Certificat Avancé se déroule sur 6 mois et est divisé en 3 modules:

Module 1

Organisation Customer Centric

Module 2

Employee Experience

Module 3

Technologie et outils avancés pour le Customer Experience Customer Department Platform(CDP)



Où, quand et comment cela se déroule?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat Avancé en Employee Experience entièrement en ligne. Pendant les 6 mois 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. Organisation *Customer Centric*

<p>1.1. La Culture organisationnelle dans l'expérience du client</p> <p>1.1.1. Effet de la culture d'entreprise sur la perception de la marque par les clients</p> <p>1.1.2. Différenciation de l'entreprise par rapport à la concurrence grâce à la culture organisationnelle</p> <p>1.1.3. Influence de la culture d'entreprise sur la fidélité des clients</p>	<p>1.2. Développer des valeurs et des principes dans une culture organisationnelle axée dans le Customer Experience</p> <p>1.2.1. Définition des valeurs et principes orientés vers le Customer Experience</p> <p>1.2.2. Promouvoir les valeurs et les principes dans l'ensemble de l'organisation</p> <p>1.2.3. Intégration des valeurs et des principes dans la stratégie de l'entreprise</p>	<p>1.3. Évaluation de la structure et des processus internes de l'organisation afin d'instaurer une culture d'entreprise qui donne la priorité à l'expérience du client</p> <p>1.3.1. Évaluation de la structure organisationnelle Aspects à améliorer</p> <p>1.3.2. Évaluation des processus internes</p> <p>1.3.3. Implication des employés dans l'amélioration des processus internes afin de parvenir à une culture d'entreprise axée sur le Customer Experience</p>	<p>1.4. Favoriser une culture de <i>Feedback</i> et de l'amélioration au sein de l'organisation afin de s'adapter aux besoins et aux attentes des clients</p> <p>1.4.1. Promouvoir une culture de <i>Feedback</i> dans l'organisation</p> <p>1.4.2. Gérer et utiliser le <i>Feedback</i> pour améliorer l'expérience du client</p> <p>1.4.3. Développement d'une stratégie d'amélioration continue basée sur le <i>Feedback</i> reçu</p>
<p>1.5. Mesure et évaluation de la culture organisationnelle axée dans le Customer Experience</p> <p>1.5.1. Définition des indicateurs clés Mesure</p> <p>1.5.2. Évaluation des indicateurs et analyse des résultats</p> <p>1.5.3. La gestion des résultats en tant qu'aspects de l'amélioration</p>	<p>1.6. Promouvoir une culture de collaboration et d'empathie au sein de l'organisation afin d'améliorer l'expérience des clients</p> <p>1.6.1. Encourager la collaboration entre les différents services de l'organisation</p> <p>1.6.2. Développer une culture de l'empathie et de l'attention portée aux clients dans l'ensemble de l'organisation</p> <p>1.6.3. Promouvoir la participation active de tous les employés à l'amélioration de l'expérience client</p>	<p>1.7. Engagement à tous les niveaux de l'organisation pour favoriser une culture d'entreprise axée dans le Customer Experience</p> <p>1.7.1. Implication de la direction générale dans la promotion d'une culture d'entreprise axée dans le Customer Experience</p> <p>1.7.2. Encourager l'engagement des employés dans la culture de l'entreprise axée dans le Customer Experience</p> <p>1.7.3. Établissement d'un système d'incitation pour encourager l'engagement en faveur d'une culture axée sur le Customer Experience</p>	<p>1.8. Identifier et traiter les points douloureux des clients par l'adaptation de la culture organisationnelle</p> <p>1.8.1. Identification des points douloureux du client grâce au <i>Feedback</i> reçu</p> <p>1.8.2. Évaluer la capacité de l'organisation à résoudre les points douloureux des clients</p> <p>1.8.3. Développer une stratégie pour répondre aux points de douleur des clients et adapter la culture organisationnelle</p>
<p>1.9. Établir une culture de leadership pour conduire une culture organisationnelle centrée sur le Customer Experience</p> <p>1.9.1. Développer des compétences de leadership axées sur le Customer Experience</p> <p>1.9.2. Conception d'un modèle de leadership pour promouvoir la culture organisationnelle centrée sur le Customer Experience</p> <p>1.9.3. Implication des dirigeants dans la promotion d'une culture organisationnelle centrée sur le Customer Experience</p>	<p>1.10. Alignement des objectifs et des objectifs de l'organisation avec une culture d'entreprise axée sur le Customer Experience</p> <p>1.10.1. Définition de la stratégie de l'organisation axée sur le Customer Experience</p> <p>1.10.2. Établir des objectifs à long terme et des objectifs spécifiques</p> <p>1.10.3. Intégration de la culture de l'entreprise axée sur le Customer Experience dans la stratégie globale de l'organisation</p>		

Module 2. Employee Experience**2.1. Employee Experience (EX)
L'importance d'un système solide**

- 2.1.1. Employee Experience comme levier d'entraînement de la CX
- 2.1.2. Phases de développement
- 2.1.3. Avantages d'un système EX solide
- 2.1.4. Le contexte BANI. Tendances actuelles pour un système EX

2.2. La culture d'entreprise, base du système d'Employee Experience

- 2.2.1. La culture d'entreprise
- 2.2.2. Rôles des facilitateurs de l'Employee Experience
- 2.2.3. Types d'organisations et de cultures
- 2.2.4. Rôles et responsabilités des acteurs clés de l'EX

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

- 2.3.1. Le rôle du Département des Ressources Humaines en tant que facilitateur de l'EX
- 2.3.2. Éléments stratégiques pour stimuler l'EX
- 2.3.3. Diagramme interne d'une culture centrée sur le client
- 2.3.4. Application pratique

2.4. Systèmes d'écoute des employés I: Ecosystème de base pour les EX

- 2.4.1. Le système d'écoute des employés à 360
- 2.4.2. Carte d'écoute des employés
- 2.4.3. Outils d'écoute proactive
- 2.4.4. Mécanismes de contrôle continu de l'EX
- 2.4.5. Application pratique

2.5. Systèmes d'écoute des employés II: indicateurs clés en EX

- 2.5.1. Sources de données sur les employés
Application des résultats
- 2.5.2. Indicateurs de suivi et de mesure des EX
- 2.5.3. *Do and Don't* dans l'établissement d'indicateurs CX liés aux employés

2.6. Outils de l'Employee Experience I: cartographie de l'écosystème de l'expérience client et employé

- 2.6.1. Relier le *Customer Journey* aux processus internes de l'organisation. Finalité
- 2.6.2. Construire une carte de l'écosystème CX et de l'écosystème des employés
- 2.6.3. Application pratique

2.7. Outils de l'Employee Experience II: l'archétype du salarié

- 2.7.1. L'archétype du salarié
- 2.7.2. Construire un archétype du salarié
- 2.7.3. Utilisation des archétypes de salariés
- 2.7.4. Application pratique

2.8. Outils d'Employee Experience III: Employee Journey

- 2.8.1. Le *Employee Journey*
- 2.8.2. Construction d'un *Employee Journey*
- 2.8.3. Utilisation des *Employee Journeys*
- 2.8.4. Application pratique

2.9. Responsable de la mise en place, du maintien et de l'intégration d'une bonne Employee Experience

- 2.9.1. Rôles et responsabilités de l'EX
- 2.9.2. Impact des changements et des tendances sociales sur l'Employee Experience
- 2.9.3. Écoute permanente des employés et du marché pour obtenir un avantage concurrentiel
- 2.9.4. Cas de réussite

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

- 2.10.1. Importance d'un système de gestion de l'expérience des employés
- 2.10.2. Avantages d'un système EX pour une amélioration exponentielle de la CX
- 2.10.3. Les cinq clés pour éviter l'échec dans la mise en œuvre d'une stratégie centrée sur l'employé

Module 3. Technologie et outils avancés pour le Customer Experience Customer Department Platform(CDP)

3.1. La technologie, faciliter l'expérience du client

- 3.1.1. Les clés d'un système CX soutenu par la technologie
- 3.1.2. Technologie liée au CX
- 3.1.3. Technologie au service des personnes
- 3.1.4. Application pratique

3.2. Diagnostic technologique initial pour améliorer l'expérience client

- 3.2.1. Réalisation d'un diagnostic sur l'innovation et la technologie
- 3.2.2. Types d'entreprises en fonction de leur maturité technologique
- 3.2.3. Phases d'une implémentation efficace de la technologie

3.3. Systèmes de collecte d'informations sur les clients

- 3.3.1. Le *Feedback* des clients comme base d'une CX actionnable
- 3.3.2. Sources de collecte d'informations directes
- 3.3.3. Sources de collecte d'informations indirectes
- 3.3.4. Sources innovantes d'acquisition de clients
- 3.3.5. Application pratique

3.4. Systèmes de collecte et de stockage d'informations sur les clients: CRM

- 3.4.1. CRM Pertinence
- 3.4.2. Applications pratiques du CRM dans une entreprise
- 3.4.3. Les intégrations comme élément essentiel pour alimenter et optimiser l'utilisation du CRM
- 3.4.4. Éléments clés pour l'établissement et la mise à jour des informations du CRM

3.5. Systèmes d'analyse et de et l'obtention d' *Insights* du client

- 3.5.1. Aperçu du client 360
- 3.5.2. Différences entre CRM et CEM
- 3.5.3. Clés pour établissement d'un système CEM utile
- 3.5.4. Application pratique

3.6. Systèmes pour nourrir les *Customer Profiles*

- 3.6.1. Gérer les informations du CRM pour améliorer la connaissance des clients
- 3.6.2. Plateformes qui facilitent une vision holistique des clients
- 3.6.3. Application pratique

3.7. Systèmes pour piloter et personnaliser l'expérience du client: CDP

- 3.7.1. Customer Data Platform (CDP)
- 3.7.2. CDP pour améliorer le CX
- 3.7.3. Customer Intelligence Platform (CIP), une étape au-delà de la CDP

3.8. Systèmes d'études de marché

- 3.8.1. L'importance d'impliquer le client actuel et potentiel
- 3.8.2. *CX Research* pour intégrer le client dans nos décisions stratégiques
- 3.8.3. Plateformes pour la surveillance *Insights* et des tendances du marché
- 3.8.4. Application pratique

3.9. GDPR, un cadre sécurisé pour le traitement des données des clients

- 3.9.1. RGPD À qui s'applique-t-il ?
- 3.9.2. Éléments clés de la conformité du GDPR
- 3.9.3. Non-conformité avec le GDPR Conséquences

3.10. L'écosystème technologique au service de la stratégie CX

- 3.10.1. Importance de la technologie du son pour un excellent CX
- 3.10.2. Diagramme d'intégration des systèmes CX
- 3.10.3. Les clés pour s'assurer que la technologie ne se retourne pas contre les CX



“

Profitez d'un apprentissage adapté à vos préférences d'étude, en choisissant les formats d'apprentissage multimédia qui conviennent le mieux à vos besoins académiques"

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.



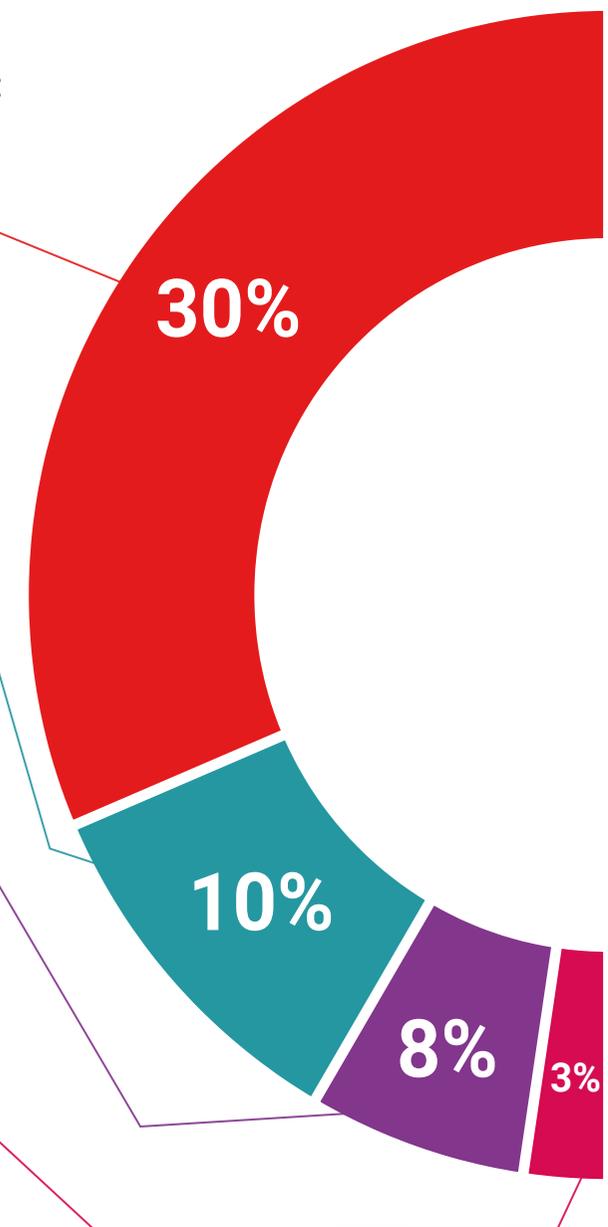
Stages en compétences de gestion

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 de l'université, aux licenciés ayant déjà obtenu l'un des diplômes dans le domaine des sciences sociales et juridiques, de l'administration et de l'économie.

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 gestion humaine dans le monde de l'entreprise.





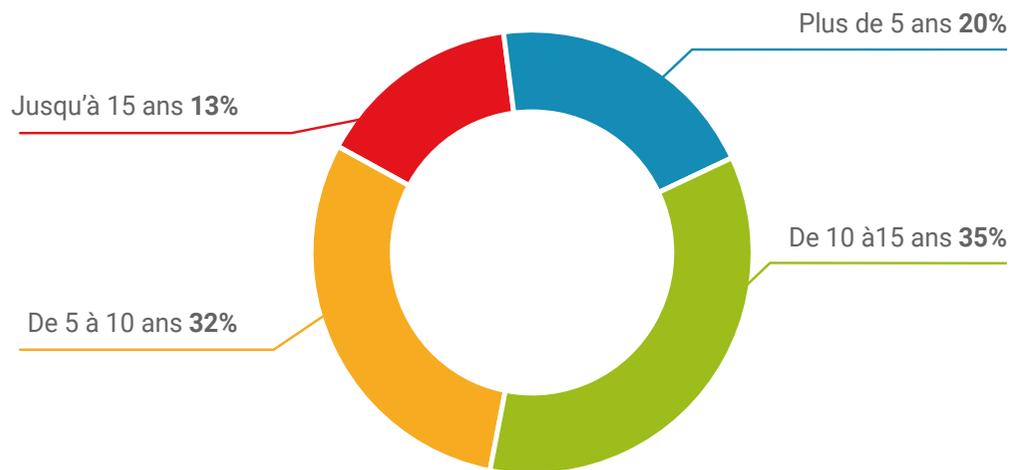
“

Boostez vos perspectives de carrière dans le domaine de l'Employee Experience pendant que vous êtes dans votre profession"

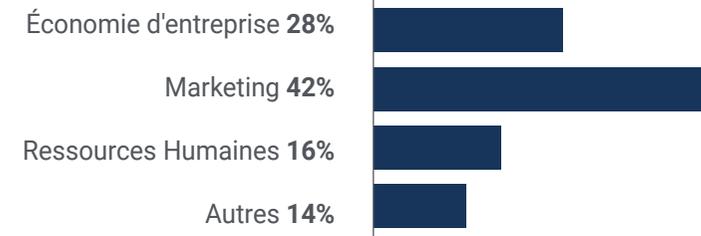
Âge moyen

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

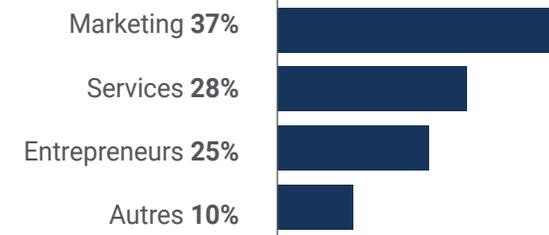
Années d'expérience



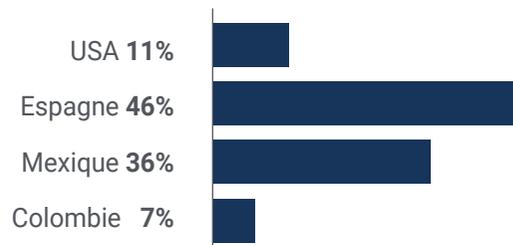
Formation



Profil académique



Distribution géographique



Mario González Díaz

Employee Experience Manager

"Cette expérience universitaire a été très satisfaisante pour moi. Non seulement j'ai pu approfondir mes connaissances en matière d'Employee Experience, mais j'ai pu le faire à mon rythme et sans avoir à mettre mes projets professionnels en suspens. Sans aucun doute, je le répéterais"

08

Direction de la formation

Dans l'idée de préserver intact le haut niveau d'éducation typique des diplômés TECH, ce programme dispose d'un corps enseignant composé de professionnels actifs dans le domaine du Marketing et de l'Innovation Commerciale. Ces experts sont responsables de l'élaboration du matériel didactique qui sera mis à la disposition de l'étudiant tout au long du Certificat Avancé. Par conséquent, toutes les connaissances que vous apprendrez sur l'Employee Experience seront parfaitement actualisées.



“

Les meilleurs experts en Marketing et Employee Experience vous fourniront les connaissances les plus applicables dans ce domaine"

Direction



Mme Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consultant en Marketing et Formateur pour les entreprises sous la marque La Digitalista
- ♦ Directrice Exécutive de la création et partenaire fondatrice, elle crée et développe des campagnes de marketing en ligne et hors ligne chez ÚbicaBelow
- ♦ Directrice Exécutive de la création, 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 Comunicació
- ♦ 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
- ♦ Diplôme en Publicité et Relations Publiques de l'Université de Sevilla



Professeurs

M. Maestro Miguel, Daniel

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

09

Impact sur votre carrière

TECH est consciente que suivre ce programme exige un niveau élevé d'efforts financiers, personnels et professionnels, car il faut combiner l'apprentissage avec les obligations quotidiennes. Toutefois, l'objectif ultime est d'assurer une croissance professionnelle qui récompensera le dévouement de l'étudiant.



“

L'objectif de TECH est de vous aider à vous développer professionnellement dans le monde des entreprises”

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

Le Certificat Avancé en Employee Experience de TECH est un programme intensif qui prépare les étudiants à relever les défis et à prendre des décisions commerciales dans le domaine de la gestion du travail. 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 au niveau professionnel et interagir avec les meilleurs, c'est l'endroit idéal pour vous.

Étudiez ce Certificat Avancé et augmentez considérablement vos perspectives de salaire.

Obtenez la promotion professionnelle que vous souhaitez grâce à cette certification que TECH met à votre portée.

Heure du changement



Type de changement



Amélioration salariale

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 Employee Experience contribue à élever le talent de l'organisation à son potentiel maximal grâce à la formation de leaders de haut niveau. Participer à ce Certificat Avancé est une occasion unique d'accéder à un puissant réseau de contacts dans lequel trouver de futurs partenaires professionnels, clients ou fournisseurs.



“

Dans le monde du travail, le Certificat Avancé en Employee Experience joue un rôle clé dans la rétention des talents et la motivation des employés au sein de l'entreprise"

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 Employee Experience vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat Avancé délivré par TECH Université Technologique.



“

*Terminez ce programme avec succès
et recevez votre diplôme sans avoir
à vous soucier des déplacements ou
des formalités administratives”*

Ce **Certificat Avancé en Employee Experience** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat Avancé** délivré 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 Employee Experience**

N° d'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 Employee Experience

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

Certificat Avancé

Employee Experience