

Certificat

Customer Experience Analytics



Certificat Customer Experience Analytics

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Diplôme: TECH Université Technologique
- » Temps estimé: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé aux: Diplômés de l'université qui ont précédemment obtenu un diplôme dans le domaine des sciences sociales et juridiques, des sciences administratives et des sciences de la vie.

Accès web: www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/customer-experience-analytics

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 18

06

Méthodologie

page 24

07

Profil de nos étudiants

page 32

08

Direction de la formation

page 36

09

Impact sur votre carrière

page 40

10

Bénéfices pour votre entreprise

page 44

11

Diplôme

page 48

01 Sommaire

L'analyse de l'expérience client est essentielle pour les entreprises en raison de la concurrence accrue sur le marché et de l'importance croissante de la satisfaction des clients. Cette situation met en évidence la nécessité de comprendre et d'améliorer l'expérience de l'utilisateur en tant que facteur essentiel de la réussite de l'entreprise. Par conséquent, grâce à la collecte, à l'analyse et à l'utilisation des données relatives à l'expérience des clients, les entreprises peuvent améliorer leurs performances financières, augmenter la rétention et fidéliser leurs clients. Ce programme universitaire fournit les outils nécessaires pour que les étudiants acquièrent des compétences en matière d'analyse de données et de prise de décisions commerciales éclairées. La flexibilité de la méthodologie pédagogique *Relearning* permet aux étudiants d'organiser les ressources académiques en fonction de leurs besoins et de leur emploi du temps, ce qui facilite leur apprentissage en ligne.



Certificat en Customer Experience Analytics
TECH Université Technologique



“

Devenez le concepteur d'expérience utilisateur que vous souhaitez grâce aux connaissances que vous allez acquérir avec ce Certificat"

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

À l'issue de ce Certificat, le professionnel acquerra un ensemble spécialisé de connaissances et de compétences en matière de gestion de l'expérience client et de prise de décision stratégique. En outre, le programme vise à fournir aux étudiants une compréhension approfondie de l'importance de la satisfaction du client dans la performance financière de l'entreprise. Ainsi, le spécialiste maîtrisera les aspects clés pour améliorer l'expérience de l'utilisateur à chaque point de contact avec l'entreprise et ainsi augmenter sa rétention et sa fidélité. En bref, les étudiants seront préparés à faire face aux défis actuels de l'expérience client et à améliorer les performances de l'entreprise.



“

Plus vos objectifs sont ambitieux, plus vous pourrez tirer profit des 150 heures de contenu diversifié et pluridisciplinaire inclus dans ce diplôme”

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

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

01

Analyser des études de cas d'entreprises qui ont réussi à adapter leurs stratégies de marketing et d'expérience d'achat sur la base des résultats de la méthodologie VOC

02

Définir les valeurs et les principes de l'organisation qui permettent la création d'une culture de la *Customer Experience* et démontrer comment ces valeurs sont traduites en actions concrètes au profit du client

03

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





04

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

05

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

06

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

05

Structure et contenu

L'objectif du Certificat en Customer Experience Analytics est de s'adapter aux besoins des professionnels dans ce domaine, c'est pourquoi il est dispensé en ligne. Les étudiants auront la possibilité de personnaliser leur expérience d'apprentissage au cours du programme de six semaines, puisqu'ils ont la liberté de choisir quand et où étudier. L'approche flexible et abordable du programme permet aux spécialistes d'adapter leurs ressources académiques à leur emploi du temps et à leurs engagements professionnels.



“

Les 150 heures de contenu diversifié de ce programme seront hébergées sur un campus virtuel ultramoderne auquel vous pourrez accéder à partir de n'importe quel appareil doté d'une connexion internet”

Programme d'études

L'objectif principal du Certificat in Customer Experience Analytics est d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'expérience client, en allant plus loin dans l'identification des besoins des clients.

Pendant les six semaines du programme, les compétences de gestion telles que les éléments clés d'un tableau de bord, le NPS, le CSAT, les KPI complémentaires ou la réputation en ligne, parmi d'autres sujets pertinents, sont travaillées.

Le programme vise à former des leaders capables de diriger des équipes performantes dans le secteur numérique et d'acquérir des compétences en matière de prise de décision et de gestion de projet d'un point de vue stratégique, technologique et innovant. À cette fin, l'expérience d'apprentissage est adaptée aux besoins de chaque étudiant en offrant du matériel pédagogique dans une variété de formats multimédias et textuels.

En outre, le format flexible du diplôme permet aux étudiants d'organiser leurs ressources académiques en fonction de leur emploi du temps et de leurs responsabilités professionnelles. De même, la méthodologie pédagogique du *Relearning* est utilisée pour favoriser un apprentissage significatif et durable.

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

Module 1

Customer Experience Analytics

Où, quand et comment l'enseignement est dispensé ?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Customer Experience Analytics entièrement en ligne. Pendant les 6 semaines 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

<p>1.1. Qualité et activation des données. Éléments clés d'un tableau de bord</p> <p>1.1.1. Saisie des données 1.1.1.1. Quoi, quand et comment recueillir le <i>feedback</i> des clients ?</p> <p>1.1.2. Analyse des données 1.1.2.1. les exigences relatives au maintien d'un système interprétable par les différentes couches de l'organisation au fil du temps</p> <p>1.1.3. Prise de décision 1.1.3.1.1 Interprétation et action</p>	<p>1.2. NPS, fidélisation de la clientèle</p> <p>1.2.1. NPS: Ce qu'il calcule et comment</p> <p>1.2.2. Utiliser le NPS comme indicateur de performance clé Avantages et inconvénients</p> <p>1.2.3. Exemples et références sectorielles</p>	<p>1.3. CSAT Satisfaction des clients</p> <p>1.3.1. CSAT: Ce qu'il calcule et comment</p> <p>1.3.2. Utiliser le CSAT comme indicateur de performance clé. Avantages et inconvénients</p> <p>1.3.3. Exemples et références sectorielles</p>	<p>1.4. KPI complémentaires</p> <p>1.4.1. CES Satisfaction du client quant au degré de difficulté d'une action particulière</p> <p>1.4.2. CLV: Valeur à vie du client</p> <p>1.4.3. Taux d'attrition et de rétention</p> <p>1.4.4. Spécificités sectorielles</p>
<p>1.5. Réputation en ligne. Importance des données sémantiques de l'internet</p> <p>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</p> <p>1.5.2. Stratégie de réponse: L'interaction comme outil de gestion de la réputation de la marque</p> <p>1.5.3. Plateformes d'écoute et de gestion</p>	<p>1.6. Contact Center. Le téléphone, un levier puissant pour prendre le pouls du client</p> <p>1.6.1. Illustration du rôle du CX dans le développement d'un produit innovant</p> <p>1.6.2. Les phases essentielles</p> <p>1.6.3. Erreurs courantes</p>	<p>1.7. Les clés d'une vision holistique du <i>feedback</i> des clients</p> <p>1.7.1. Sélectionner les indicateurs de performance clés optimaux</p> <p>1.7.2. Optimiser le moment du <i>journey</i> pour recueillir le retour des <i>feedback</i></p> <p>1.7.3. Identifier l'expérience client par typologie de profil de client</p>	<p>1.8. Architecture technologique. Aspects clés</p> <p>1.8.1. Sécurité</p> <p>1.8.2. Confidentialité</p> <p>1.8.3. Intégration</p> <p>1.8.4. Évolutivité</p> <p>1.8.5. Temps réel</p>
<p>1.9. Le tableau de bord</p> <p>1.9.1. Rôle 1.9.1.1. Qui interagit, objectif et fréquence</p> <p>1.9.2. Visualisation des données: 1.9.2.1. Plateformes</p> <p>1.9.3. Évaluation des implications des intégrations</p>	<p>1.10. L'expérience client à partir de différents points de départ: La voie de l'excellence</p> <p>1.10.1. Degré de connaissance de votre client et du client cible</p> <p>1.10.2. Gestion de l'expérience avec les équipes externes</p> <p>1.10.3. Ressources, temps et suivi</p> <p>1.10.4. Évangélisation de la part de l'équipe de direction</p>		



Qu'est-ce qui mobilise le consommateur? Avec ce Certificat, vous découvrirez les clés de leur comportement à partir de différents points de départ, en explorant les typologies de profils de clients"



06

Méthodologie

Ce programme de formation offre une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***le Relearning***.

Ce système d'enseignement est utilisé, par exemple, dans les écoles de médecine les plus prestigieuses du monde et a été considéré comme l'un des plus efficaces par des publications de premier plan telles que le ***New England Journal of Medicine***.





“

Découvrez le Relearning, un système qui laisse de côté l'apprentissage linéaire conventionnel au profit des systèmes d'enseignement cycliques: une façon d'apprendre qui a prouvé son énorme efficacité, notamment dans les matières dont la mémorisation est essentielle”

TECH Business School utilise l'Étude de Cas pour contextualiser tout le contenu.

Notre programme offre une méthode révolutionnaire de développement des compétences et des connaissances. Notre objectif est de renforcer les compétences dans un contexte changeant, compétitif et hautement exigeant.

“

Avec TECH, vous pouvez expérimenter une manière d'apprendre qui ébranle les fondations des universités traditionnelles du monde entier”



Notre programme vous prépare à relever les défis commerciaux dans des environnements incertains et à faire réussir votre entreprise.



Notre programme vous prépare à relever de nouveaux défis dans des environnements incertains et à réussir votre carrière.

Une méthode d'apprentissage innovante et différente

Ce programme TECH est un parcours de formation intensif, créé de toutes pièces pour offrir aux managers des défis et des décisions commerciales au plus haut niveau, tant au niveau national qu'international. Grâce à cette méthodologie, l'épanouissement personnel et professionnel est stimulé, faisant ainsi un pas décisif vers la réussite. La méthode des cas, technique qui constitue la base de ce contenu, permet de suivre la réalité économique, sociale et commerciale la plus actuelle.

“

Vous apprendrez, par le biais d'activités collaboratives et de cas réels, la résolution de situations complexes dans des environnements professionnels réels”

La méthode des cas est le système d'apprentissage le plus utilisé dans les meilleures écoles de commerce du monde depuis qu'elles existent. Développée en 1912 pour que les étudiants en Droit n'apprennent pas seulement le droit sur la base d'un contenu théorique, la méthode des cas consiste à leur présenter des situations réelles complexes afin qu'ils prennent des décisions éclairées et des jugements de valeur sur la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme méthode d'enseignement standard à Harvard.

Dans une situation donnée, que doit faire un professionnel? C'est la question à laquelle nous sommes confrontés dans la méthode des cas, une méthode d'apprentissage orientée vers l'action. Tout au long du programme, les étudiants seront confrontés à de multiples cas réels. Ils devront intégrer toutes leurs connaissances, faire des recherches, argumenter et défendre leurs idées et leurs décisions.

Relearning Methodology

TECH combine efficacement la méthodologie des Études de Cas avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, qui associe différents éléments didactiques dans chaque leçon.

Nous enrichissons l'Étude de Cas avec la meilleure méthode d'enseignement 100% en ligne: le Relearning.

Notre système en ligne vous permettra d'organiser votre temps et votre rythme d'apprentissage, en l'adaptant à votre emploi du temps. Vous pourrez accéder aux contenus depuis n'importe quel appareil fixe ou mobile doté d'une connexion Internet.

À TECH, vous apprendrez avec une méthodologie de pointe conçue pour former les managers du futur. Cette méthode, à la pointe de la pédagogie mondiale, est appelée Relearning.

Notre école de commerce est la seule école autorisée à employer cette méthode fructueuse. En 2019, nous avons réussi à améliorer les niveaux de satisfaction globale de nos étudiants (qualité de l'enseignement, qualité des supports, structure des cours, objectifs...) par rapport aux indicateurs de la meilleure université en ligne.





Dans notre programme, l'apprentissage n'est pas un processus linéaire, mais se déroule en spirale (apprendre, désapprendre, oublier et réapprendre). C'est pourquoi nous combinons chacun de ces éléments de manière concentrique. Cette méthodologie a permis de former plus de 650.000 diplômés universitaires avec un succès sans précédent dans des domaines aussi divers que la biochimie, la génétique, la chirurgie, le droit international, les compétences en gestion, les sciences du sport, la philosophie, le droit, l'ingénierie, le journalisme, l'histoire, les marchés financiers et les instruments. Tout cela dans un environnement très exigeant, avec un corps étudiant universitaire au profil socio-économique élevé et dont l'âge moyen est de 43,5 ans.

Le Relearning vous permettra d'apprendre avec moins d'efforts et plus de performance, en vous impliquant davantage dans votre spécialisation, en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant les opinions: une équation directe vers le succès.

D'après les dernières preuves scientifiques dans le domaine des neurosciences, non seulement nous savons comment organiser les informations, les idées, les images et les souvenirs, mais nous savons aussi que le lieu et le contexte dans lesquels nous avons appris quelque chose sont fondamentaux pour notre capacité à nous en souvenir et à le stocker dans l'hippocampe, pour le conserver dans notre mémoire à long terme.

De cette manière, et dans ce que l'on appelle Neurocognitive context-dependent e-learning, les différents éléments de notre programme sont reliés au contexte dans lequel le participant développe sa pratique professionnelle.

Ce programme offre le support matériel pédagogique, soigneusement préparé pour les professionnels:



Support d'étude

Tous les contenus didactiques sont créés par les spécialistes qui enseigneront le cours, spécifiquement pour le cours, afin que le développement didactique soit vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel, pour créer la méthode de travail TECH en ligne. Tout cela, avec les dernières techniques qui offrent des pièces de haute qualité dans chacun des matériaux qui sont mis à la disposition de l'étudiant.



Cours magistraux

Il existe de nombreux faits scientifiques prouvant l'utilité de l'observation par un tiers expert.

La méthode "Learning from an Expert" permet au professionnel de renforcer ses connaissances ainsi que sa mémoire, puis lui permet d'avoir davantage confiance en lui concernant la prise de décisions difficiles.



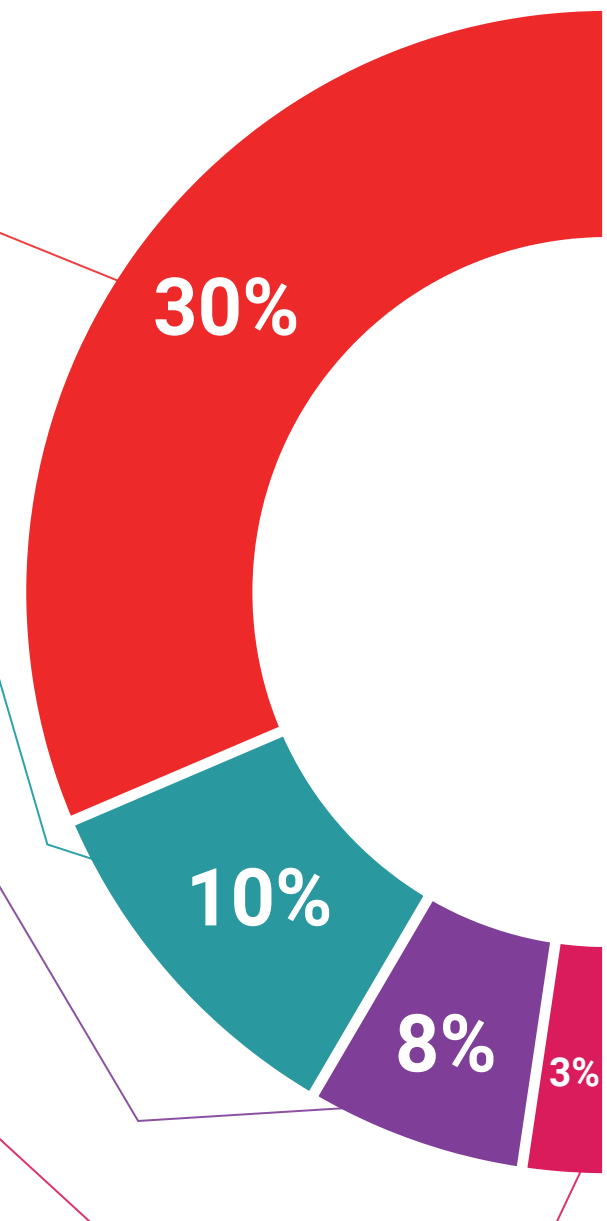
Stages en compétences de gestion

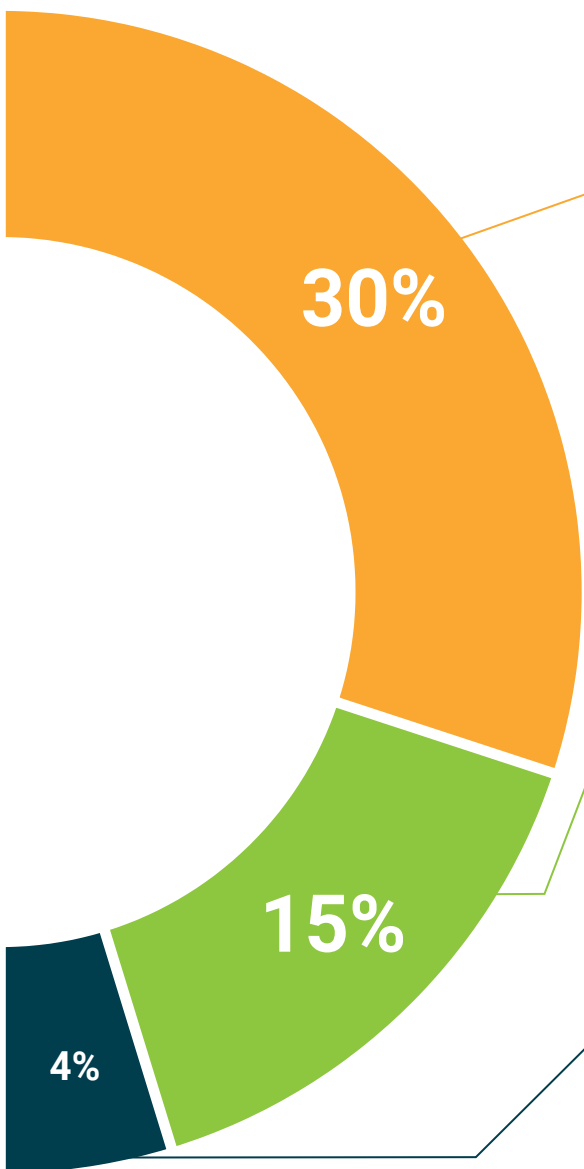
Ceux-ci mèneront des activités visant à développer des compétences de gestion spécifiques dans chaque domaine thématique. Pratiques et dynamiques pour acquérir et développer les compétences et les capacités dont un cadre supérieur a besoin dans le contexte de la mondialisation dans lequel nous vivons.



Lectures complémentaires

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans la bibliothèque virtuelle de TECH, l'étudiant aura accès à tout ce dont il a besoin pour compléter sa formation.





Case studies

Ils réaliseront une sélection des meilleures études de cas choisies spécifiquement pour ce diplôme. Des cas présentés, analysés et tutorés par les meilleurs spécialistes de la direction d'entreprise sur la scène internationale.



Résumés interactifs

L'équipe TECH présente les contenus de manière attrayante et dynamique dans des pilules multimédia comprenant des audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de renforcer les connaissances. Ce système éducatif unique pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



Testing & Retesting

Les connaissances de l'étudiant sont évaluées et réévaluées périodiquement tout au long du programme, par des activités et des exercices d'évaluation et d'auto-évaluation, afin que l'étudiant puisse vérifier comment il atteint ses objectifs.



07

Profil de nos étudiants

Le Certificat s'adresse aux Titulaires d'un Diplôme d'Enseignement Supérieur, Diplômés et Licenciés ayant déjà obtenu un diplôme dans les domaines des Sciences Sociales et Juridiques, Administratives et des Affaires.

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

Le Certificat peut également être suivi par des professionnels qui, ayant obtenu un diplôme universitaire dans n'importe quel domaine, ont deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine du marketing numérique.





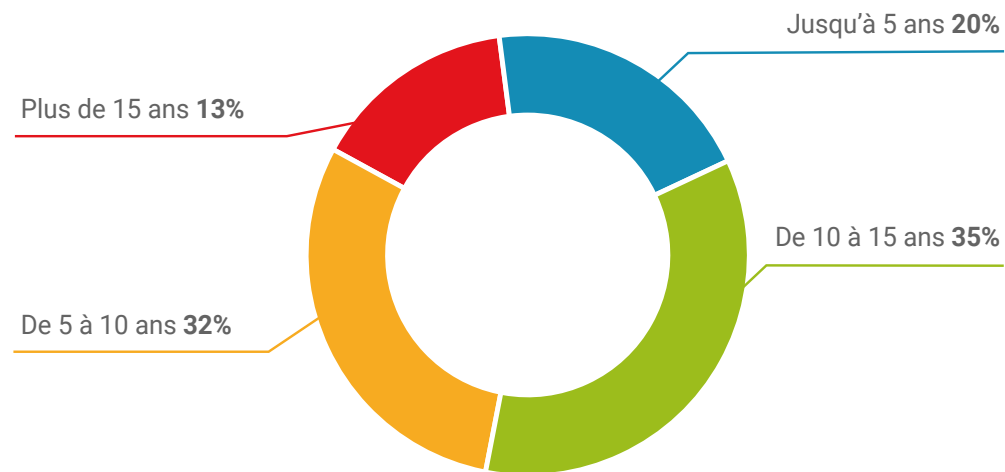
“

Faites un bond dans votre carrière professionnelle et spécialisez-vous dans un secteur innovant qui est à l'ordre du jour dans les plus grandes entreprises du monde"

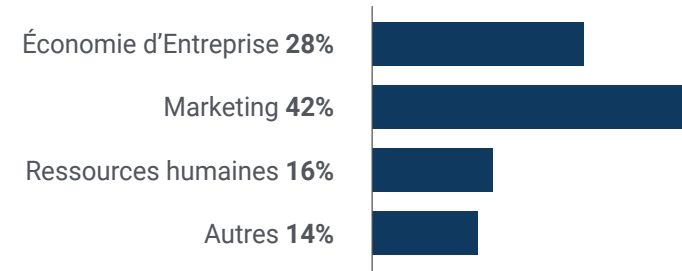
Âge moyen

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

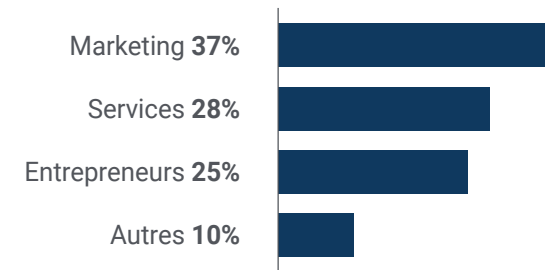
Années d'expérience



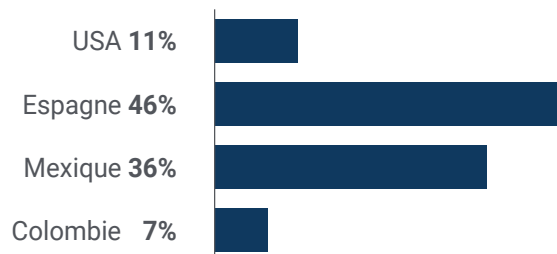
Formation



Profil académique



Distribution géographique



Irene Martín Montaña

Responsable de l'expérience client

"Le Certificat en analyse de l'expérience client a été une expérience exceptionnellement précieuse pour moi. Grâce aux connaissances et aux compétences que j'ai acquises, j'ai maintenant une compréhension approfondie de la manière de mesurer et d'améliorer l'expérience client dans mon entreprise. Les conférenciers ont été très professionnels et expérimentés, et leur perspective pratique a été inestimable pour mon développement professionnel"

08

Direction de la formation

L'équipe enseignante du Certificat in Customer Experience Analytics est composée de professionnels en activité ayant fait leurs preuves dans le domaine de l'expérience utilisateur. Les enseignants sont des spécialistes de l'analyse des données, des stratégies d'amélioration et de la prise de décisions commerciales éclairées. De plus, en étant actifs dans le secteur, les professionnels peuvent offrir aux étudiants une perspective pratique et actualisée de l'expérience client et de son évolution actuelle.



“

Les experts du Certificat en Customer Experience Analytics inclus dans ce programme seront à votre disposition pour répondre à toutes vos questions au cours du programme"

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
- Diplôme 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



En plus de ses contenus actualisés et de sa méthodologie flexible et 100% en ligne, ce diplôme est enseigné par des experts prestigieux dans ce domaine professionnel"

09

Impact sur votre carrière

Ce Certificat peut avoir un impact important sur la carrière d'un professionnel du marketing numérique. En effet, ce programme permet d'acquérir des compétences et des connaissances pratiques qui sont très appréciées sur le marché actuel. Ainsi, les diplômés peuvent appliquer ce qu'ils ont appris dans leur travail quotidien et améliorer l'expérience utilisateur de leurs clients. En outre, la flexibilité du programme en ligne permet aux étudiants d'adapter leurs études à leur travail et à leur emploi du temps personnel, ce qui leur permet de continuer à travailler tout en améliorant leurs compétences et leurs connaissances. Cela garantit une plus grande satisfaction au travail et de meilleures opportunités de carrière à l'avenir.



“

Si vous pensez que votre carrière a besoin d'un saut qualitatif, ce certificat est une occasion unique d'y parvenir"

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

Le Certificat en Customer Experience Analytics de TECH est un programme intensif qui vous prépare à relever les défis et à prendre des décisions commerciales dans le domaine du marketing numérique. Son principal objectif est de favoriser votre épanouissement personnel et professionnel. Vous aider à réussir.

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

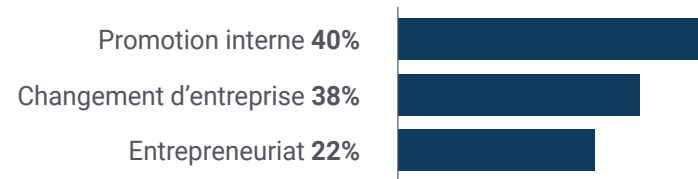
Boostez votre carrière en l'orientant avec TECH vers l'expérience client.

Les connaissances acquises seront votre meilleur atout pour garantir une action en cas de manque d'expérience client dans les entreprises.

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

La formation dispensée par le Certificat en Customer Experience Analytics à ses diplômés peut apporter de multiples avantages aux entreprises qui les engagent. Ces professionnels ont la capacité d'analyser, d'interpréter et d'appliquer les données afin d'améliorer l'expérience utilisateur des clients. En utilisant des pratiques fondées sur les données, les entreprises peuvent prendre des décisions éclairées, améliorer la satisfaction des clients et augmenter la fidélisation. En outre, en faisant appel à un spécialiste de l'analyse de l'expérience client, une entreprise peut améliorer sa réputation et se démarquer de la concurrence, ce qui peut se traduire par une croissance durable et rentable.



“

Le très haut degré de spécialisation en expérience client que vous obtiendrez grâce à ce programme fera de vous un atout indispensable pour votre entreprise, ainsi qu'un atout très recherché sur le marché du travail actuel"

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

01

Accroître les talents et le capital intellectuel

Le professionnel apportera à l'entreprise de nouveaux concepts, stratégies et perspectives susceptibles d'entraîner des changements importants dans l'organisation.

02

Conserver les cadres à haut potentiel et éviter la fuite des talents

Ce programme renforce le lien entre l'entreprise et le professionnel et ouvre de nouvelles perspectives d'évolution professionnelle au sein de l'entreprise.

03

Former des agents du changement

Vous serez en mesure de prendre des décisions en période d'incertitude et de crise, en aidant l'organisation à surmonter les obstacles.

04

Des possibilités accrues d'expansion internationale

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

05

Développement de projets propres

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

06

Accroître la compétitivité

Ce programme permettra à exiger de leurs professionnels d'acquérir les compétences nécessaires pour relever de nouveaux défis et pour faire progresser l'organisation.



11 Diplôme

Le Certificat en Customer Experience Analytics garantit, outre la formation la plus rigoureuse et la plus actualisée, l'accès à un diplôme de Certificat 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 en Customer Experience Analytics** 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** délivrée par **TECH Université Technologique**

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

Diplôme: **Certificat en Customer Experience Analytics**

Heures Officielles: **150h.**



*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

Customer Experience Analytics

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

Certificat

Customer Experience Analytics



tech université
technologique