

Certificat

Organisation Customer Centric





Certificat Organisation Customer Centric

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé à: diplômés de l'université, titulaires de diplômes qui ont précédemment obtenu un diplôme dans le domaine des sciences sociales, de l'administration et des affaires.

Accès au site web: www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/organisation-customer-centric

Sommaire

01

Accueil

page 4

02

Pourquoi étudier à TECH?

page 6

03

Pourquoi notre programme?

page 10

04

Objectifs

page 14

05

Structure et contenu

page 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 Accueil

Aujourd'hui, l'organisation centrée sur le client est devenue une philosophie d'entreprise essentielle pour réussir sur un marché de plus en plus concurrentiel et changeant. La capacité d'une entreprise à comprendre et à répondre aux besoins de ses clients est un facteur essentiel pour les attirer et les fidéliser. Les organisations centrées sur le client sont capables de créer des expériences d'achat et d'utilisation exceptionnelles, qui augmentent la fidélité et la satisfaction des utilisateurs et génèrent des revenus et une rentabilité accrus à long terme. C'est pourquoi TECH a conçu ce diplôme, qui offre une formation complète et actualisée sur cette philosophie commerciale essentielle. Et tout cela dans un format 100% en ligne afin que le professionnel puisse combiner ses responsabilités professionnelles avec ses études.



Certificat en Organisation Customer Centric.
TECH Université Technologique



“

Maîtrisez les techniques et les outils nécessaires pour guider votre entreprise vers cette philosophie. Faites-le avec TECH”

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 programme universitaire offre aux professionnels la possibilité de développer des compétences et des connaissances dans des domaines clés pour gérer une organisation centrée sur le client. En suivant ce certificat, les spécialistes peuvent apprendre à concevoir des expériences inoubliables pour les clients, à entretenir des relations efficaces avec eux et à utiliser les données pour prendre des décisions stratégiques et tactiques. En améliorant ces compétences, les experts du Certificat peuvent avoir un impact significatif sur le succès et la rentabilité de leur entreprise, ainsi que sur leur propre carrière.



“

Avec cette qualification, vous perfectionnerez vos compétences pour gérer avec succès une organisation axée sur l'expérience client”

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

Le **Certificat en Organisation Customer Centric** permet à l'étudiant de:

01

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

02

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

03

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





04

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

05

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

06

Utiliser le marketing émotionnel et la narration pour créer une expérience d'achat mémorable

05

Structure et contenu

Ce programme universitaire a été conçu pour répondre aux besoins des professionnels du marketing numérique et est donc dispensé en ligne, ce qui donne aux étudiants la liberté de choisir le moment et le lieu d'étude. Le Certificat dure six semaines et offre une expérience d'apprentissage stimulante et unique pour établir les bases fondamentales et exceller dans le domaine de l'expérience client. La structure du programme est flexible et abordable, permettant aux spécialistes d'organiser leurs ressources académiques en fonction de leur emploi du temps et de leurs obligations professionnelles.



“

Le système de Relearning qui caractérise ce programme vous permettra d'apprendre à votre rythme sans avoir à vous soumettre aux limites de l'enseignement"

Plan d'études

Le Certificat en Organisation Customer Centric vise à améliorer la capacité d'analyse et de prise de décision efficace dans le domaine de l'expérience client, en approfondissant l'orientation des organisations vers cette vision d'entreprise.

Pendant les 6 semaines du programme, les compétences managériales clés seront travaillées pour favoriser une culture d'évaluation du *feedback* des entreprises axées sur le CX, l'engagement à tous les niveaux de l'organisation et l'identification des points de douleur des clients, entre autres sujets. Le cursus 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 dans une perspective stratégique, technologique et innovante.

Le Certificat en Organisation Customer Centric s'adapte aux besoins académiques de chaque étudiant en proposant le matériel pédagogique sous différents formats multimédias et textuels, ce qui garantit une expérience d'apprentissage personnalisée et efficace.

En outre, le diplôme est proposé dans un format flexible, permettant aux étudiants d'organiser leurs ressources académiques en fonction de leur emploi du temps et de leurs responsabilités professionnelles, et est soutenu par la méthodologie pédagogique *Relearning* qui favorise un apprentissage significatif et durable.

Ce Certificat se déroule sur une période de 6 semaines et divisé en 1 module:

Module 1.

Organisation Customer Centric

Où, quand et comment cela se déroule?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Organisation Customer Centric entièrement en ligne. Pendant les 6 semaines de spécialisation, l'étudiant pourra accéder à tout moment à l'ensemble des contenus de ce programme, ce qui vous permettra de gérer vous-même votre temps d'étude.

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



Module 1. Organisation Customer Centric

1.1. La culture organisationnelle dans l'expérience client

- 1.1.1. Effet de la culture d'entreprise sur la perception de la marque par le client
- 1.1.2. Différenciation de l'entreprise par rapport à la concurrence grâce à la culture organisationnelle
- 1.1.3. Influence de la culture d'entreprise sur la fidélité des clients

1.2. Développer des valeurs et des principes dans une culture organisationnelle axée sur la Customer Experience

- 1.2.1. Définition des valeurs et principes axés sur la Customer Experience
- 1.2.2. Promotion des valeurs et des principes dans l'ensemble de l'organisation
- 1.2.3. Intégration des valeurs et des principes

1.3. Évaluation de la structure et des processus internes de l'organisme pour parvenir à une culture d'entreprise qui donne la priorité à l'expérience du client

- 1.3.1. Évaluation de la structure organisationnelle. Aspects à améliorer
- 1.3.2. Évaluation des processus internes
- 1.3.3. Implication des employés dans l'amélioration des processus internes afin de parvenir à une culture d'entreprise orientée vers la Customer Experience

1.4. Favoriser une culture de retour d'information et d'amélioration au sein de l'organisation afin de s'adapter aux besoins et aux attentes des clients

- 1.4.1. Promotion de la culture du feedback dans l'organisation
- 1.4.2. Gérer et utiliser le feedback pour améliorer l'expérience du client
- 1.4.3. Développement d'une stratégie d'amélioration continue basée sur le feedback

1.5. Mesurer et évaluer la culture organisationnelle axée sur la Customer Experience

- 1.5.1. Définition des indicateurs clés. Mesure
- 1.5.2. Évaluation des indicateurs et analyse des résultats
- 1.5.3. Gestion des résultats en tant qu'aspects à améliorer

1.6. Promouvoir une culture de collaboration et d'empathie dans l'organisation pour améliorer l'expérience client

- 1.6.1. Encourager la collaboration entre les différents services de l'organisation
- 1.6.2. Développer une culture de l'empathie et du service à la clientèle dans l'ensemble de l'organisation
- 1.6.3. Promouvoir la participation active de tous les employés à l'amélioration de l'expérience client

1.7. Engagement à tous les niveaux de l'organisation pour favoriser une culture d'entreprise centrée sur la Customer Experience

- 1.7.1. Implication de la direction générale dans la promotion d'une culture d'entreprise centrée sur la Customer Experience
- 1.7.2. Encourager l'engagement des salariés en faveur d'une culture d'entreprise centrée sur la Customer Experience
- 1.7.3. Mise en place d'un système d'incitation pour encourager l'engagement en faveur de la culture d'entreprise axée sur la Customer Experience

**1.8. Identifier et traiter les points douloureux pour le client
Adaptation de la culture organisationnelle**

- 1.8.1. Identifier les points sensibles des clients grâce au feedback
- 1.8.2. Évaluation de la capacité de l'organisation à traiter les points faibles des clients grâce au retour d'information
- 1.8.3. Élaboration d'une stratégie visant à remédier aux points faibles des clients et adaptation de la culture organisationnelle

1.9. Établir une culture de leadership pour conduire une culture organisationnelle axée sur la Customer Experience

- 1.9.1. Développer des compétences de leadership axées sur la Customer Experience
- 1.9.2. Concevoir un modèle de leadership pour promouvoir une culture organisationnelle centrée sur la Customer Experience
- 1.9.3. Implication des dirigeants dans la promotion de la culture organisationnelle centrée sur la Customer Experience

1.10. Alignement des objectifs de l'organisation avec une culture d'entreprise centrée sur la Customer Experience

- 1.10.1. Définir la stratégie de l'organisation en matière d'expérience client
- 1.10.2. Fixer des objectifs à long terme et des buts spécifiques
- 1.10.3. Intégration de la culture de la Customer Experience dans la stratégie globale de l'organisation



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

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



“

Approfondir des aspects tels que les points de douleur des clients et développer des stratégies pour les résoudre. Cela vous permettra de gérer des projets organisationnels axés sur l'expérience client”

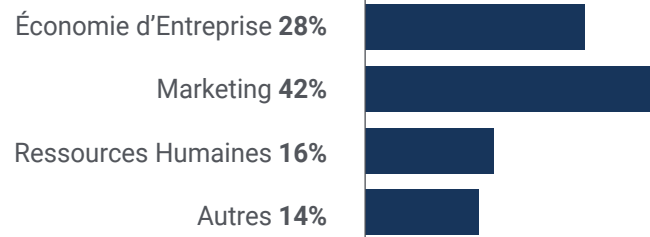
Âge moyen

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

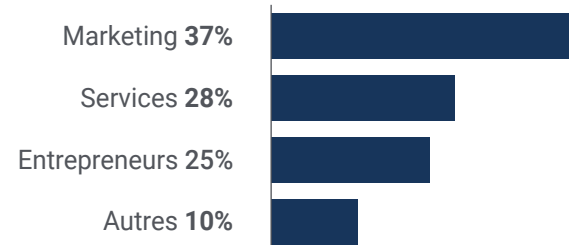
Années d'expérience



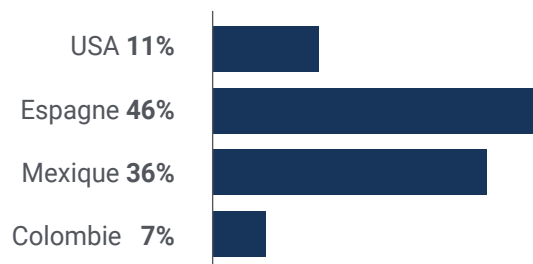
Formation



Profil académique



Distribution géographique



María Gorro Villalba

Spécialiste du succès client

"Grâce au Certificat en Organisation Customer Centric, j'ai acquis une connaissance complète de la manière de concevoir et d'offrir une expérience client exceptionnelle. La méthodologie pédagogique de Relearning m'a permis d'apprendre de manière efficace et agréable, et l'équipe enseignante, composée de professionnels très prestigieux, m'a fourni des outils et des stratégies basés sur les dernières tendances"

08

Direction de la formation

Le corps professoral de ce programme universitaire est composé de professionnels renommés possédant une vaste expérience dans le domaine du marketing numérique. Tous sont actifs dans l'industrie, ce qui leur permet de fournir aux étudiants un enseignement actualisé qui est en phase avec les dernières tendances et les meilleures pratiques en matière de *Customer Intelligence*. Par conséquent, l'équipe enseignante est en mesure de fournir aux étudiants une compréhension complète et pratique de la pertinence de la CX dans l'environnement commercial contemporain, et de les équiper d'outils et de stratégies pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. En outre, la vaste expérience professionnelle des professeurs garantit un enseignement de qualité et un lien avec la réalité des entreprises, ce qui permettra aux étudiants d'appliquer ce qu'ils apprennent dans leur vie professionnelle quotidienne.



“

Des contenus de qualité et la meilleure équipe pédagogique pour vous offrir un Certificat complet et actualisé. N'attendez plus et profitez de cette opportunité”

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 ligne
- ♦ 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
- ♦ Diplôme de troisième cycle en marketing relationnel de l'ICEMD
- ♦ Diplôme en publicité et relations publiques de l'université de Séville



Professeurs

M. Maestro Miguel, Daniel

- Directeur du marketing d'entreprise et directeur national Espagne Genepro DX
- Directeur du marketing d'entreprise et partenaire de SonoMedical
- Directeur du marketing numérique chez ISDIN
- Directeur des activités numériques chez RocaSalvatella
- Directeur du marketing chez FHIOS Smart Knowledge
- Professeur de marketing numérique à Cibervoluntario de la Fundación Cibervoluntarios
- Chargé de cours au Certificat de troisième cycle en transformation numérique et culturelle des organisations
- Professeur de marketing numérique à BES
- Troisième Cycle en Stratégie et de créativité de l'Université Autonome de Barcelone, UAB
- Diplôme de troisième cycle en *médias sociaux*, SEM, SEO, marketing mobile et *gestion de crise*
- Master en Administration et Gestion des Entreprises (MBA) par l'École d'Administration des Entreprises (EAE)
- Diplôme en administration des affaires (BBA) de l'École d'administration des affaires (EAE)

09

Impact sur votre carrière

L'étude du Certificat en Organisation Customer Centric peut avoir un impact significatif sur la carrière d'un professionnel du marketing numérique. Ce programme permet d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour mener des stratégies d'expérience client et améliorer la prise de décision dans ce domaine. Grâce à une meilleure compréhension de l'importance du centrage sur le client dans la stratégie d'entreprise, les diplômés peuvent se démarquer sur le marché du travail. Ils auront ainsi accès à des postes plus responsables et mieux rémunérés dans un large éventail de secteurs d'activité. En outre, le format 100% en ligne et la méthodologie *Relearning* flexibilité dans l'organisation des ressources académiques, ce qui facilite l'adaptation du programme aux besoins de chaque étudiant.



“

TECH concentre tous ses efforts pour vous aider à atteindre la croissance professionnelle que vous souhaitez dans le domaine de l'expérience client et du centrage sur le client”

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

Le Certificat en Organisation Customer Centric 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.

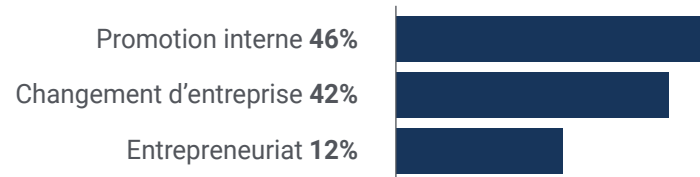
*Ne manquez pas
l'occasion que vous
offre TECH d'enrichir
vos performances
et vos perspectives
Droit du travail.*

*Progressez dans votre
propre entreprise ou
intégrez des entreprises
plus puissantes grâce
à l'obtention de ce
Certificat.*

Heure du changement

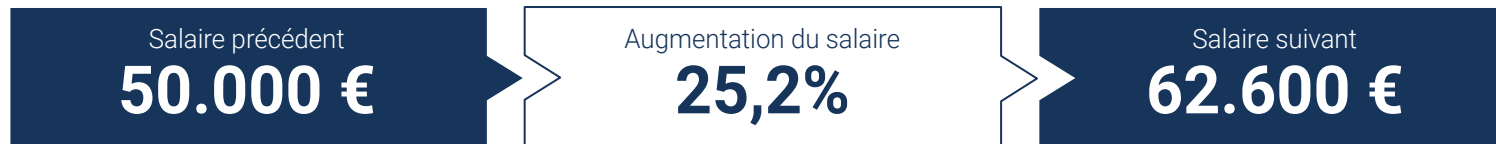


Type de changement



Amélioration salariale

L'achèvement de ce programme signifie une augmentation de salaire de plus de **25,2%** pour nos étudiants.



10

Bénéfices pour votre entreprise

Disposer d'un professionnel du marketing numérique ayant obtenu le certificat en Organisation Customer Centric peut être un atout considérable pour une entreprise. Ce type de professionnel possède des compétences et des connaissances spécialisées dans le domaine de l'expérience client, ce qui lui permettra de développer des stratégies centrées sur l'utilisateur afin d'améliorer sa satisfaction et sa fidélité. En outre, ces spécialistes sont prêts à diriger des équipes et des projets, ce qui peut avoir un impact positif sur la productivité et la rentabilité de l'entreprise.



“

Le spécialiste de l'expérience utilisateur sera en mesure de fournir à l'entreprise les meilleures stratégies pour améliorer la culture organisationnelle, en apportant une série de changements qui optimiseront les performances économiques 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 en Organisation Customer Centric vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat délivré par TECH Université Technologique.



“

Finalisez cette formation avec succès et recevez votre diplôme universitaire sans avoir à vous soucier des déplacements ou des démarches administratives”

Ce **Certificat en Organisation Customer Centric** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat** délivré par **TECH Université Technologique**.

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

Diplôme: **Certificat en Organisation Customer Centric**

N.º d'Heures Officielles: **150 h.**



*Si l'étudiant souhaite que son diplôme version papier possède l'Apostille de La Haye, TECH EDUCATION fera les démarches nécessaires pour son obtention moyennant un coût supplémentaire.



Certificat Organisation Customer Centric

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

Certificat

Organisation Customer Centric