

Certificat

Réclamations et Résolution
d'Incidents en Anglais Avancé
dans l'Environnement de Travail



Certificat

Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail

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

Accès au site web: www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/reclamations-resolutions-incidents-anglais-avance-environnement-travail

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 38

09

Impact sur votre carrière

page 40

10

Bénéfices pour votre entreprise

page 44

11

Diplôme

page 48

01

Accueil

La résolution de toutes sortes d'incidents dans l'environnement de travail est l'une des tâches les plus importantes d'une entreprise. Il peut s'agir de plaintes de clients, de partenaires ou de demandes internes à l'entreprise elle-même. Lorsqu'il s'agit en outre d'une institution ayant une présence internationale, cette tâche devient plus compliquée, car il faut des spécialistes capables de résoudre ces problèmes dans d'autres langues. Ce diplôme permet aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour traiter ces questions dans un anglais avancé, afin qu'ils puissent devenir des membres précieux de leur entreprise.



Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail, TECH Université Technologique



“

*Résolvez toutes sortes de plaintes
avec un anglais avancé et devenez
indispensable dans votre entreprise”*

02

Pourquoi étudier à TECH?

TECH est la plus grande École de Commerce 100% en ligne au monde. Nous sommes une École de Commerce d'élite, fondée sur un modèle de normes académiques très exigeantes. Un centre de formation hautement performant, de renommée internationale concernant la préparation aux techniques de management.



“

Nous sommes une université à la pointe de la technologie et nous mettons toutes nos ressources à votre disposition pour vous aider à réussir”

À TECH Université Technologique



Innovation

Nous mettons à votre disposition un rigoureux modèle d'apprentissage en ligne qui associe les dernières technologies éducatives à la plus grande rigueur pédagogique. Une méthode unique, mondialement reconnue, qui vous procurera les clés afin d'être en mesure d'évoluer dans un monde en constante mutation, où l'innovation doit être le principale défi de tout entrepreneur.

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



Exigence maximale

Notre critère d'admission n'est pas économique. Pour étudier chez nous, il n'est pas nécessaire de faire un investissement démesuré. Cela dit, pour être diplômé(e) TECH, nous pousserons votre intelligence et vos capacités de résolution de problèmes à leur limite. Nos critères académiques sont très élevés...

95%

des étudiants de TECH finalisent leurs études avec succès



Networking

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

+100.000

dirigeants formés chaque année

+200

nationalités différentes



Empowerment

L'étudiant évoluera 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 l'environnement des affaires. Une opportunité de mettre en valeur vos aspirations et votre 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 pourrez vous familiariser avec 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 de TECH sont issus de plus de 200 nationalités.

À TECH nous visons l'excellence et pour cela, nous possédons des caractéristiques qui nous rendent uniques:



Analyse

Nous explorons votre sens critique, votre capacité à remettre les choses en question, votre aptitude à résoudre les problèmes ainsi que vos compétences interpersonnelles.



Excellence académique

Nous mettons à votre disposition la meilleure méthodologie d'apprentissage en ligne. L'université combine la méthode *Relearning* 100% (la méthode d'apprentissage de troisième cycle la plus reconnue au niveau international) avec les "case studies" de Harvard Business School. 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. TECH dispose de plus de 10000 certificats universitaires en français. Et dans la nouvelle économie, **volume + technologie = prix de rupture**. De cette façon, nous veillons à ce que les études ne soient pas aussi coûteuses que dans une autre université.



Apprenez avec les meilleurs

Pendant les cours, notre équipe d'enseignants explique 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 universitaire"

03

Pourquoi notre programme?

Choisir de vous former chez TECH signifie multiplier vos chances de réussir professionnellement dans le domaine du management des entreprises.

C'est un défi qui requiert des efforts et du dévouement, mais qui vous offre la possibilité d'un avenir prometteur. Vous apprendrez auprès de la meilleure équipe pédagogique et avec la méthodologie éducative la plus flexible et la plus innovante qu'il soit.





“

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 vous apportera une multitude de bénéfices aussi bien professionnels que personnels, dont les suivants:

01

Cela marquera un véritable tournant dans votre carrière

Nous vous offrons l'opportunité d'être maître de votre avenir et de développer tout votre potentiel. En étudiant ce programme vous allez acquérir les compétences nécessaires pour apporter un changement positif à votre carrière en peu de temps.

70% des participants de cette formation connaissent une évolution positive de leur carrière en moins de deux ans.

02

Vous acquerrez une vision stratégique et globale de l'entreprise

Vous allez acquérir une vision approfondie du management ce qui vous permettra de comprendre la façon dont chaque décision affecte les différents départements fonctionnels de l'entreprise.

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

03

Vous vous ferez une place parmi les cadres supérieurs de l'entreprise

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

Nous vous formerons concernant les dernières tendances, avancées et stratégies afin que vous soyez en mesure de mener à bien votre travail professionnel dans un environnement en perpétuel évolution.

À l'issue de cette formation, 45% des étudiants obtiennent une promotion professionnelle au sein de leur entreprise.

05

Vous aurez accès à un important réseau de contacts

Nous vous mettons en relation avec des professionnels comme vous. Ayant des aspirations similaires et ayant la même envie de progresser. Vous serez en relation avec différents partenaires, clients et fournisseurs.

Vous y trouverez un réseau de contacts essentiel pour votre développement professionnel.

06

Développer des projets d'entreprise de manière rigoureuse

Vous allez acquérir une vision stratégique approfondie qui vous aidera à développer votre propre projet tout en tenant compte des différents domaines de l'entreprise.

20% de nos étudiants développent leur propre idée entrepreneuriale.

07

Vous améliorerez vos *soft skills* ainsi que vos compétences en matière de management

Nous vous accompagnons dans l'application et dans le développement de vos connaissances ainsi que dans l'amélioration de vos compétences interpersonnelles afin de devenir un leader qui fait 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

Nous vous offrons la possibilité d'intégrer une communauté de managers d'élite, de grandes entreprises, d'institutions renommées et de professeurs hautement qualifiés issus des universités les plus prestigieuses du monde: la communauté de TECH Université Technologique.

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

04

Objectifs

L'objectif principal de ce Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail est de fournir aux étudiants les meilleurs outils afin qu'ils soient capables de répondre à ces demandes et problèmes de manière efficace, en utilisant la langue de manière avancée. Ils deviendront ainsi des figures incontournables de leur entreprise car ils auront les compétences nécessaires pour résoudre ces problèmes, qui peuvent entraîner une atteinte à la réputation s'ils ne sont pas correctement résolus.



“

Votre objectif est de faire grandir votre entreprise: prenez ce diplôme et réalisez-le"

TECH fait sien les objectifs de ses étudiants.

Ils travaillent ensemble pour les atteindre

Le Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail permettra à l'étudiant de:

01

Accomplir des tâches de communication exigeantes et des fonctions complexes dans milieu de travail et au quotidien

04

Utiliser des expressions formelles lors de conversations avec des inconnus dans un environnement de travail

02

Interagir et s'exprimer dans ces situations de manière indépendante et appropriée, dans un registre de langue orale standard

05

Réagir avec aisance à tout type de question difficile qui pourrait vous être posée

03

Utiliser les ressources linguistiques nécessaires pour faire face à des situations de communication complexes sur le lieu de travail

06

Être à l'aise dans un environnement de travail multiculturel

07

Comprendre et utiliser des expressions formelles appropriées dans le contact avec des personnes d'origines culturelles différentes

10

Être capable de distinguer et de s'adapter aux changements de registre linguistique

08

Peut produire différents types de textes formels utiles dans un contexte professionnel

11

Analyser et synthétiser des informations visuelles et de présenter oralement des résultats et des résumés

09

Avoir une bonne maîtrise des structures spécifiques de différents types de textes

12

Parler de concepts plus abstraits liés au monde du travail et exprimer leur opinion de manière élaborée et cohérente

05

Structure et contenu

Ce Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail se compose d'un module, divisé en 10 sujets. Le programme développe les connaissances liées à la communication interne de l'entreprise et à la gestion des plaintes et des incidents, qu'ils proviennent de l'intérieur ou de l'extérieur de l'entreprise. Les étudiants apprendront le vocabulaire et les structures linguistiques afin de se développer dans ce domaine en utilisant l'anglais avancé.



“

Grâce à ces connaissances, votre travail au sein de l'entreprise deviendra indispensable"

Programme d'études

L'organisation interne des entreprises est complexe et comprend un grand nombre de départements et de postes hautement spécialisés. Ceux qui se consacrent à la résolution des plaintes et des incidents, tant en interne qu'en externe (clients, partenaires, investisseurs, etc.) sont essentiels, car ils sont chargés de résoudre rapidement les problèmes ou de les laisser s'aggraver.

Ce processus se complique si l'entreprise opère à l'échelle internationale, car elle recevra une variété de plaintes et de demandes en anglais. La langue de ces messages et textes est très spécifique, et il faut donc comprendre les nuances de la langue pour pouvoir traiter les demandes formulées.

C'est pourquoi ce Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail est une qualification importante qui peut faire gagner du temps et éviter des problèmes à l'entreprise, car il offre les connaissances nécessaires pour résoudre les plaintes et les conflits formels de toutes sortes qui peuvent survenir à tout moment.

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

Module 1.

Résolution d'incidents et communication interdépartementale



Où, quand et comment se déroule la formation?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail entièrement en ligne. Pendant les 6 semaines de spécialisation, l'étudiant pourra accéder à tout moment à l'ensemble des contenus de ce programme, ce qui vous permettra de gérer vous-même votre temps d'étude.

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

Module 1. Résolution d'incidents et communication interdépartementale

1.1. Départements et postes spécialisés dans une entreprise	1.2. Responsabilités et tâches complexes des départements et des postes	1.3. Les hiérarchies sur le lieu de travail	1.4. Types d'incidents et de plaintes complexes et détaillées
1.5. Traiter et résoudre les incidents et les griefs complexes et détaillées	1.6. La communication unilatérale dans l'environnement des affaires et ses avantages	1.7. La communication bilatérale dans l'environnement des affaires et ses avantages	1.8. Démissions volontaires et demandes de congé
1.9. Congé médical et congé de maternité/paternité	1.10. Procédures d'avertissement et de licenciement		



Soyez la personne la plus utile de votre entreprise: spécialisation en anglais avancé appliqué aux plaintes et à la résolution d'incidents"



06

Méthodologie

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

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





“

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



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

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

“

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



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



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

Une méthode d'apprentissage innovante et différente

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

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

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

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

Relearning Methodology

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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



Support d'étude

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

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



Cours magistraux

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

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



Stages en compétences de gestion

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



Lectures complémentaires

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





Case studies

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



Résumés interactifs

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



Testing & Retesting

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



07

Profil de nos étudiants

Ce programme s'adresse à toute personne souhaitant devenir un expert en résolution de plaintes en anglais avancé. Cette compétence est de plus en plus demandée par les entreprises car, avec leur expansion et leur ouverture à de nouvelles géographies, elles ont besoin de spécialistes capables de gérer différents registres d'anglais et l'anglais appliqué à ce type d'incident est vital pour le bon fonctionnement des entreprises. Ainsi, les étudiants de ce diplôme cherchent à devenir des membres importants de leurs institutions et les connaissances acquises les aideront à y parvenir.





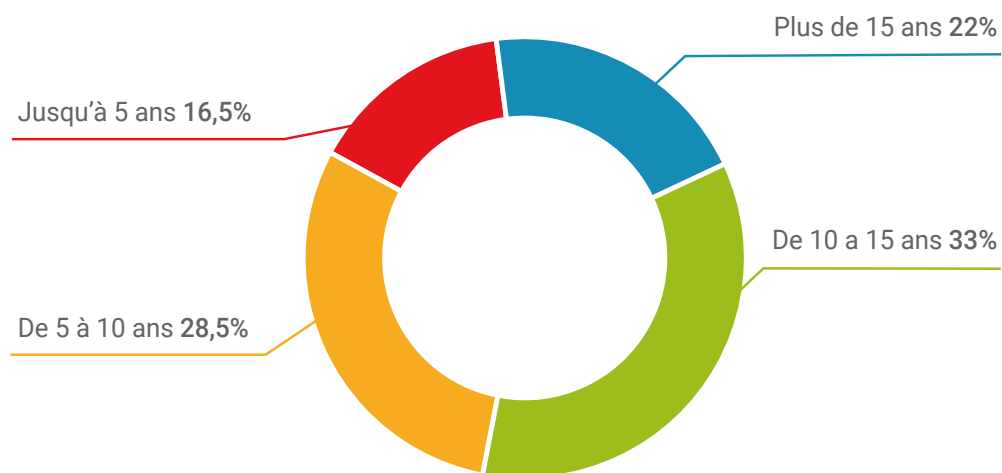
“

En quelques semaines seulement, les diplômés deviennent des membres très appréciés de leur employeur”

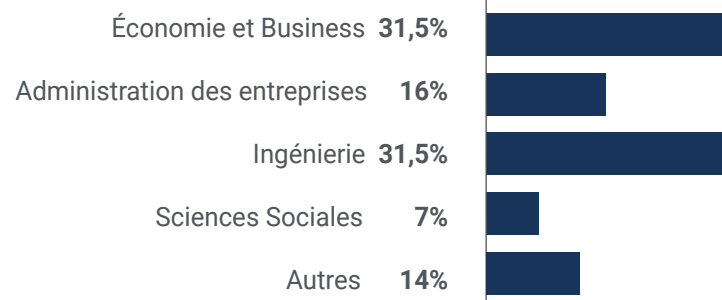
Moyenne d'âge

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

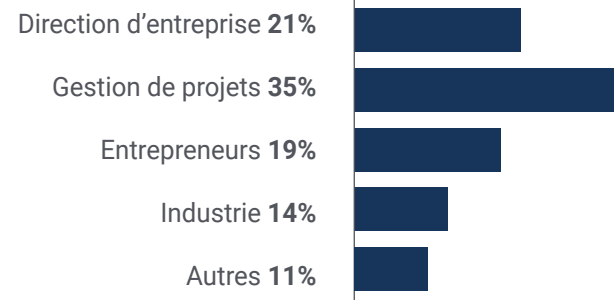
Années d'expérience



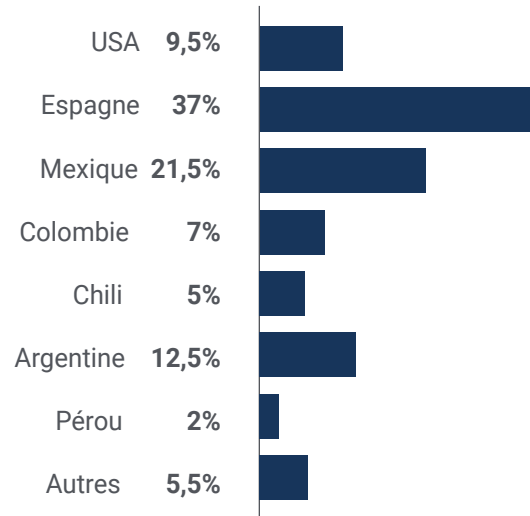
Formation



Profil Académique



Distribution géographique



Antonio Lozano

PDG

"Lorsque votre entreprise commence à se développer et que vous vous adressez à des clients et partenaires internationaux, vous vous rendez compte que vous devez résoudre de nombreux problèmes en anglais avancé. Ce diplôme m'a permis d'éviter de nombreux problèmes et d'améliorer la réputation de mon entreprise"

08

Direction de la formation

Ce programme académique dispose du personnel enseignant le plus spécialisé sur le marché de l'éducation actuel. Il s'agit des spécialistes sélectionnés par TECH pour développer l'ensemble de l'itinéraire. Ainsi, sur la base de leur propre expérience et des données les plus récentes, ils ont conçu le contenu le plus actuel qui offre une garantie de qualité dans un sujet aussi pertinent.



“

TECH vous offre le personnel enseignant le plus spécialisé dans le domaine d'étude. Inscrivez-vous maintenant et profitez de la qualité que vous méritez”

Directeur invité international

Shubha Shridharan est un leader internationalement reconnu dans le domaine de la transformation des **Ressources Humaines**, avec une expérience réussie dans la conceptualisation et l'exécution de **stratégies organisationnelles** qui favorisent la croissance et le **succès des entreprises**. À cet égard, elle s'est attachée à créer des **expériences exceptionnelles pour les talents**, à utiliser des solutions RH de pointe et à gérer des équipes dans toutes les régions pour favoriser l'inclusion, l'apprentissage continu et le **développement du leadership**. Elle s'est fortement engagée à améliorer le moral des employés et à créer des environnements de travail stimulants et respectueux.

C'est ainsi qu'elle a occupé des postes importants, par exemple en tant que **Directrice Mondiale des Talents** au sein du **Groupe Adecco**, l'une des plus grandes entreprises mondiales en matière de **talents et de technologie**. À ce titre, elle a dirigé la création de stratégies internes visant à améliorer le développement de son **équipe mondiale**, en mettant en œuvre des pratiques innovantes en matière de **talents** et en veillant à ce que la **diversité, l'équité et l'inclusion** soient au cœur de la **culture organisationnelle**. Elle a également occupé le poste de **Directrice des Ressources Humaines** au sein de la même entreprise, où elle a supervisé plus de **100 000 organisations** et **3,5 millions de personnes**, en se concentrant sur l'adaptation et l'amélioration des **stratégies de talents et des modèles organisationnels** dans des marchés très diversifiés.

Shubha Shridharan a notamment travaillé en tant que **Cheffe de l'Apprentissage et du Développement** chez **Signify**, anciennement **Philips Lighting**, où elle a joué un rôle clé dans la transformation de **l'industrie de l'éclairage**, contribuant à l'évolution de l'entreprise en tant que **leader de l'IoT et des solutions d'efficacité énergétique**. Elle a également occupé le poste de **Directrice du Développement Organisationnel**, dirigeant des initiatives de planification stratégique de la **main-d'œuvre** à l'échelle mondiale, soutenant la croissance des **capacités critiques** dans plus de **65 pays**.



Mme Shridharan, Shubha

- ♦ Directrice Mondiale des Talents et Directrice des Ressources Humaines au sein du Groupe Adecco, à Singapour et à Zurich
- ♦ Directrice de l'Apprentissage et du Développement chez Signify
- ♦ Directrice du Développement Organisationnel chez Philips Lighting
- ♦ Leader de Fonction et Gestion des Performances des Cadres chez ING
- ♦ Gestionnaire de la Formation Mondiale et de la Gestion du Changement chez Philips
- ♦ MBA en Administration des Affaires et Gestion Générale à la Harvard Business School
- ♦ MBA en Ressources Humaines et Gestion Générale de l'International Business and Media School
- ♦ Licence en Électronique de l'Université de Pune

“

Grâce à TECH, vous pourrez apprendre avec les meilleurs professionnels du monde”

09

Impact sur votre carrière

Le haut niveau de spécialisation qui existe dans les grandes entreprises contemporaines a entraîné le besoin de profils très spécifiques capables de répondre à certains problèmes liés aux plaintes et aux incidents, tant internes qu'externes. Ainsi, devenir un expert dans ce domaine peut être synonyme d'avancement au sein de l'entreprise pour les étudiants qui suivent ce programme. C'est pourquoi, en suivant ce Certificat, ils se rapprocheront de la réalisation de leurs objectifs et de leur réussite au sein de leur entreprise.



“

Suivez ce programme et transformez votre carrière”

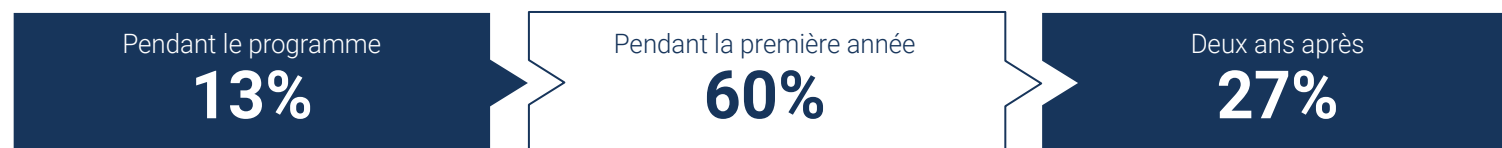
Êtes-vous prêt à faire le grand saut? Vous allez booster votre carrière professionnelle.

Le Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail est une qualification qui contient les meilleures connaissances dans le domaine de l'anglais avancé appliqué à la résolution d'incidents et de plaintes dans le monde des affaires. Son objectif principal est de promouvoir le développement personnel et professionnel de ses étudiants. Vous aider à atteindre la réussite.

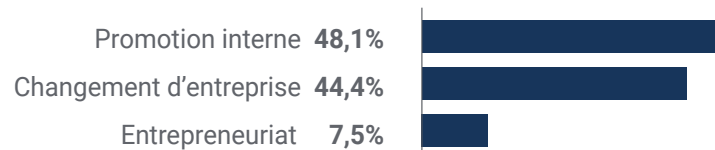
N'attendez plus: passez cette qualification et devenez un acteur clé de votre entreprise.

Ce Certificat vous aidera à atteindre vos objectifs professionnels.

Le moment du changement



Type de changement



Amélioration du salaire

La réalisation de ce programme se traduit par une augmentation de salaire de plus **22,86%** pour nos stagiaires.



10

Bénéfices pour votre entreprise

Ce Certificat est ce dont toute entreprise a besoin si son objectif à court, moyen ou long terme est de commencer son expansion internationale. Avec un processus de croissance vers d'autres pays, il est nécessaire d'avoir des spécialistes qui traitent différentes langues, principalement l'anglais, appliquées à différents domaines d'activité. La résolution des incidents, tant internes qu'externes, est un aspect très important dont toute organisation doit se préoccuper. Ce diplôme offre donc les compétences essentielles pour mener à bien ces procédures de manière efficace.





“

Votre entreprise en bénéficiera grandement: prenez cette qualification et voyez par vous-même"

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

Ils seront capables de prendre des décisions en période d'incertitude et de crise, aidant ainsi 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 développement commercial de votre entreprise.

06

Augmentation de la compétitivité

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

11 Diplôme

Le Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail 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 Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail** 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 Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail**

N.º d'Heures Officielles: **150 h.**





Certificat

Réclamations et Résolution
d'Incidents en Anglais Avancé
dans l'Environnement de Travail

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

Certificat

Réclamations et Résolution
d'Incidents en Anglais Avancé
dans l'Environnement de Travail

