

Certificat

Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client



Certificat Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé à: Diplômés de l'université, et Licenciés qui ont précédemment obtenu un diplôme dans le domaine des Sciences Sociales et Juridiques, de l'Administration et Commerciales

Accès au site web: www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/technologie-outils-avances-experience-client

Accueil

01

Présentation

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 Présentation

Actuellement, l'utilisation des nouvelles technologies dans les processus d'Expérience Client est essentielle pour améliorer la satisfaction des utilisateurs et l'efficacité de l'entreprise. L'Intelligence Artificielle, l'analyse des sentiments, la personnalisation, l'omni-canalisation et l'automatisation du marketing ne sont que quelques exemples d'outils qui peuvent améliorer de manière significative l'expérience utilisateur. Par conséquent, ce programme universitaire de TECH est un investissement précieux pour tout professionnel intéressé par l'amélioration de l'expérience client au sein de son organisation. Grâce à une méthodologie d'enseignement innovante, telle que le Relearning et un format 100% en ligne, ce diplôme offre aux étudiants la flexibilité d'organiser leurs ressources académiques à leur propre rythme, ce qui en fait une option idéale pour ceux qui cherchent à améliorer leur carrière professionnelle tout en continuant à travailler.



Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client TECH
Université Technologique



“

En vous inscrivant à ce Certificat, vous accéderez à une formation différentielle qui vous permettra de vous démarquer dans n'importe quel processus d'Expérience Client"

02

Pourquoi étudier à TECH?

TECH est la plus grande école de commerce 100% en ligne au monde. Il s'agit d'une École de Commerce d'élite, avec un modèle de normes académiques des plus élevées. Un centre international performant pour la formation intensive aux techniques de gestion.



“

TECH est une université à la pointe de la technologie, qui met toutes ses ressources à la disposition de l'étudiant pour l'aider à réussir dans son entreprise"

À TECH Université Technologique



Innovation

L'université propose un modèle d'apprentissage en ligne qui associe les dernières technologies éducatives à la plus grande rigueur pédagogique. Une méthode unique, bénéficiant de la plus haute reconnaissance internationale, qui fournira aux étudiants les clés pour évoluer dans un monde en constante évolution, où l'innovation doit être l'engagement essentiel de tout entrepreneur.

« *Histoire de Succès Microsoft Europe* » pour avoir incorporé un système multi-vidéo interactif innovant dans les programmes.



Exigence maximale

Le critère d'admission de TECH n'est pas économique. Vous n'avez pas besoin de faire un gros investissement pour étudier avec nous. Cependant, pour obtenir un diplôme de TECH, les limites de l'intelligence et des capacités de l'étudiant seront testées. Les normes académiques de cette institution sont très élevées...

95%

des étudiants de TECH finalisent leurs études avec succès



Networking

Chez TECH, des professionnels du monde entier participent, de sorte que les étudiants pourront créer un vaste réseau de contacts qui leur sera utile pour leur avenir.

+100 000

dirigeants formés chaque année

+200

nationalités différentes



Empowerment

L'étudiant évoluera main dans la main avec les meilleures entreprises et des professionnels de grand prestige et de grande influence. TECH a développé des alliances stratégiques et un précieux réseau de contacts avec les principaux acteurs économiques des 7 continents.

+500

accords de collaboration avec les meilleures entreprises



Talent

Ce programme est une proposition unique visant à faire ressortir le talent de l'étudiant dans le domaine des affaires. C'est l'occasion de mettre en avant leurs intérêts et leur vision de l'entreprise.

TECH aide les étudiants à montrer leur talent au monde entier à la fin de ce programme.



Contexte Multiculturel

En étudiant à TECH, les étudiants bénéficieront d'une expérience unique. Vous étudierez dans un contexte multiculturel. Dans un programme à vision globale, grâce auquel vous apprendrez à connaître la façon de travailler dans différentes parties du monde, en recueillant les dernières informations qui conviennent le mieux à votre idée d'entreprise.

Les étudiants TECH sont issus de plus de 200 nationalités.

TECH recherche l'excellence et, à cette fin, elle possède une série de caractéristiques qui en font une université unique:



Analyse

TECH explore la pensée critique, le questionnement, la résolution de problèmes et les compétences interpersonnelles des étudiants.



Excellence académique

TECH offre aux étudiants la meilleure méthodologie d'apprentissage en ligne. L'université combine la méthode *Relearning* (la méthode d'apprentissage de troisième cycle la plus reconnue au niveau international) avec l'Étude de Cas. Entre tradition et innovation dans un équilibre subtil et dans le cadre d'un parcours académique des plus exigeants.



Économie d'échelle

TECH est la plus grande université en ligne du monde. Elle possède un portefeuille de plus de 10 000 diplômes de troisième cycle. Et dans la nouvelle économie, **volume + technologie = prix de rupture**. De cette manière, elle garantit que les études ne sont pas aussi coûteuses que dans une autre université.



Apprenez avec les meilleurs

L'équipe d'enseignants de TECH explique en classe ce qui les a conduits au succès dans leurs entreprises, en travaillant dans un contexte réel, vivant et dynamique. Des enseignants qui s'engagent pleinement à offrir une spécialisation de qualité permettant aux étudiants de progresser dans leur carrière et de se distinguer dans le monde des affaires.

Des professeurs de 20 nationalités différentes.



Chez TECH, vous aurez accès aux études de cas les plus rigoureuses et les plus récentes du monde académique"

03

Pourquoi notre programme?

Suivre le programme TECH, c'est multiplier les possibilités de réussite professionnelle dans le domaine de la gestion supérieure des affaires.

C'est un défi qui implique des efforts et du dévouement, mais qui ouvre la porte à un avenir prometteur. Les étudiants apprendront auprès de la meilleure équipe d'enseignants et avec la méthodologie éducative la plus flexible et la plus innovante.



“

Nous disposons du corps enseignant le plus prestigieux et du programme le plus complet du marché, ce qui nous permet de vous offrir une formation du plus haut niveau académique"

Ce programme apportera une multitude d'avantages aussi bien professionnels que personnels, dont les suivants:

01

Donner un coup de pouce définitif à la carrière des étudiants

En étudiant à TECH, les étudiants seront en mesure de prendre en main leur avenir et de développer tout leur potentiel. À l'issue de ce programme, ils acquerront les compétences nécessaires pour opérer un changement positif dans leur carrière en peu de temps.

70% des participants à cette spécialisation réalisent un changement positif dans leur carrière en moins de 2 ans.

02

Vous acquerez une vision stratégique et globale de l'entreprise

TECH offre un aperçu approfondi de la gestion générale afin de comprendre comment chaque décision affecte les différents domaines fonctionnels de l'entreprise.

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

03

Consolidation des étudiants en gestion supérieure des affaires

Étudier à TECH, c'est ouvrir les portes d'un panorama professionnel de grande importance pour que les étudiants puissent se positionner comme des managers de haut niveau, avec une vision large de l'environnement international.

Vous travaillerez sur plus de 100 cas réels de cadres supérieurs.

04

Vous obtiendrez de nouvelles responsabilités

Au cours du programme, les dernières tendances, évolutions et stratégies sont présentées, afin que les étudiants puissent mener à bien leur travail professionnel dans un environnement en mutation.

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

05

Accès à un puissant réseau de contacts

TECH met ses étudiants en réseau afin de maximiser les opportunités. Des étudiants ayant les mêmes préoccupations et le même désir d'évoluer. Ainsi, les partenaires, les clients ou les fournisseurs peuvent être partagés.

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

06

Développer des projets d'entreprise de manière rigoureuse

Les étudiants acquerront une vision stratégique approfondie qui les aidera à élaborer leur propre projet, en tenant compte des différents domaines de l'entreprise.

20% de nos étudiants développent leur propre idée entrepreneuriale.

07

Améliorer les *soft skills* et les compétences de gestion

TECH aide les étudiants à appliquer et à développer les connaissances acquises et à améliorer leurs compétences interpersonnelles pour devenir des leaders qui font la différence.

Améliorez vos compétences en communication ainsi que dans le domaine du leadership pour booster votre carrière professionnelle.

08

Vous ferez partie d'une communauté exclusive

L'étudiant fera partie d'une communauté de managers d'élite, de grandes entreprises, d'institutions renommées et de professeurs qualifiés issus des universités les plus prestigieuses du monde: la communauté de TECH Université Technologique.

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

04 Objectifs

Ce Certificat vise à fournir aux professionnels les compétences nécessaires pour améliorer l'expérience du client en utilisant des technologies et des techniques avancées. Les étudiants apprendront à manier des outils tels que les chatbots, en approfondissant l'analyse des sentiments, la personnalisation, l'omni-canalisation et les processus d'automatisation pour améliorer l'efficacité et la satisfaction des utilisateurs. Ainsi, les spécialistes seront préparés à appliquer ces outils dans leur organisation et à se différencier de la concurrence dans un marché en constante évolution.



“

Avec TECH, vous pourrez améliorer votre carrière professionnelle et atteindre les objectifs que vous êtes fixés, grâce à une formation rigoureuse et actualisée dans les technologies les plus avancées"

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

Le **Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client** permettra à l'étudiant de:

01

Les fondamentaux des tendances émergentes sur le marché et la manière dont elles affectent le comportement d'achat

02

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

03

Concevoir un modèle de gouvernance de la satisfaction de la clientèle efficace, valable pour différents rôles et orienté vers la prise de décision





04

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

05

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

06

Analyser l'impact de la technologie sur l'expérience d'achat et comment l'utiliser pour améliorer l'interaction avec le client dans le magasin physique

05

Structure et contenu

Le Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client a été conçu pour répondre aux besoins des professionnels spécialisés dans ce secteur. Ce programme est 100% en ligne, ce qui permet aux étudiants d'étudier à tout moment et en tout lieu. En outre, le programme dure six semaines et offre une expérience d'apprentissage unique et motivante qui permet d'acquérir les compétences nécessaires pour exceller dans le domaine de l'Expérience Client. En outre, la méthodologie pédagogique Relearning permet aux étudiants d'organiser les ressources académiques de manière flexible, en s'adaptant à leur emploi du temps et à leurs responsabilités professionnelles, garantissant ainsi une assimilation optimale du contenu.



“

Maîtrisez les systèmes de capture d'informations sur les clients grâce à ce Certificat et développez des expériences utilisateur qui mèneront votre entreprise au succès"

Plan d'études

L'objectif du Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client est d'améliorer les compétences analytiques et la prise de décision efficace dans le domaine de l'Expérience Client en utilisant les outils technologiques les plus avancés du secteur.

Pendant six semaines, des sujets fondamentaux seront abordés, tels que les systèmes de capture des informations sur les utilisateurs, le CRM, l'analyse et l'obtention d'informations sur les clients, les systèmes d'alimentation des Customer Profiles ou la Customer Data Platform (CPD). Le programme d'études vise à former des leaders capables de diriger des équipes performantes dans le secteur numérique, en acquérant des compétences en matière de prise de décision et de gestion de projet dans une perspective stratégique, technologique et innovante.

En le programme s'adapte aux besoins académiques de chaque étudiant, en offrant du matériel didactique sous différents formats multimédias et textuels, qui garantissent une expérience d'apprentissage personnalisée et efficace.

Le leadership et le travail en équipe sont encouragés afin de développer des compétences dans une perspective stratégique et technologique.

En résumé, le Certificat en Employee Experience vise à mettre à jour et à élargir les compétences des professionnels du secteur numérique grâce à une perspective innovante et à une solide formation académique. Les étudiants pourront développer des compétences en gestion et d'acquérir des connaissances pratiques à appliquer dans leur environnement de travail, ce qui leur donnera un avantage sur le marché concurrentiel du Marketing Numérique.

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

Module 1

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



Où, quand et comment cela se déroule?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client 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. Technologie et Outils Avancés pour le Customer Experience. Customer Department Platform (CDP)

<p>1.1. La Technologie qui facilite l'Expérience du Client</p> <p>1.1.1. Les clés d'un système CX soutenu par la technologie</p> <p>1.1.2. Technologie liée au CX</p> <p>1.1.3. Technologie au service des personnes</p> <p>1.1.4. Application Pratique</p>	<p>1.2. Diagnostic technologique initial pour améliorer l'Expérience Client</p> <p>1.2.1. Réalisation d'un diagnostic sur l'innovation et la technologie</p> <p>1.2.2. Types d'entreprises en fonction de leur maturité technologique</p> <p>1.2.3. Phases d'une implémentation efficace de la technologie</p>	<p>1.3. Systèmes de collecte d'informations sur les clients</p> <p>1.3.1. Le feedback des clients comme base d'une CX actionnable</p> <p>1.3.2. Sources de collecte d'informations directes</p> <p>1.3.3. Sources de collecte d'informations indirectes</p> <p>1.3.4. Sources innovantes d'acquisition de clients</p> <p>1.3.5. Application Pratique</p>	<p>1.4. Systèmes de collecte et de stockage d'informations sur les clients, CRM</p> <p>1.4.1. CRM Pertinence</p> <p>1.4.2. Applications pratiques du CRM dans une entreprise</p> <p>1.4.3. Les intégrations comme élément essentiel pour alimenter et optimiser l'utilisation du CRM</p> <p>1.4.4. Éléments clés pour l'établissement et la mise à jour des informations du CRM</p>
<p>1.5. Systèmes d'analyse et de l'obtention d'Insights du Client</p> <p>1.5.1. Aperçu du client 360</p> <p>1.5.2. Différences entre CRM et CEM</p> <p>1.5.3. Clés pour la mise en place d'un système CEM utile</p> <p>1.5.4. Application Pratique</p>	<p>1.6. Systèmes pour nourrir les Customer Profiles</p> <p>1.6.1. Gérer les informations du CRM pour améliorer la connaissance des clients</p> <p>1.6.2. Plateformes qui facilitent une vision holistique des clients</p> <p>1.6.3. Application Pratique</p>	<p>1.7. Systèmes pour piloter et personnaliser l'expérience du client, CDP</p> <p>1.7.1. Customer Data Platform (CDP)</p> <p>1.7.2. CDP pour améliorer le CX</p> <p>1.7.3. Customer Intelligence Platform (CIP), une étape au-delà de la CDP</p>	<p>1.8. Systèmes d'études de marché</p> <p>1.8.1. L'importance d'impliquer le client actuel et potentiel</p> <p>1.8.2. CX Research pour intégrer le client dans nos décisions stratégiques</p> <p>1.8.3. Plateformes pour la surveillance Insights et des tendances du marché</p> <p>1.8.4. Application Pratique</p>
<p>1.9. GDPR, Cadre sécurisé pour le Traitement des Données des Clients</p> <p>1.9.1. GDPR À qui s'applique-t-il</p> <p>1.9.2. Éléments clés de la Conformité du GDPR</p> <p>1.9.3. Non-conformité avec le GDPR Conséquences</p>	<p>1.10. L'écosystème technologique au service de la stratégie CX</p> <p>1.10.1. Importance de la technologie du son pour un excellent CX</p> <p>1.10.2. Diagramme d'intégration des systèmes CX</p> <p>1.10.3. Les clés pour s'assurer que la technologie ne se retourne pas contre les CX</p>		



Vous développerez une large compréhension des systèmes qui alimentent les Customer Profiles, en vous plongeant dans les plateformes qui alimentent et personnalisent l'expérience client"



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 diplômés de l'université dans n'importe quel domaine, ayant au moins deux ans d'expérience professionnelle dans le domaine du Marketing Numérique.





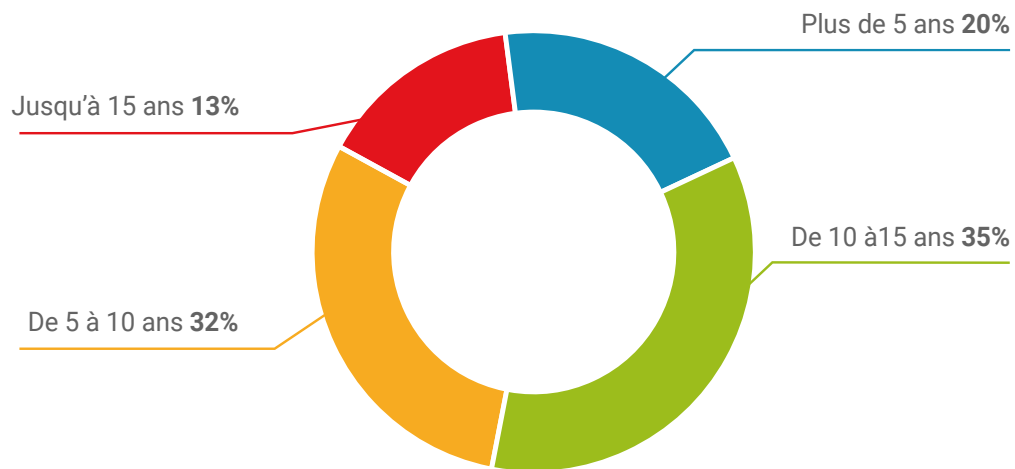
“

Vous aurez l'occasion d'établir des contacts professionnels avec des personnes du monde entier qui partagent vos intérêts, ce qui pourrait déboucher sur de futures opportunités commerciales et sur des relations avec des clients ou des distributeurs potentiels"

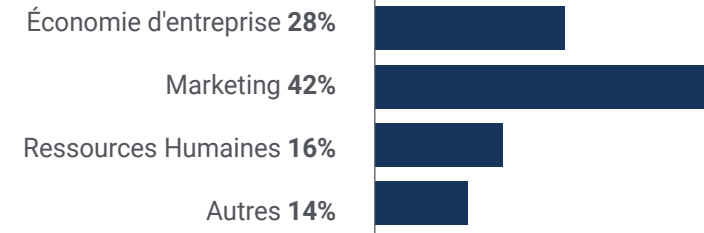
Âge moyen

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

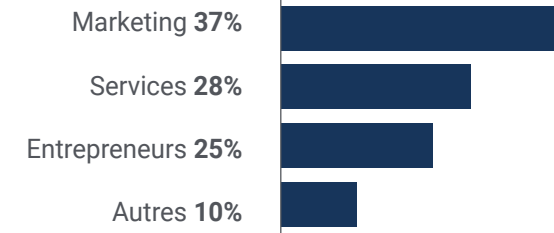
Années d'expérience



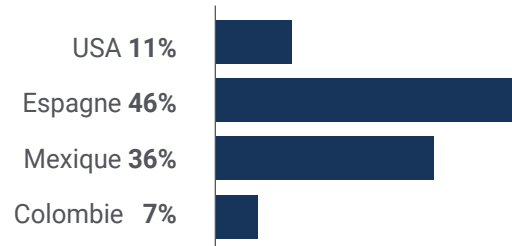
Formation



Profil académique



Distribution géographique



Cristina González Atias

Analyste de l'Expérience Client

"Ce Certificat a été une expérience incroyablement précieuse pour ma carrière. Les enseignants sont de véritables experts dans le domaine et la méthodologie pédagogique de Relearning m'a permis d'appliquer immédiatement les connaissances acquises. La flexibilité du cours en ligne m'a permis de le suivre sans interrompre mon travail quotidien. Je ne peux que le recommander"

08

Direction de la formation

Cette formation universitaire dispose d'un corps professoral composé de professionnels ayant une grande expérience dans le domaine de la Technologie et du Marketing Numérique. Les professeurs disposent d'une solide formation académique et d'une expérience remarquable dans des entreprises de premier plan, ce qui leur permet de fournir une vision complète et actualisée du marché. De plus, l'équipe enseignante est très bien préparée pour guider les étudiants dans leur processus d'apprentissage et leur fournir un enseignement rigoureux et pratique.



“

L'équipe enseignante est parfaitement préparée pour offrir aux étudiants une formation complète et actualisée en Customer Service"

Direction



Mme Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consultante en Marketing et Formateur pour les entreprises sous la marque La Digitalista
- ♦ Directrice Exécutive et Partenaire Fondatrice, elle crée et développe des campagnes de Marketing en ligne et hors ligne chez ÚbicaBelow
- ♦ Directrice Exécutive, elle crée et développe des campagnes de promotion et de Marketing Relationnel pour les clients en ligne et hors ligne de Sidecar SGM
- ♦ Online Creative Manager et Executive Creative Manager chez MC Communication
- ♦ Professeure de Cours en Marketing Numérique à l'École supérieure de Journalisme de Catalogne
- ♦ Professeure de Marketing Numérique et de Stratégies de communication dans le cadre du Bachelor en Ingénierie à BES La Salle
- ♦ Professeure de Marketing Digital chez EUNCET
- ♦ Cours de troisième cycle en Marketing Relationnel par l'ICEMD
- ♦ Licence en Publicité et Relations Publiques de l'Université de Seville

Professeur

M. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ *Customer Intelligence* Directeur chez Iberostar Group
- ♦ Digital Project Manager chez Iberostar Group
- ♦ Analyste de l'Innovation et *Guest Experience*
- ♦ Conseiller en Commerce Extérieur et Investissement
- ♦ Agent de Réception et de Service à la Clientèle
- ♦ Master en Gestion Internationale des Entreprises (ICEX) par le Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO)
- ♦ Programme en Développement Exécutif, Administration et Gestion par Deusto Business School
- ♦ Diplômé en Administration et Gestion des Entreprises avec une spécialisation en Marketing et Ventes par l'Université de Deusto Business School



09

Impact sur votre carrière

L'étude de cette formation universitaire peut avoir un impact significatif sur la carrière professionnelle des spécialistes du secteur. Ce programme offre une formation spécialisée dans la mise en œuvre de stratégies et d'outils technologiques lors de la conception et du suivi de l'Expérience Client. Cela permet aux professionnels d'exceller dans leur domaine et d'accroître leur capacité à améliorer la satisfaction et la fidélité des utilisateurs. En outre, l'apprentissage en ligne permet aux étudiants d'adapter leurs études à leur emploi du temps et à leurs responsabilités professionnelles, ce qui facilite l'intégration de nouvelles compétences et connaissances dans leur travail quotidien.



“

Ce Certificat peut être le choix idéal pour obtenir des connaissances spécialisées et exclusives sur les dernières technologies appliquées à l'Expérience Client"

Si vous souhaitez faire progresser votre carrière au sein de votre entreprise ou si vous avez l'intention de lancer votre propre projet, ce programme est le choix idéal pour réussir dans l'une ou l'autre de ces deux options.

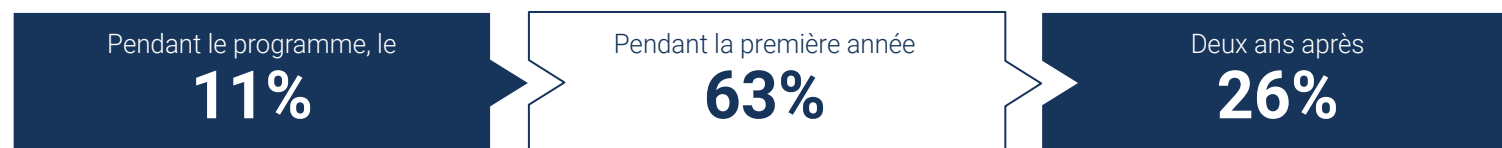
Êtes-vous prêt à faire le grand saut? Vous allez booster votre carrière professionnelle.

Le Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client de TECH est un programme intensif qui vous prépare à relever les défis et à prendre des décisions commerciales dans le domaine du *Customer Service*. Son principal objectif est de favoriser votre épanouissement personnel et professionnel. Vous aider à réussir.

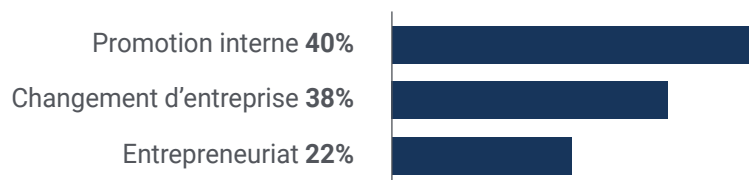
Si vous voulez vous améliorer, réaliser un changement positif au niveau professionnel et interagir avec les meilleurs, c'est l'endroit idéal pour vous.

Le fait d'avoir cette qualification sur votre CV vous donnera accès à une augmentation de salaire substantielle, en rapport avec le prestige de votre qualité professionnelle.

Heure du changement



Type de changement



Amélioration salariale

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



10

Bénéfices pour votre entreprise

L'intervention d'un professionnel ayant obtenu le Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client peut s'avérer très bénéfique pour les organisations. Ce type de spécialiste est hautement qualifié pour mettre en œuvre des stratégies et des outils qui améliorent la satisfaction et la fidélité des clients, ce qui peut conduire à une augmentation des ventes et à une amélioration de la réputation de l'entreprise. En outre, une formation spécialisée dans les technologies et les outils avancés permet une plus grande efficacité dans le travail quotidien, ce qui peut avoir un impact positif sur la productivité et la rentabilité de l'entreprise.



“

En développant vos compétences et vos connaissances dans le cadre de ce programme, vous serez en mesure de stimuler la croissance de l'entreprise pour laquelle vous travaillez d'une manière sûre et significative"

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 Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client 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.



“

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

Ce **Certificat en Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client** 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 Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client**
N° d'heures officielles: **150 h.**





Certificat

Technologie et Outils Avancés pour l'Expérience Client

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

Certificat

Technologie et Outils Avancés
pour l'Expérience Client

