

Certificat Avancé

Customer Relationship Management





Certificat Avancé Customer Relationship Management

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 mois
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé à: **Diplômés et professionnels ayant une expérience avérée dans le domaine de la vente, de la commercialisation, du marketing et autres domaines similaires.**

Accès au site web: www.techtute.com/fr/ecole-de-commerce/diplome-universite/diplome-universite-customer-relationship-management

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

Impact sur votre carrière

page 36

09

Bénéfices pour votre
entreprise

page 40

10

Diplôme

page 44

01

Accueil

La satisfaction des clients actuels et potentiels est primordiale pour toute entreprise afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles. Il est donc nécessaire d'analyser le marché et ses intérêts pour mieux l'interpréter. La discipline qui s'en charge est la gestion de la relation client, grâce à laquelle les professionnels des affaires et de la gestion peuvent comprendre les besoins de leurs clients, une connaissance clé pour la réussite de tout projet d'entreprise. En étudiant ce diplôme, les étudiants acquièrent une connaissance experte des relations avec les clients, ainsi que les compétences essentielles pour gérer de grands projets axés sur la satisfaction des besoins spécifiques du marché.



Certificat Avancé en Customer Relationship Management.
TECH Université Technologique

“

La figure du manager droit, inflexible et autoritaire est devenue obsolète. Un nouveau profil a émergé, beaucoup plus en phase avec les nouvelles tendances et qui se distingue par sa maîtrise des technologies, son écoute active de ses travailleurs et son autocritique de son travail”

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 10.000 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 diplôme est de faire des étudiants des experts en relations clients-entreprises, sachant gérer les différents aspects que cela implique. Ainsi, ils sont formés à des questions telles que le marketing en ligne, l'analyse et la compilation de bases de données, la génération de contenu et les réseaux sociaux, entre autres. Grâce à tout cela, les étudiants seront préparés à prendre en charge des équipes multidisciplinaires qui sont à l'avant-garde de la satisfaction des clients.



“

L'expérience internationale, l'engagement éthique et le sens des affaires sont quelques-unes des caractéristiques les plus recherchées chez les managers de l'ère numérique"

**TECH fait sien les objectifs de ses étudiants.
Ils travaillent ensemble pour les atteindre.**

Le **Certificat Avancé en Customer Relationship Management** vous permettra de:

01

Intégrer la vision et les objectifs de l'entreprise dans les stratégies et politiques de marketing de l'entreprise

02

Développer des techniques et des stratégies dans l'environnement numérique associé au marketing, aux ventes et à la communication afin d'établir des canaux pour attirer, séduire et fidéliser les utilisateurs

03

Analyser le processus de décision du consommateur par rapport aux stimuli marketing





04

Élaborer un plan de marketing aux usagers solide et complet

05

Développer des projets de marketing, d'études de marché et de communication

06

Améliorer les outils numériques pour créer de nouvelles campagnes de marketing axées sur les technologies nouvelles et émergentes

05

Structure et contenu

Le Certificat Avancé en Customer Relationship Management analyse toutes les réalités entourant la relation entre les entreprises et leurs clients, en approfondissant dans 4 modules d'enseignement la stratégie marketing, les réseaux sociaux, la communication d'entreprise et d'autres sujets d'une importance vitale pour tout manager qui souhaite orienter sa carrière sur le front de la relation avec les clients. Pendant 6 mois, les étudiants analyseront une multitude d'études de cas réels afin de consolider l'ensemble de leurs connaissances.



“

Connaître les bonnes stratégies pour traiter avec les clients vous mènera à la meilleure réussite professionnelle, faisant de vous un atout indispensable dans votre secteur d'activité”

Programme d'études

Le Certificat Avancé en Customer Relationship Management de TECH Université Technologique prépare ses étudiants à toutes les tâches et compétences nécessaires concernant la Gestion de la Relation Client.

Le contenu du Certificat Avancé en Customer Relationship Management est conçu pour rationaliser la prise de décision efficace dans les environnements commerciaux à haute pression, où la satisfaction du client est essentielle.

Au cours des 375 heures de formation, les étudiants analyseront une multitude de cas pratiques par le biais d'un travail individuel et en équipe. Il s'agit donc d'une véritable immersion dans des situations professionnelles réelles.

Ce Certificat Avancé traite en profondeur les techniques et les subtilités de la gestion commerciale ainsi que la vision du Marketing et de l'image de marque. Conçu pour former des managers qui comprennent la gestion de la relation client d'un point de vue stratégique, international et innovant.

Ce programme se déroule sur 6 mois et est divisé en 4 modules:

Module 1. *Strategy in Marketing Management*

Module 2. *Customer Relationship Management*

Module 3. *Inbound Marketing*

Module 4. *Social Media et Community Management*

Où, quand et comment se déroule la formation?

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

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



Module 1. Strategy in Marketing Management

1.1. Marketing Management 1.1.1. <i>Positioning and Value Creation</i> 1.1.2. Orientation et positionnement marketing de l'entreprise 1.1.3. Marketing stratégique vs. Marketing opérationnel 1.1.4. Objectifs de la gestion du marketing 1.1.5. Communications marketing intégrées	1.2. Rôle du marketing stratégique 1.2.1. Principales stratégies de marketing 1.2.2. Segmentation, <i>Targeting</i> et positionnement 1.2.3. Gestion du marketing stratégique	1.3. Dimensions de la stratégie du marketing 1.3.1. Ressources et investissements nécessaires 1.3.2. Principes fondamentaux de l'avantage concurrentiel 1.3.3. Comportement concurrentiel de l'entreprise 1.3.4. Focus marketing	1.4. Stratégie et développement de nouveaux canaux 1.4.1. Créativité et innovation dans le marketing 1.4.2. Génération et filtrage d'idées 1.4.3. Analyse de la viabilité commerciale 1.4.4. Développement, test de marché et commercialisation
1.5. Politiques de tarification 1.5.1. Buts à court et à long terme 1.5.2. Types de politiques de tarification 1.5.3. Facteurs influençant la détermination du prix	1.6. Stratégies de promotion et merchandising 1.6.1. Gestion de la publicité 1.6.2. Plan de communication et médias 1.6.3. Le <i>merchandising</i> comme technique de marketing 1.6.4. <i>Visual merchandising</i>	1.7. Stratégies de distribution, d'expansion et d'intermédiation 1.7.1. Externalisation de la force de vente et du service clientèle 1.7.2. La logistique commerciale dans la gestion des ventes de produits et de services 1.7.3. Gestion du cycle de vente	1.8. Développement du plan de Marketing 1.8.1. Analyse et diagnostique 1.8.2. Décisions stratégiques 1.8.3. Les décisions opérationnelles

Module 2. Customer Relationship Management

2.1. Connaître le marché et le consommateur 2.1.1. <i>Open innovation</i> 2.1.2. Intelligence concurrentielle 2.1.3. <i>Share economy</i>	2.2. CRM et philosophie d'entreprise 2.2.1. Philosophie d'entreprise ou orientation stratégique 2.2.2. Identification et différenciation des clients 2.2.3. L'entreprise et ses <i>Stakeholders</i> 2.2.4. <i>Clienting</i>	2.3. Database marketing y customer relationship management 2.3.1. Applications du <i>Database marketing</i> 2.3.2. Lois et règlements 2.3.3. Sources, stockage et traitement de l'information	2.4. Psychologie et comportement du consommateur 2.4.1. L'étude du comportement du consommateur 2.4.2. Facteurs de consommation internes et externes 2.4.3. Processus de décision du consommateur 2.4.4. Consommation, société, marketing et éthique
2.5. Domaines du CRM management 2.5.1. <i>Customer Service</i> 2.5.2. Gestion de la force de vente 2.5.3. Service à la clientèle	2.6. Marketing Consumer Centric 2.6.1. Segmentation 2.6.2. Analyse de la rentabilité 2.6.3. Stratégies de fidélisation de la clientèle	2.7. Domaines du CRM management 2.7.1. Marketing direct 2.7.2. Intégration multicanal 2.7.3. Marketing viral	2.8. Avantages et dangers de la mise en œuvre de CRM 2.8.1. CRM, ventes et coûts 2.8.2. Satisfaction et fidélité des clients 2.8.3. Mise en place technologique 2.8.4. Erreurs de stratégie et de gestion

Module 3. Inbound Marketing**3.1. Définition du Inbound Marketing**

- 3.1.1. *Inbound marketing efficace*
- 3.1.2. *Bénéfices du Inbound Marketing*
- 3.1.3. *Mesurer le succès du Inbound Marketing*

3.2. Recherche de la Target

- 3.2.1. *Consumer Intent Modelling & Buyer Personas*
- 3.2.2. *Customer Journey Mapping*
- 3.2.3. *Content strategy*

3.3. Optimisation du contenu

- 3.3.1. *Optimisation du contenu pour les moteurs de recherche*
- 3.3.2. *Recyclage et amélioration du contenu*

3.4. Création de contenu

- 3.4.1. *User & Brand Generated Content*
- 3.4.2. *Opportunité Blogging*
- 3.4.3. *Vidéos et autres formats*

3.5. Dynamisation du contenu

- 3.5.1. *Influencers*
- 3.5.2. *Blogger Outreach*
- 3.5.3. *Paid content seeding*

3.6. Conversion

- 3.6.1. *Lead capturing & CRO*
- 3.6.2. *Lead nurturing & Marketing automation*

Module 4. Social Media et Community Management**4.1. Web 2.0 ou web social**

- 4.1.1. *L'organisation à l'ère de la conversation*
- 4.1.2. *Le Web 2.0, c'est les gens*
- 4.1.3. *Nouveaux environnements, nouveau contenu*

4.2. Communication et réputation digitale

- 4.2.1. *Gestion de crise et réputation en ligne des entreprises*
- 4.2.2. *Rapport sur la réputation en ligne*
- 4.2.3. *Netiquette et bonnes pratiques dans les réseaux sociaux*
- 4.2.4. *Branding et Networking 2.0*

4.3. Plateformes généralistes, professionnelles et Microblogging

- 4.4. **Facebook**
- 4.5. **LinkedIn**
- 4.6. **Google +**
- 4.7. **Twitter**

4.8. Plateformes vidéo, image et mobilité

- 4.8.1. *Youtube*
- 4.8.2. *Instagram*
- 4.8.3. *Flickr*
- 4.8.4. *Vimeo*
- 4.8.5. *Pinterest*

4.9. Blogging corporative

- 4.9.1. *Comment créer un blog*
- 4.9.2. *Stratégie de marketing de contenu*
- 4.9.3. *Comment créer un plan de contenu pour votre blog*
- 4.9.4. *Stratégie de curation de contenus*

4.10. Stratégies des Social Media

- 4.10.1. *Le plan de communication d'entreprise 2.0*
- 4.10.2. *Relations publiques d'entreprise et social media*
- 4.10.3. *Analyse et évaluation des résultats*

4.11. Community management

- 4.11.1. *Rôles, tâches et responsabilités du Community manager*

06

Méthodologie

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

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





“

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

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

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

“

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



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



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

Une méthode d'apprentissage innovante et différente

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



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

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

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

Relearning Methodology

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

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

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

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

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





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

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

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

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

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



Support d'étude

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

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



Cours magistraux

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

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



Stages en compétences de gestion

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



Lectures complémentaires

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





Case studies

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



Résumés interactifs

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



Testing & Retesting

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



07

Profil de nos étudiants

Le Certificat Avancé en Customer Relationship Management est un programme destiné aux professionnels du marketing, de la vente et du commerce qui souhaitent mettre à jour leurs connaissances, découvrir de nouvelles méthodes de gestion du marketing axé sur le client et progresser dans leur carrière professionnelle.





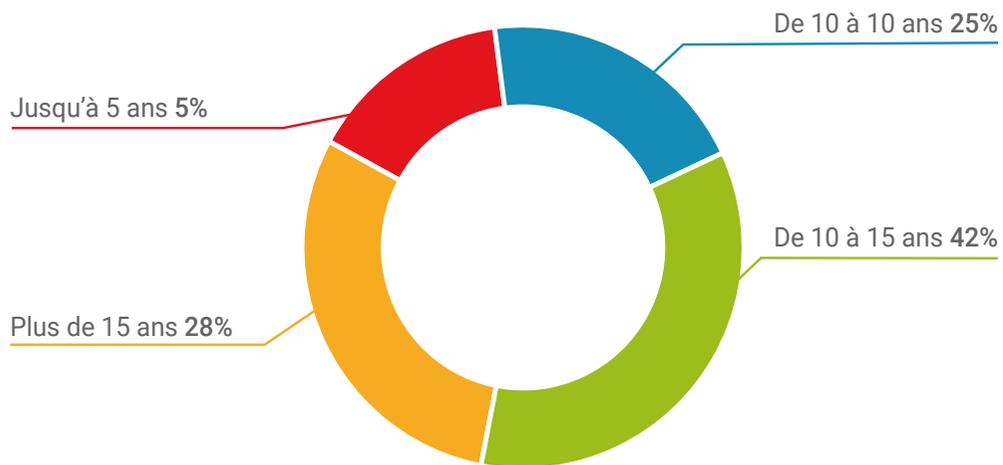
“

Vous avez devant vous l'occasion d'apporter ce surcroît de professionnalisme que vous recherchez dans votre travail quotidien au contact des clients. Ce programme vous permettra d'exploiter pleinement vos compétences"

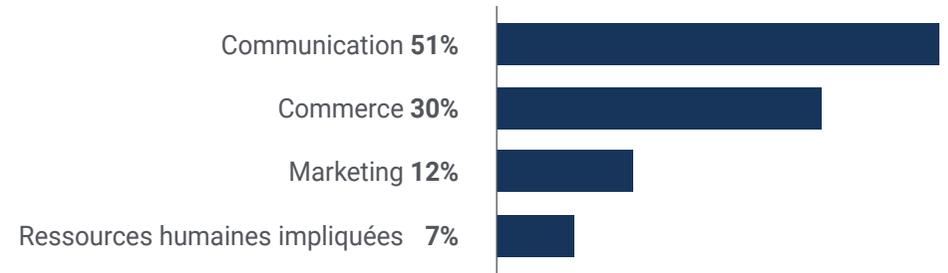
Moyenne d'âge

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

Années d'expérience



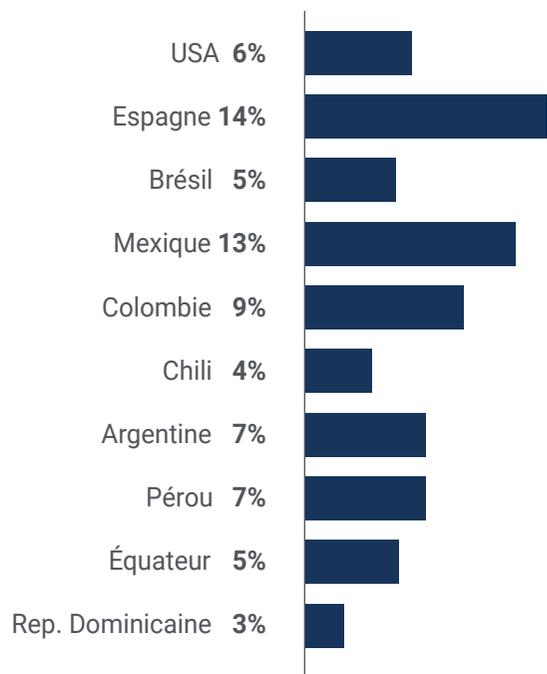
Formation



Profil Académique



Distribution géographique



Francisco Carrasco

Directeur de Marketing

"Grâce à ce Certificat Avancé en, j'ai compris l'importance de la gestion de la relation client pour mon entreprise. De plus, j'ai pu développer des compétences qui m'ont permis d'évoluer dans mon travail jusqu'au poste de directeur marketing, un objectif que je m'étais fixé il y a longtemps et que j'ai atteint grâce à TECH Université Technologique. En bref, mes connaissances en matière de gestion de la relation client m'ont permis de m'épanouir sur le plan personnel et, surtout, professionnel"

08

Impact sur votre carrière

Ce Certificat Avancé en Customer Relationship Management signifiera un avant et un après dans la carrière de l'étudiant, car les connaissances acquises dans ce diplôme augmenteront ses chances d'obtenir une promotion professionnelle en relation avec le traitement des clients avec l'entreprise, ainsi que d'être en mesure d'améliorer significativement les résultats de l'entreprise en ayant une base de clients satisfaits en relation avec la marque.





“

Générer un changement positif dans votre carrière professionnelle, tel est notre défi. Nous nous engageons pleinement à vous aider à y parvenir"

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

Le Certificat Avancé en Customer Relationship Management de TECH Université Technologique prépare ses étudiants à les défis et à prendre des décisions commerciales dans le domaine de la gestion de idées, projet et travail. Son principal objectif est d'encourager le développement personnel et professionnel, en développant la créativité des participants et en les aidant à stimuler la créativité des autres. De cette manière, TECH Université Technologique motive le professionnel à aller vers le succès.

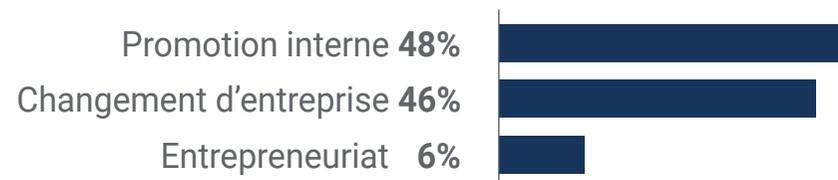
Obtenez les améliorations salariales que vous méritez en suivant ce Certificat Avancé avec TECH.

Dans un monde du travail compétitif, la spécialisation est le meilleur atout du professionnel pour se démarquer des autres.

Le moment du changement



Type de changement



Amélioration du salaire

La réalisation de ce programme se traduit par une augmentation de salaire de plus **25%** pour nos stagiaires



09

Bénéfices pour votre entreprise

Le Certificat Avancé en Customer Relationship Management. contribue à élever le talent de l'organisation à son potentiel maximal grâce à formation de leaders de haut niveau.

Participer à ce programme est une occasion unique d'accéder à un puissant réseau de contacts où vous trouverez de futurs partenaires professionnels, clients ou fournisseurs.



“

Après le Certificat Avancé en Customer Relationship Management, vous serez en mesure de donner une nouvelle vision à votre 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 capital intellectuel

Les professionnels apporteront à l'entreprise de nouveaux concepts, stratégies et perspectives susceptibles d'entraîner des changements créatifs au sein de 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 créatif de votre entreprise.

06

Augmentation de la compétitivité

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

10 Diplôme

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



“

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

Ce **Certificat Avancé en Customer Relationship Management** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

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

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

Diplôme: **Certificat Avancé en Customer Relationship Management**

N.° d'Heures Officielles: **375 h.**



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



Certificat Avancé Customer Relationship Management

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

Certificat Avancé

Customer Relationship Management

