

# Formation Pratique

## Customer Experience



**tech** université  
technologique

Formation Pratique  
Customer Experience

# Sommaire

01

Introduction

---

*page 4*

02

Pourquoi suivre cette  
Formation Pratique?

---

*page 6*

03

Objectifs

---

*page 8*

04

Plan d'étude

---

*page 10*

05

Où puis-je effectuer  
mon Stage Pratique?

---

*page 12*

06

Conditions générales

---

*page 14*

07

Diplôme

---

*page 16*

# 01 Introduction

Dans un environnement commercial de plus en plus concurrentiel, l'expérience client est devenue un facteur crucial de la réussite des organisations. Les organisations qui comprennent et optimisent l'expérience client obtiennent non seulement une plus grande satisfaction et une plus grande fidélité, mais acquièrent également un avantage significatif sur le marché. Les professionnels doivent donc gérer les stratégies les plus innovantes pour créer des interactions mémorables avec leurs clients. Dans le but de faciliter cette tâche, TECH a créé cette qualification, où pendant 3 semaines les diplômés seront intégrés dans une équipe versée dans la *Customer Experience* pour se mettre à jour avec les derniers développements et technologies disponibles, étant ainsi en mesure de les prendre à leur propre pratique quotidienne d'une manière efficace.

“

*Grâce à cette Formation Pratique, vous créez des expériences exceptionnelles pour augmenter à la fois la satisfaction et la fidélité des clients”*





L'expérience client est devenue un élément clé de la durabilité et de la croissance des organisations. Avec l'essor des plateformes numériques et l'interconnexion mondiale, les consommateurs ont accès à une variété de choix et deviennent donc plus exigeants en termes de qualité des interactions qu'ils ont avec les marques. C'est pourquoi les experts doivent concevoir les stratégies les plus pointues pour améliorer l'expérience du client et accroître la fidélité à la marque.

Dans ce contexte, TECH présente une Formation Pratique révolutionnaire, qui consiste en un séjour de 120 heures sur place dans une entité de référence en Customer Experience. Ainsi, pendant 3 semaines, les diplômés feront partie d'une équipe de spécialistes du plus haut niveau, avec lesquels ils travailleront activement sur les projets qu'ils mènent. Grâce à cela, les diplômés acquièrent des compétences qui leur permettent d'optimiser leur pratique quotidienne et d'élever leur horizon professionnel à un niveau supérieur.

Il convient de noter que, tout au long de ce séjour pratique, les étudiants seront soutenus par un tuteur assistant, qui veillera à ce que toutes les exigences pour lesquelles cette Formation Pratique a été conçue soient respectées. En outre, cet expert aidera les diplômés à consolider leur maîtrise des concepts et des tâches les plus complexes. Grâce à cela, à l'issue de la formation, les diplômés disposeront de toutes les ressources nécessaires pour relever les défis dans le domaine de la Customer Experience.



# 02

## Pourquoi suivre cette Formation Pratique?

De plus en plus d'entreprises reconnaissent l'importance d'une expérience client positive pour se différencier sur un marché concurrentiel, ce qui a entraîné une demande croissante de professionnels ayant des compétences en Customer Experience. Pour tirer le meilleur parti de ces opportunités, les professionnels doivent se tenir au courant des stratégies et des outils les plus récents pour gérer efficacement l'expérience de l'utilisateur. C'est dans cette optique que TECH a conçu un produit académique unique et perturbateur dans le paysage éducatif actuel, qui permettra au spécialiste de se plonger dans une institution de référence pendant 3 semaines afin d'approfondir les dernières innovations dans ce domaine.



*Vous appliquerez les technologies émergentes telles que l'Intelligence Artificielle et l'automatisation pour améliorer l'interaction avec les clients”*

### **1. Actualisation des technologies les plus récentes**

Les nouvelles technologies transforment considérablement la manière dont les entreprises gèrent l'expérience client. Par exemple, les chatbots et les assistants virtuels offrent une attention immédiate aux clients, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle. Pour cette raison, et dans le but de rapprocher le spécialiste de cette technologie, TECH présente cette Formation Pratique avec laquelle le professionnel entrera dans une institution de pointe, accédant à la dernière technologie dans le domaine de la Customer Experience.

### **2. Exploiter l'expertise des meilleurs spécialistes**

Pendant leur séjour pratique sur place, les étudiants rejoindront une équipe de travail composée d'experts en Customer Experience. Ces experts fourniront aux diplômés toutes les connaissances dont ils ont besoin pour faire un bond en avant dans leur carrière professionnelle. De plus, un tuteur spécifiquement désigné les guidera à tout moment et veillera à ce que les objectifs pour lesquels cette Formation Pratique a été conçue soient atteints.

### **3. Accéder dans des environnements professionnels de premier ordre**

Pour l'élaboration de cet itinéraire, TECH a soigneusement sélectionné les institutions où les étudiants effectueront cette Formation Pratique en Customer Experience. Grâce à cela, les diplômés bénéficieront d'un séjour intensif dans des centres prestigieux où ils pourront s'immerger totalement dans la réalité d'une profession en plein essor qui offre de multiples opportunités.



#### **4. Mettre en pratique au quotidien ce que vous apprenez dès le départ**

Sur le marché de l'éducation, il existe de nombreux programmes académiques qui se limitent à la simple transmission d'un contenu théorique. De plus, ils nécessitent de longues heures d'enseignement, difficiles à combiner avec le travail professionnel des étudiants. En revanche, TECH propose une Formation Pratique où, pendant 3 semaines, les étudiants rejoindront une institution de référence en matière de Customer Experience pour approfondir les dernières innovations dans ce domaine.

#### **5. Élargir les frontières de la connaissance**

Dans le but d'élargir la carrière professionnelle des diplômés, TECH a conclu des accords avec des entreprises internationales prestigieuses afin que les étudiants puissent effectuer leur Formation Pratique dans des installations de premier ordre. Ainsi, les étudiants auront la possibilité d'effectuer leur séjour pratique de manière personnalisée et sans limite géographique.

“

*Vous serez en immersion totale  
dans le centre de votre choix”*

# 03 Objectifs

Grâce à cette Formation Pratique intensive, les diplômés auront une compréhension globale des stratégies les plus innovantes en matière de gestion de l'expérience client. En ce sens, les professionnels manipuleront les outils les plus pointus pour analyser les données des utilisateurs. De cette manière, les étudiants auront une compréhension plus approfondie des besoins et des comportements des consommateurs. Par conséquent, les étudiants produiront des idées innovantes qui amélioreront l'expérience client et répondront à l'évolution des besoins des clients.



## Objectifs généraux

---

- Les fondamentaux des tendances émergentes sur le marché et la manière dont elles affectent le comportement d'achat
- Réfléchir à l'importance de la durabilité, de la responsabilité sociale et de l'impact environnemental des entreprises dans le nouvel environnement de consommation, et à la manière dont elles peuvent améliorer leurs relations avec les clients grâce à ces pratiques
- Analyser des études de cas d'entreprises qui ont réussi à adapter leurs stratégies marketing et leurs expériences d'achat sur la base des résultats de leur méthodologie VOC
- Définir les valeurs et les principes de l'organisation qui permettent la création d'une culture de la *Customer Experience* et démontrer comment ces valeurs se traduisent par des actions concrètes au bénéfice du client







## Objectifs spécifiques

---

- ♦ Établir des méthodologies de travail qui rationalisent et favorisent la créativité et l'amélioration continue
- ♦ Définir les principes fondamentaux de la mise en œuvre d'un projet CX
- ♦ Élaborer un modèle de gouvernance de la satisfaction client efficace, multirôle et orienté vers la prise de décision
- ♦ Identifier le meilleur indicateur de performance de l'expérience client en fonction de la nature de l'entreprise
- ♦ Utiliser le marketing émotionnel et le *storytelling* pour créer une expérience d'achat mémorable
- ♦ Analyser l'impact de la technologie sur l'expérience d'achat et comment l'utiliser pour améliorer l'interaction avec les clients dans le magasin physique



*Vous serez en mesure d'interpréter les données relatives au comportement et à la satisfaction des clients, en utilisant les outils d'analyse les plus sophistiqués"*

# 04

## Plan d'étude

La Formation Pratique de ce programme en Customer Experience consiste en un séjour pratique dans une entité reconnue, d'une durée de 3 semaines, du lundi au vendredi avec 8 heures consécutives d'enseignement pratique aux côtés d'un assistant spécialiste. Pendant ce séjour, les étudiants travailleront dans un scénario de travail réel, avec l'aide d'une équipe de professionnels expérimentés dans ce domaine.

Dans cette proposition de formation totalement pratique, les activités visent à développer et perfectionner les compétences nécessaires à la prestation de services de Customer Experience qui requièrent un haut niveau de qualification, et qui sont orientées vers une formation spécifique à l'exercice de l'activité.

Sans aucun doute, les étudiants ont une occasion idéale d'approfondir les dernières tendances dans ce domaine, dans un scénario qui a des spécialistes qui les guideront et orienteront leur développement vers les nouvelles avancées numériques.

L'enseignement pratique se fera avec la participation active de l'étudiant qui réalisera les activités et les procédures de chaque domaine de compétence (apprendre à apprendre et apprendre à faire), avec l'accompagnement et l'orientation des enseignants et des autres collègues formateurs qui facilitent le travail en équipe et l'intégration multidisciplinaire en tant que compétences transversales pour la pratique de Customer Experience (apprendre à être et apprendre à être en relation).







Les procédures décrites ci-dessous constitueront la base de la partie pratique de la formation et leur mise en œuvre sera fonction de la disponibilité et de la charge de travail du centre, les activités proposées étant les suivantes:

Module	Activité pratique
<b>Modèle d'entreprise centré sur le client</b>	Mener des enquêtes et des entretiens pour comprendre les besoins, les attentes et les perceptions des clients
	Utiliser des outils d'analyse de données pour examiner les modèles de comportement et les préférences des clients
	Créer des cartes du parcours du client pour identifier les points de contact et les domaines à améliorer dans l'expérience du client
	Design des contenus et des promotions adaptés aux préférences de chaque segment de clientèle
<b>Expérience d'achat</b>	Planifier l'agencement de l'espace pour faciliter la navigation et rendre les produits facilement accessibles
	Mettre en œuvre des programmes de fidélisation offrant des avantages exclusifs aux clients réguliers, afin de les inciter à revenir
	Développer des applications mobiles qui simplifient la navigation, le paiement et l'interaction avec la marque
	Organiser des événements en magasin, tels que des démonstrations de produits, afin d'impliquer les clients et de créer une communauté autour de la marque
<b>Plateformes numériques</b>	Élaborer un contenu pertinent et attrayant qui trouve un écho auprès du public
	Mettre en place des outils qui encouragent l'interaction avec les utilisateurs, tels que des enquêtes ou des forums de discussion
	Gérer les réseaux sociaux associés à la plateforme, interagir avec les consommateurs et répondre à leurs questions
	Fournir une assistance aux clients par chat en direct ou par courrier électronique, en veillant à ce que les questions soient traitées rapidement
<b>Culture organisationnelle</b>	Mettre en place des initiatives qui favorisent la santé physique et mentale des employés, comme des cours de yoga
	Proposer des options de travail flexibles pour améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
	Mettre en place des systèmes de reconnaissance des contributions des employés
	Favoriser une culture de communication ouverte, où le personnel se sent à l'aise pour exprimer ses idées

# 05 Où puis-je effectuer mon Stage Pratique?

Dans sa volonté d'offrir un enseignement de qualité à la portée du plus grand nombre, TECH a décidé d'élargir les horizons académiques afin que cette formation puisse être dispensée dans divers du pays. Il s'agit sans aucun doute d'une opportunité unique qui permet au professionnel de continuer à développer sa carrière aux côtés des meilleurs spécialistes du secteur dans diverses entités de référence.




*Vous effectuerez votre séjour pratique dans une institution prestigieuse dans le domaine de la Customer Experience”*







L'étudiant pourra suivre cette formation dans les centres suivants:



**Klinik PM**

Pays	Ville
Espagne	Alicante

Adresse: Calle Montesinos 7, Alicante 03016

La plus grande clinique de référence en matière de gestion de la douleur et de traumatologie conservatrice

---

**Formations pratiques connexes:**

- Le Diagnostic en kinésithérapie
- Kinésithérapie Sportive



*Profitez de cette occasion pour vous entourer de professionnels experts et de s'inspirer de leur méthodologie de travail"*

# 06

## Conditions générales

### Assurance responsabilité civile

La principale préoccupation de cette institution est de garantir la sécurité des stagiaires et des autres collaborateurs nécessaires aux processus de formation pratique dans l'entreprise. Parmi les mesures destinées à atteindre cet objectif figure la réponse à tout incident pouvant survenir au cours de la formation d'apprentissage.

Pour ce faire, cette université s'engage à souscrire une assurance Responsabilité Civile pour couvrir toute éventualité pouvant survenir pendant le séjour au centre de stage.

Cette police d'assurance couvrant la Responsabilité Civile des stagiaires doit être complète et doit être souscrite avant le début de la période de Formation Pratique. Ainsi, le professionnel n'a pas à se préoccuper des imprévus et bénéficiera d'une couverture jusqu'à la fin du stage pratique dans le centre.



## Conditions générales de la Formation pratique

Les conditions générales de la convention de stage pour le programme sont les suivantes:

**1. TUTEUR:** Pendant la Formation Pratique, l'étudiant se verra attribuer deux tuteurs qui l'accompagneront tout au long du processus, en résolvant tous les doutes et toutes les questions qui peuvent se poser. D'une part, il y aura un tuteur professionnel appartenant au centre de placement qui aura pour mission de guider et de soutenir l'étudiant à tout moment. D'autre part, un tuteur académique sera également assigné à l'étudiant, et aura pour mission de coordonner et d'aider l'étudiant tout au long du processus, en résolvant ses doutes et en lui facilitant tout ce dont il peut avoir besoin. De cette manière, le professionnel sera accompagné à tout moment et pourra consulter les doutes qui pourraient surgir, tant sur le plan pratique que sur le plan académique.

**2. DURÉE:** le programme de formation pratique se déroulera sur trois semaines continues, réparties en journées de 8 heures, cinq jours par semaine. Les jours de présence et l'emploi du temps relèvent de la responsabilité du centre, qui en informe dûment et préalablement le professionnel, et suffisamment à l'avance pour faciliter son organisation.

**3. ABSENCE:** En cas de non présentation à la date de début de la Formation Pratique, l'étudiant perdra le droit au stage sans possibilité de remboursement ou de changement de dates. Une absence de plus de deux jours au stage, sans raison médicale justifiée, entraînera l'annulation du stage et, par conséquent, la résiliation automatique de la formation. Tout problème survenant au cours du séjour doit être signalé d'urgence au tuteur académique.

**4. CERTIFICATION:** l'étudiant qui réussit la Formation Pratique recevra un certificat accréditant le séjour dans le centre en question.

**5. RELATION DE TRAVAIL:** La formation pratique ne constitue pas une relation de travail de quelque nature que ce soit.

**6. ÉTUDES PRÉALABLES:** certains centres peuvent exiger un certificat d'études préalables pour effectuer la Formation Pratique. Dans ce cas, il sera nécessaire de le présenter au département de formations pratiques de TECH afin de confirmer l'affectation du centre choisi.

**7. NON INCLUS:** La Formation Pratique ne comprend aucun élément non décrit dans les présentes conditions. Par conséquent, il ne comprend pas l'hébergement, le transport vers la ville où le stage a lieu, les visas ou tout autre avantage non décrit.

Toutefois, les étudiants peuvent consulter leur tuteur académique en cas de doutes ou de recommandations à cet égard. Ce dernier lui fournira toutes les informations nécessaires pour faciliter les démarches.

# 07 Diplôme

Ce diplôme de **Formation Pratique en Customer Experience** contient le programme le plus complet et le plus à jour sur la scène professionnelle et académique.

Une fois que l'étudiant aura réussi les évaluations, il recevra par courrier, avec accusé de réception, le diplôme correspondant de la Formation Pratique délivré par TECH.

Le certificat délivré par TECH mentionne la note obtenue lors de l'évaluation.

Diplôme: **Formation Pratique en Customer Experience**

Durée: **3 semaines**

Modalité: **du lundi au vendredi, durant 8 heures consécutives**





future  
santé confiance personnes  
éducation information tuteurs  
garantie accréditation enseignement  
institutions technologie apprentissage  
communauté engagement  
service personnalisé innovation  
connaissance présent qualité  
en ligne formation  
apprentissage institutions  
classe virtuelle langues

**tech** université  
technologique

Formation Pratique  
Customer Experience

# Formation Pratique

## Customer Experience