

Bac+3

100% en ligne



Durée estimée*:

60h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 990 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 6
(Bac+3)

En partenariat académique avec **ESG**

Fidélisez vos clients en leur offrant une expérience unique et mémorable.

Vous apprendrez à mesurer la satisfaction, personnaliser les parcours clients grâce à la data et à l'IA, gérer les réclamations, et bâtir une stratégie de fidélisation qui renforce la relation client. Le tout en tenant compte des nouvelles attentes en matière d'expérience immersive et omnicanale.

Contenu disponible **en français et en anglais.**

Vous serez capable de :

- Déployer des parcours clients personnalisés et engageants.
- Mesurer et optimiser la satisfaction client à chaque point de contact.
- Concevoir des stratégies de fidélisation efficaces et différenciantes.
- Anticiper, traiter et transformer les litiges en opportunités relationnelles.

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)

- ✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences**

Bloc RNCP41114BC03 Gérer l'expérience et la fidélisation client de la certification professionnelle "Responsable du Développement commercial", de niveau 6 délivrée par ESG CV, reconnue par l'Etat et les entreprises, et attestant de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé. Elle est enregistrée au RNCP sous le code 41114 par décision de France Compétences le 18/07/25, NSF 312

- ✓ **Attestation de fin de formation** &

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Business Administration

Introduction au Droit

- Règle de droit et branches de droit
- Les sources du droit
- La preuve
- Les juridictions françaises et européennes et le personnel de juridiction
- L'organisation judiciaire : les principes directeurs du procès français et européen et l'action en justice
- Les personnes
- Les commerçants, personnes physiques
- Les autres professionnels des affaires
- Théorie générale du contrat : formation du contrat
- La responsabilité civile et pénale
- Quiz - Introduction au droit

Introduction aux Ressources Humaines

- L'histoire et l'évolution de la fonction RH
- L'organisation de la fonction RH
- Le partage de la fonction RH
- Les défis de la fonction RH
- GEPP / GPEC - Les enjeux et le diagnostic
- Quiz - Introduction aux Ressources Humaines

Introduction à la Finance

- Finance et environnement financier
- Le marché financier
- L'efficacité comportementale des marchés
- La finance comportementale ou la remise en cause de l'efficacité
- La relation rentabilité-risque
- La diversification du risque
- Quiz - Introduction à la Finance

Introduction à la Finance Internationale

- Introduction aux marchés financiers internationaux
- Les marchés des changes
- Introduction au financement du commerce international
- Le rôle des banques d'investissement dans la finance internationale
- La gestion de base des risques en finance internationale
- Quiz - Introduction à la Finance internationale

Introduction au Marketing

- Les fondamentaux de la stratégie d'entreprise
- La place de la stratégie digitale dans la stratégie globale de l'entreprise
- Les étapes et enjeux d'un diagnostic de positionnement de l'entreprise
- Les outils du positionnement
- L'étude de marché
- Le benchmark digital
- Quiz - Introduction au Marketing

Introduction à la Transformation Digitale

- Comprendre l'origine de la transformation digitale
- Comprendre l'impact des technologies de ruptures

- (deeptech) dans la société
- Comprendre les enjeux, impacts et risques d'un projet de transformation digitale
- Comprendre les nouvelles pratiques commerciales et organisationnelles des géants de la Tech
- Comprendre le modèle de maturité numérique et les opportunités offertes par le digital
- Comment innover ou mettre en œuvre une politique de l'innovation
- Les modes d'innovation
- Les entreprises et l'innovation
- Piloter un projet de transformation digitale
- Quiz - Introduction à la Transformation Digitale

Gérer l'expérience et la fidélisation client - Bilingue

Mesurer la satisfaction client

- La relation client
- La connaissance client
- Les outils du marketing relationnel
- Le diagnostic de performance

Analyse avancée du parcours client

- La cartographie détaillée du parcours d'achat multicanal
- L'identification et l'analyse des points de friction
- La mesure et l'optimisation des moments de satisfaction
- Analyse des données comportementales et émotionnelles du client
- Personnalisation du parcours client basée sur l'intelligence artificielle

Appréhender la relation client en fonction de la cible

- Le marketing relationnel
- Les outils du marketing relationnel
- Les programmes de fidélisation
- La valorisation de la marque par la fidélisation
- Application : Appréhender la relation client en fonction de la cible

Proposer une expérience client immersive et novatrice

- Introduction au marketing expérientiel
- Marketing sensoriel
- Marketing immersif
- La thématization et la théâtralisation du point de vente
- Le phygital
- Le marketing alternatif
- Le vendeur augmenté
- Le vendeur virtuel
- Application - Conduire la prospection et la fidélisation clients

Concevoir une stratégie de fidélisation

- Les étapes pour réussir sa fidélisation

- La fidélisation via le digital
- L'évaluation des actions de fidélisation
- Les habitudes de consommation
- L'anticipation des besoins et des attentes des consommateurs

Anticiper et traiter les litiges

- Les réclamations
- Traiter les réclamations
- Utiliser le Pareto des réclamations

- Définir les coûts de réclamations
- Traitement et suivi des réclamations
- Suivi et restauration de l'e-réputation après un litige client

Rétablir son image suite à un litige

- La réputation et l'e-réputation
- Les suites d'un bad buzz
- Les acteurs de la réputation et e-réputation
- L'audit de la réputation

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2) (y compris diplôme étranger) dans le domaine visé par le titre

OU

- Avoir validé 120 crédits ECTS dans le domaine visé par le titre

OU

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2) (y compris diplôme étranger) et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 12 mois

OU

- Avoir validé 120 crédits ECTS et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 12 mois

OU

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 4 (Bac) et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 24 mois

Si vous ne remplissez pas ces conditions, contactez nos conseillers pour étudier votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Juin, Décembre

Lieu : En ligne

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Mise en situation professionnelle (écrit) et argumentation du plan de fidélisation (vidéo)

Certification :

Certification : Bloc RNCP41114BC03 Gérer l'expérience et la fidélisation client de la certification professionnelle "Responsable du Développement commercial", de niveau 6 délivrée par ESG CV, reconnue par l'Etat et les entreprises, et attestant de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé. Elle est enregistrée au RNCP sous le code 41114 par décision de France Compétences le 18/07/25, NSF 312

Certificateur : ESG Ecoles de commerce

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr