

# MANAGEMENT DE L'EXPERIENCE CLIENT

## LIEU

CFSA Hubert CURIEN  
25 rue Louis MALLET  
CS 70237  
18022 BOURGES

## DUREE

La formation est organisée  
sur 2 ou 3 ans.

## DATE(S)

Du 20 Septembre 2021  
au 19 Septembre 2024

## MODALITES ET DELAI D'ACCES

- Première étape :
  - Sélection sur dossier
- Seconde étape :
  - Un entretien de motivation ;
  - Un test d'anglais
- Troisième étape :  
classement des candidats :
  - Admis sur liste principale ;
  - Admis sur liste d'attente ;
  - Candidature non retenue.
- Délais d'accès : les sélections sont organisées en général au cours des mois de mars et avril. Les candidats reçoivent une réponse dans les 15 jours après les sélections.

## TARIF

Formation gratuite et rémunérée

## PRÉSENTATION

La formation Management de l'Expérience client forme des chefs de projet dotés d'une forte culture en management de la qualité dont le rôle est de faire évoluer l'entreprise, son organisation, ses produits et ses services pour toujours mieux satisfaire les clients.

Cette fonction transversale permet de travailler sur des projets variés impactant à la fois les process et l'offre de l'entreprise.

## PUBLIC

Candidats titulaires d'un diplôme BAC+2 ou BAC+3.

## PREREQUIS

- En 1<sup>ère</sup> année, être titulaire :
  - d'un diplôme DUT ou BTS ;
  - d'un niveau L2 validé (120 crédits ECTS validés).
- En 2<sup>ème</sup> année, être titulaire :
  - d'un niveau L3 validé.

Les candidats doivent avoir obtenu leur diplôme ou validé au moins 180 crédits ECTS à la rentrée universitaire.

Dans le cadre de la formation continue diplômante, cette formation s'adresse à des professionnels ou demandeurs d'emploi, titulaires d'un diplôme de niveau minimum BAC+2 complété par au moins trois ans d'expérience professionnelle.

## OBJECTIFS/COMPÉTENCES VISÉES

- Gestion de projet ;
- Étude de besoins ;
- Conception d'une offre ;
- Management de l'innovation ;
- Parcours client, expérience et satisfaction client ;
- Stratégie marketing commerciale ou de communication ;
- Customer relationship management CRM, etc.



## CONTACTS

Béatrice LABORIE  
Conception formation  
beatrice.laborie@cher.cci.fr

Sabrina TINEL  
Relation entreprise  
sabrina.tinel@cher.cci.fr  
02 48 67 55 58 ou 06 51 80 50 15

Cyndie RENARD  
Relation suivi pédagogique  
en entreprise  
cyndie.renard@cher.cci.fr  
02 48 67 80 03

Valérie NIVET  
Organisation des sélections  
et des enseignements  
valerie.nivet@cher.cci.fr  
02 48 67 80 62

Nathalie BONNARD  
Référénte Handicap  
nathalie.bonnard@cher.cci.fr  
02 48 67 55 55

## PEDAGOGIE ET MOYENS

La formation Management de l'Expérience Client et de l'Innovation alterne les périodes dédiées aux enseignements académiques et celles effectuées dans l'entreprise d'accueil de l'apprenti.

Les enseignements académiques sont composés de cours, travaux dirigés, études de cas et jeux de rôle, projets, animations de groupes qui mettent l'apprenti en situation d'activité simulée sur un dossier, de développer une dynamique participative et de présenter les données juridiques, techniques, humaines, organisationnelles et financières de la question.

Les périodes en entreprise permettent à l'apprenti d'exercer de manière immédiate des activités professionnelles en relation avec les connaissances acquises au CFSA.

## MODALITES D'EVALUATION

**La formation en 3 ans capitalise 180 crédits ECTS :**

- 90 crédits ECTS pour la partie académique.
- 90 crédits ECTS pour le parcours professionnel. Cela inclut l'évaluation en entreprise du maître d'apprentissage, l'évaluation des soutenances et rapports réalisés à l'issue des périodes en entreprise et le mémoire.

**Si la formation est faite en 2 ans, l'apprenti devra acquérir 120 crédits ECTS :**

- 60 ECTS académique et 60 ECTS prof.

**L'évaluation des enseignements est effectuée selon les épreuves suivantes :**

- épreuves écrites : devoirs surveillés, compte-rendu, rapports de projets, mémoires, ...
- épreuves orales : exposés, entretiens...
- épreuves pratiques : études de cas et jeux de rôle, projets, qui mettent l'apprenant dans des situations d'activités simulées.

**Le parcours de l'apprenti en entreprise donne lieu à l'évaluation :**

- des compétences,
- du comportement et des résultats de l'apprenti en entreprise,
- des rapports et soutenances intermédiaires,
- du mémoire et sa soutenance.

## ACCESSIBILITE



Si vous êtes en situation de handicap ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, nos conseillers sont à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagements spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

## TAUX DE SATISFACTION

94 % de satisfaction, taux calculé sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021, du 01/01 au 30/06.



**estacom.**



CCI du cher - Avenue d'Issoudun  
CS 70237 - BOURGES CEDEX

[www.cher.cci.fr](http://www.cher.cci.fr)