

Ce programme va vous permettre de devenir un-e manager de l'expérience client des marques, par la maîtrise des différentes dimensions de l'expérience et les métiers associés, l'utilisation des méthodes de détection d'opportunités et de définition de la stratégie, la prise en compte de la structure des entreprises et l'accompagnement au changement.

— ENSEIGNEMENTS PRINCIPAUX

- Psychologie et sociologie des consommations
- Création de valeur par le design de services
- Rôle et impact de la technologie
- Conduite de projet innovant
- Création de nouveaux modèles (business innovation)
- Pilotage de l'expérience client

— OBJECTIFS, COMPÉTENCES & APTITUDES

Mettre en place une stratégie expérientielle de service

Cette formation vise à faire comprendre les enjeux de la customer experience et de l'approche client-centric pour les marques. Comprendre les différentes stratégies, identifier les nouvelles opportunités de services, les mettre en perspective des problématiques business des entreprises et de leur trajectoire de changement. Les étudiant-e-s apprendront à analyser une marque et son marché, comprendre les défis de transformation interne et externe et identifier les opportunités d'amélioration de l'expérience client et de diversification de l'activité.

Il-elle-s apprendront à imaginer et prototyper les services grâce aux techniques de compréhension du facteur humain et de co-création. Il-elle-s définiront le marketing de l'offre et les leviers d'acquisition. Il-elle-s apprendront à définir les indicateurs de performance permettant de mesurer l'efficacité de leurs dispositifs.

Ce programme vise enfin à appréhender les différentes étapes d'un projet d'amélioration de l'expérience client par la mise en pratique des connaissances acquises sur un sujet réel.

— PLUS PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Validation de l'année

En obtenant une moyenne générale de 10/20 minimum lors des contrôles continus individuels et en groupe, lors de la soutenance du projet professionnel à la fin de l'année académique et en validant au minimum 110 jours ouvrés en entreprise pendant l'année.

Conférences professionnelles d'actualité

Des expert-e-s issus des médias, de la pub, du digital, de la politique ou de tout autre univers professionnel viennent partager en direct leur actualité, leur vision, leur inspiration : il n'y a qu'à Sup de Pub que l'on peut trouver cela ! Ces événements représentent pour les SP5 une occasion unique et originale de pouvoir échanger avec ces personnalités, se projeter dans un univers professionnel, mais aussi... développer leur réseau.

Projet professionnel : créer une start-up

Au début de l'année les étudiant-e-s constituent des groupes de projet mixtes entre les différentes spécialités afin de mener à bien le projet fil rouge de la SP5. Vous aurez un an pour acquérir les connaissances d'un-e entrepreneur-e tout en montant en parallèle votre propre start-up fictive. Ceux-celles qui le désireront donneront vie à leur projet et seront accompagné-e-s par l'incubateur OMNES Education.

EN SAVOIR PLUS

Rentrée en Septembre

Cours : octobre à octobre

Rythme : alterné

8 semaines de séminaire dans l'année + 24 jours de cours répartis dans l'année

Soutenance : septembre

Pré-requis

Ouvert en priorité aux étudiant-e-s issu-e-s d'un cursus en digital de Sup de Pub.

Une admission est possible pour les étudiant-e-s justifiant d'une formation similaire de Bac +4 (240 crédits validés) en digital.

Notre valeur ajoutée

Accompagnement professionnel

Le service des entreprises aide les étudiant-e-s à trouver leur stage (en temps plein ou alterné). Ils bénéficient aussi d'un accompagnement personnalisé avec des coachings CV et lettres de motivation.

Bibliothèque digitale OMNES Éducation

Accédez gratuitement à des milliers de ressources pour parfaire vos connaissances, apprendre, suivre l'actualité et réaliser vos veilles.

Des intervenant-e-s de qualité

Les cours sont tous animés par des professionnel-le-s du secteur de la communication, du marketing ou de la création. La pédagogie permet la mise en application des connaissances.

Immersion professionnelle

En plus des enseignements très spécialisés, les étudiant-e-s bénéficient de cours appliqués sur le monde de l'entreprise : entrepreneuriat, business model, growth hacking, finance, juridique, etc.

Les métiers

- CX/UX strategist
- Consultant-e UX
- Designer de services