

# Certificat

Omnichannel et  
Expérience Client





## Certificat Omnichannel et Expérience Client

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne
- » Dirigé à: Étudiants et Professionnels de l'Industrie de la Mode qui s'intéressent au Affaires, la Gestion et la Transformation Numérique du secteur. Ainsi que tous ceux qui souhaitent donner un élan à leur carrière professionnelle en acquérant de nouvelles connaissances sur le secteur de la Mode, nécessaires pour comprendre les rouages du secteur, les stratégies et les tendances numériques du moment

Accès au site web: [www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/omnichannel-experience-client](http://www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/cours/omnichannel-experience-client)

# 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

Direction de la formation

---

*page 36*

09

Impact sur votre carrière

---

*page 44*

10

Bénéfices pour votre entreprise

---

*page 48*

11

Diplôme

---

*page 52*

# 01 Accueil

Pour exister sur le marché concurrentiel du *fashion market* il faut une présence omni-canal qui permette au consommateur d'interagir facilement et en toute transparence avec la marque ou l'entreprise, par le biais des nombreux canaux de consommation existants. C'est pourquoi TECH a conçu une qualification spécifique afin que le diplômé acquière les compétences et les capacités nécessaires pour offrir une expérience client unique qui favorise la création de liens commerciaux. Tout cela à travers 150 h. de Contenu théorique, pratique et supplémentaire, et présenté dans un programme flexible pratique et accessible 100% en ligne. Vous aurez ainsi l'occasion unique d'affiner vos compétences et d'intégrer des stratégies commerciales innovantes, basées sur ce que vous avez appris, afin de maximiser l'expérience du client.



Certificat en Omnichannel et Expérience Client  
TECH Université Technologique

“

*Maîtrisez le Visual Merchandising et construisez un univers attrayant qui crée des émotions chez votre public et qui les fera s'attacher à votre marque"*

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

Ce Certificat en Omnichannel et Expérience Client vous apportera les connaissances théoriques et les compétences pratiques dont vous avez besoin, pour développer et piloter votre entreprise ou marque de mode en vous appuyant sur une stratégie très efficace et une gestion innovante et compétitive. Une spécialisations très complète qui permettra aux étudiants de devenir des professionnels capables de promouvoir une entreprise ou un projet de mode, le positionner et de travailler en maîtrisant les outils nécessaires.





“

*Choisissez le bon Merchandisign pour votre marque et transformez chaque expérience de retail en un impact positif sur vos clients potentiels. Un objectif que vous atteindrez avec l'aide d'une formation de haut niveau"*



## TECH considère les objectifs de ses étudiants comme les siens Ils collaborent pour les atteindre

Le **Certificat en Omnichannel et Expérience Client** permet à l'étudiant de:

01

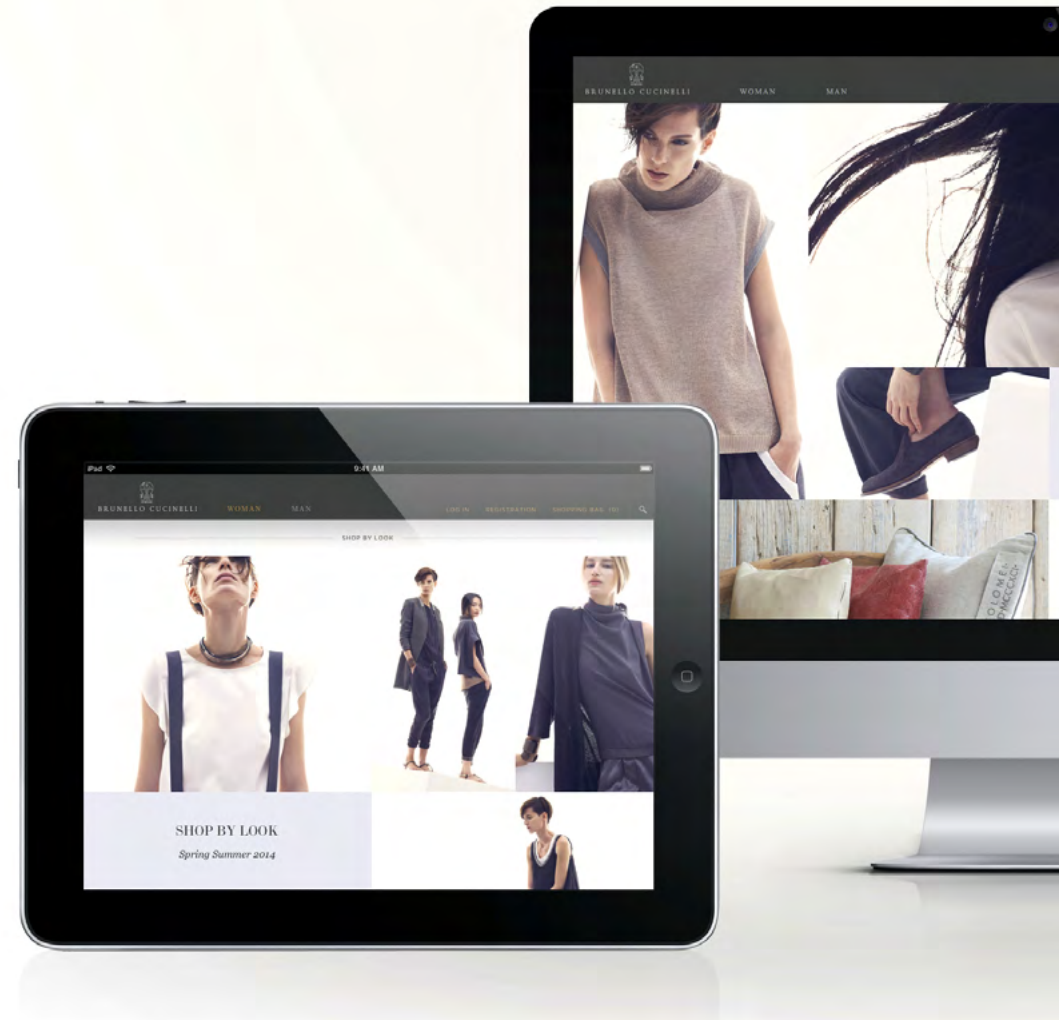
Comprendre le concept d'Omnichannel et l'effet qu'il a sur les clients et la chaîne de valeur d'une entreprise de mode

02

Apprendre à gérer les équipes, les personnes, les compétences et les flux dans le secteur de la mode

03

Connaître les objectifs et les indicateurs clés de la gestion du commerce de détail et de la mode





04

Acquérir les connaissances nécessaires en matière d'opérations de vente au détail pour dépasser les attentes des clients

05

Identifier les technologies les plus favorables au fashion-retail et sa gestion

06

Adapter les stratégies commerciales, sur la base de ce qui a été appris, pour favoriser au maximum l'expérience du client

05

# Structure et contenu

Le contenu de cette spécialisation a été élaboré par les différents professeurs de ce Certificat avec un objectif clair: faire en sorte que nos étudiants acquièrent chacune des compétences nécessaires pour devenir de véritables experts.

Le contenu de cette formation vous permettra d'apprendre tous les aspects des différentes disciplines impliquées dans ce domaine: un programme complet et bien structuré qui vous mènera vers les plus hauts standards de qualité et de succès.



“

*Un programme d'enseignement très complet, structuré en unités didactiques bien développées, orientées vers un apprentissage efficace et rapide, compatible avec votre vie personnelle et professionnelle"*

## Programme d'études

Ce Certificat en Omnichannel et Expérience Client de TECH Université Technologique, est un programme intensif qui vous préparera à concevoir et à mettre en œuvre les outils et les stratégies nécessaires à cette forme de vente et de relations avec les clients.

Le contenu du Certificat en Omnichannel et Expérience Client a été conçu pour favoriser le développement de compétences de gestion permettant une prise de décision plus rigoureuse dans des environnements de l'Industrie de la Mode.

Au cours des 150 heures formation, les étudiants analysent une multitude de cas pratiques dans le cadre d'un travail individuel et en équipe. Il s'agit donc d'une véritable immersion en situations professionnelles réelles.

Ce Certificat traite en profondeur différents aspects de l'entreprise, il a pour but de former des cadres supérieurs dans les domaines de la gestion actuelle, d'un point de vue stratégique, international et innovant.

Un plan d'étude qui vise le professionnel du domaine, axé sur son amélioration professionnelle et qui le préparera à atteindre l'excellence et une capacité extrême dans ce contexte de travail. Un programme qui comprend vos besoins et ceux de votre entreprise grâce à un contenu innovant basé sur les dernières avancées et soutenu par la meilleure méthodologie éducative ainsi que par un corps professoral exceptionnel. Cette formation vous permettra ainsi d'acquérir les compétences nécessaires pour être en mesure de résoudre des situations critiques de manière créative et efficace.

Ce Certificat se déroule sur 6 semaines et se divise d'un module:

### Module 1.

Omnichannel et Expérience Client. Le *Retail* et la gestion de boutiques de Mode



## Où, quand et comment se déroule la formation?

TECH offre la possibilité de développer ce Certificat en Omnichannel et Expérience Client entièrement en ligne. Pendant les 6 semaines 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.** Omnichannel et Expérience Client. Le *Retail* et la gestion de boutiques de Mode

|                                                                                                     |                                                                     |                                                                                                |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. Le concept omnicanal et son effet synergique: Convenance pour le client et sa chaîne de valeur | 1.2. Équipes et personnes, capacités et flux dans le fashion-retail | 1.3. Objectifs et indicateurs clés dans le fashion- retail et la gestion des boutiques de mode | 1.4. L'activité de fashion-retail pour dépasser les attentes des clients |
| 1.5. Variété des produits et services offerts: flexibilité en termes de volume et de besoins        | 1.6. Capacité de réaction                                           | 1.7. Coût de la recherche de la rentabilité                                                    | 1.8. Consistance                                                         |
| 1.9. Adaptabilité                                                                                   | 1.10. Services et technologies pour le fashion-retail et sa gestion |                                                                                                |                                                                          |



“

*Un processus d'apprentissage complet et passionnant et qui constitue une expérience unique de développement professionnel et personnel"*

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.



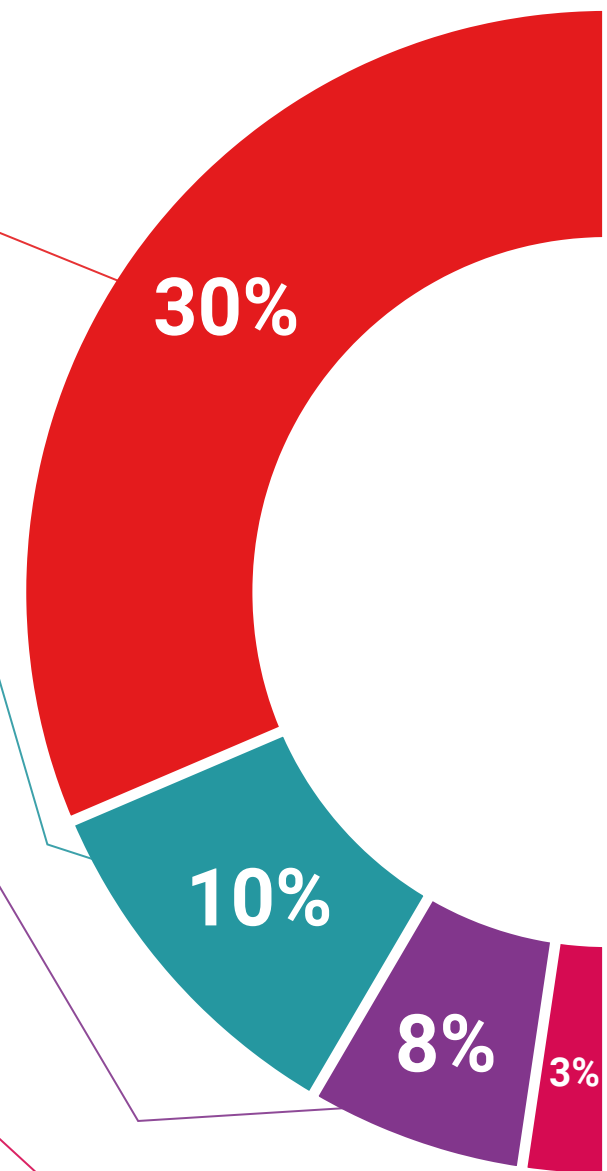
#### Stages en compétences de gestion

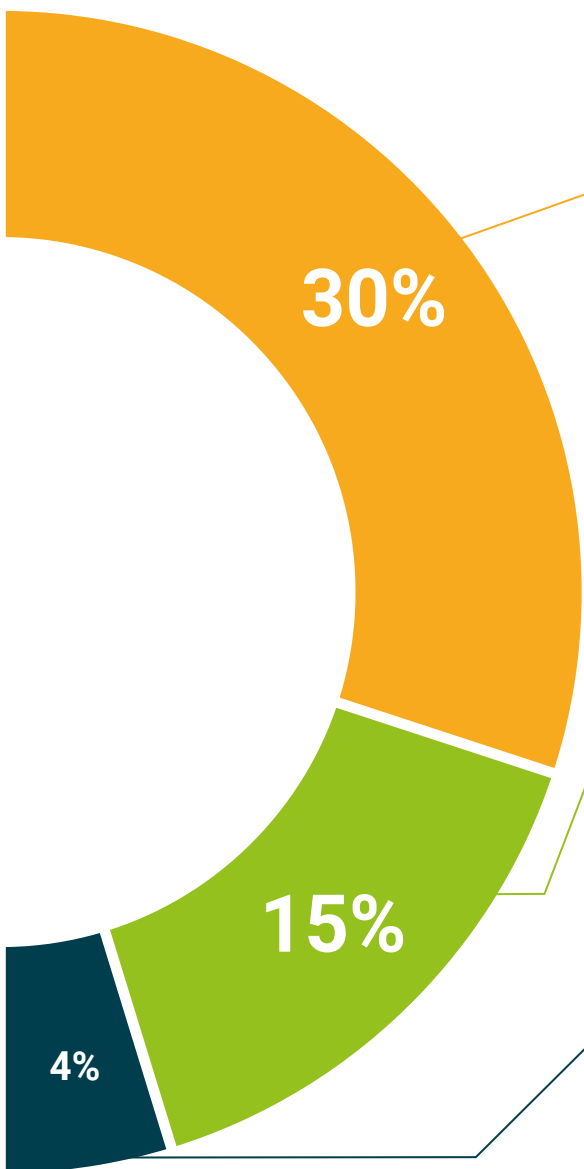
Ceux-ci mèneront des activités visant à développer des compétences de gestion spécifiques dans chaque domaine thématique. Pratiques et dynamiques pour acquérir et développer les compétences et les capacités dont un cadre supérieur a besoin dans le contexte de la mondialisation dans lequel nous vivons.



#### 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 en Omnichannel et Expérience Client est un programme destiné aux professionnels qui souhaitent actualiser leurs connaissances, découvrir de nouvelles méthodes pour innover et progresser dans leur carrière professionnelle. La diversité des participants aux différents profils académiques et aux multiples nationalités, constitue l'approche multidisciplinaire de ce programme.







“

*Si vous cherchez à acquérir de nouvelles compétences pour dynamiser votre entreprise tout en combinant parfaitement vos études avec d'autres obligations, ce programme est fait pour vous"*

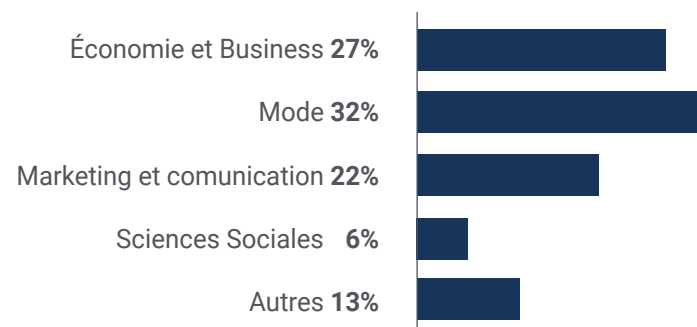
## Moyenne d'âge

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

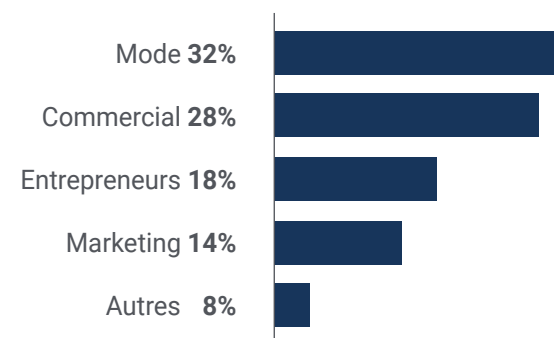
## Années d'expérience



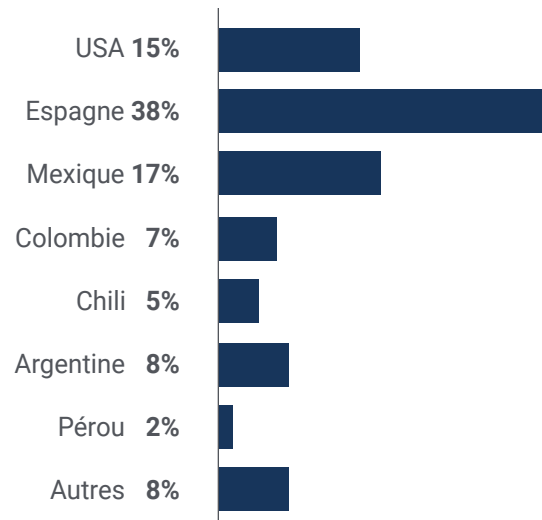
## Formation



## Profil académique



## Distribution géographique



## María Lobezno

Entrepreneur

*"L'Omnichannel était pour moi un défi que je ne me sentais pas en mesure de relever avec ma marque de mode. À l'issue du Certificat, j'ai pu mettre en œuvre les stratégies numériques dont j'avais besoin. Et je l'ai fait juste à temps pour pouvoir rester sur le marché dans une situation de plus en plus exigeante"*

08

# Direction de la formation

Le corps enseignant du programme comprend des experts réputés dans la direction et la gestion de projets apportant l'expérience de leur travail. Par ailleurs, d'autres experts au prestige reconnu participent à sa conception et à son élaboration, complétant ainsi le programme de manière interdisciplinaire.



“

*Une équipe pédagogique complète conçue pour vous former à la réussite professionnelle"*



## Directeur invité international

Alberto Festa est une référence internationale dans l'industrie des produits de Luxe, reconnue pour ses réalisations exécutives. En tant que **Directeur Commercial de la Gemmologie et des Montres** de l'emblématique maison de couture **Dolce&Gabbana**, il a conduit la croissance et l'innovation de cette marque à travers les stratégies de **marketing et de vente** les plus disruptives.

La carrière de ce cadre prestigieux s'étend sur plus de 25 ans, au cours desquels il a occupé des **postes clés** dans certaines des **entreprises les plus importantes du monde**, basées en Europe et en Amérique du Nord. Il a débuté sa carrière au sein de la multinationale **Colgate Palmolive**, où il a perfectionné ses compétences avant de rejoindre **PepsiCo**. Chez PepsiCo, il a occupé le poste de **Directeur des Ventes**, contribuant de manière significative à l'expansion de l'entreprise.

Une autre période clé de son parcours de **dirigeant d'entreprise** a été celle où il a assumé le rôle de **Directeur des Ventes chez Mattel**. Il a également dirigé la **Division Matrix de Bristol-Myers Squibb** en tant que **PDG**. Toutefois, l'apogée de sa carrière a été atteinte lorsqu'il a travaillé pour **BVLGARI** pendant plus de 15 ans. Il y a occupé le poste de **PDG** et a finalement été promu au poste de **Président de BVLGARI USA**. Sa vision stratégique et son leadership ont contribué à renforcer la présence mondiale de la marque et à lui assurer un succès sans précédent.

Au cours de ces décennies de travail dans l'industrie de la **Mode**, M. Festa s'est également impliqué dans le monde académique. Sa vaste expertise lui a permis de donner des cours dans des universités et des écoles de commerce du monde entier, mais principalement aux États-Unis et en Italie. Ses contributions dans les domaines de la vente, du marketing, de la stratégie et des opérations ont joué un rôle déterminant dans la conduite du changement et les initiatives de reconstruction pour des entreprises de premier plan et exclusives.



## M. Festa, Alberto

---

- Directeur Commercial de la Gemmologie et des Montres chez Dolce&Gabbana, Milan, Italie
- Conseiller Académique à l'Université LUISS Guido Carli
- Conseiller du Conseil des marques SAID DAL 1923
- Consultant auprès du Groupe Kering
- Directeur Général de GM chez VHERNIER
- Directeur Général de Loro Piana LVMH
- Président de BVLGARI USA
- Conseiller en Chef de la Division Matrix de Bristol-Myers Squibb
- Directeur des Ventes chez Mattel
- Directeur des Ventes chez PepsiCo
- Senior Brand Manager en Colgate Palmolive
- Diplôme en Statistiques et Économie de l'Université La Sapienza de Rome

“

*Grâce à TECH, vous pourrez apprendre avec les meilleurs professionnels du monde”*

## Direction



### Mme Bravo Durán, Sandra

- ♦ Experte en Trend Forecasting et Customer Insights
- ♦ Consultante de Clients et Numérique à Everis
- ♦ Sociologie et en économie de l'Université de Salamanca
- ♦ Master en Gestion des Affaires de la Mode de l'ISEM Fashion Business School
- ♦ Programme en Innovation Sociale, Durabilité et Réputation des Entreprises de Mode à l'ISEM
- ♦ Candidate au Doctorat en Créativité Appliquée de l'Université de Navarre
- ♦ Enseignante dans différentes Universités et Écoles de Commerce dans le secteur de la mode et du luxe. Actuellement

## Professeurs

### Dr Velar, Marga

- ♦ Professeur Associé à l'Université Antonio de Nebrija Actuellement
- ♦ Consultante en Communication et Marque pour Petites Marques et Fondations
- ♦ Doctorat en Communication de l'Université Carlos III de Madrid
- ♦ Diplôme en Communication Audiovisuelle et diplôme en Communication et Gestion de la Mode du Centre Universitaire Villanueva, Universidad Complutense
- ♦ MBA en Gestion des Affaires de la Mode par l'ISEM Fashion Business School, Université de Navarre
- ♦ Directrice de Forefashion Lab, Observatoire des Études de Mode
- ♦ Professeur au Centre Universitaire Villanueva, à l'ISEM Fashion Business School et la faculté de Communication de l'Université de Navarre

### Dr Josa, Eugenia

- ♦ Professeur à ESNE, CEDEU et ELLE Education
- ♦ Professeur à l'ISEM Fashion Business School
- ♦ Professeur du Master à ISEM Fashion Business School
- ♦ Responsable de Fashion and Creativity Management, et enseignante de l'Atelier de Design IV de l'Université de Navarre
- ♦ Docteur en Créativité Appliquée de l'Université de Navarre
- ♦ Licence en Architecture de l'Université de Navarre
- ♦ Architecture avec Spécialisation en Paysage et Environnement de l'Université de Navarre
- ♦ Master à l'ISEM Fashion Business School

### Dr San Miguel, Patricia

- ♦ Professeur de Marketing Numérique à l'ISEM Fashion Business School et à l'Université de Navarre
- ♦ Doctorat de l'Université de Navarre
- ♦ Diplôme en publicité et relations publiques de l'Université Complutense de Madrid
- ♦ Executive Fashion MBA de l'ISEM
- ♦ Créatrice et Directrice de l'Observatoire d'Analyse de l'Impact Numérique des Marques de Mode Digital Fashion Brands ([digitalfashionbrands.com](http://digitalfashionbrands.com))
- ♦ Dans le cadre de ses activités d'enseignement et de recherche, elle est Professeur Invité à l'Université de la Suisse Italienne et Chercheuse Invitée au Fashion Institute of Technology à New York et à l'Université de Florence
- ♦ Intervenante à diverses Conférences Internationales sur la Communication et le Marketing

### **M. De Rivera, Javier**

- ♦ Partenaire - Rivera Consulting & Support
- ♦ Consultant en Transformation et Haute Performance pour le Commerce de Rétail, Consultant en Transformation et Haute Performance de Rétail ActioGlobal
- ♦ Membre Associé de Huete&Co
- ♦ Administrateur, CEO, Directeur Général et Financier, Consultant et Conseiller dans des entreprises telles que Neck&Neck, Gocco, Textura, Tomblack, Ecoalf, Trucco, Intropia, Saga Furs, Lola Rey, Multiópticas, Silbon
- ♦ Licence en Sciences Économiques et Administration des Entreprises de l'Université Pontificia de Comillas (ICADE)
- ♦ MBA en Fiscalité et Conseil fiscal à Esine
- ♦ Programme de Conseillers de Deloitte et Spencer Stuart
- ♦ NTL Global Organization Development Certificate
- ♦ Programme de Cadre Supérieur à Internet Business en ISDI
- ♦ Programme de Certification en Coaching Dialogique et Coaching d'Equipe à l'UFV
- ♦ Enseignant à l'ISEM Fashion Business School
- ♦ Enseignant à l'Université Villanueva
- ♦ Enseignant des Programmes pour Exécutifs à l'Esic, IE (Espagne) et à l'Universidad de Piura (Pérou)

### **Mme Opazo, Laura**

- ♦ Directrice de Partnerships à The Confidential Lab
- ♦ Rédactrice des articles Lifestyle du Blog ElTiempo.es
- ♦ Animatrice de la Section Mode à la station de radio EsRadio
- ♦ Responsable Editorial de Mode à AMC Networks International Europe du Sud
- ♦ Auteur du livre *Armario Sostenible*
- ♦ Diplôme en Publicité et Relations Publiques de l'Université Rey Juan Carlos
- ♦ Spécialiste des Relations Publiques et de la Vente de la Marque au Collège de la Mode de l'Université des Arts de Londres
- ♦ MBA en Gestion et Administration des Entreprises à l'ISEM
- ♦ Cours en Textiles et Mode Durable donné par REAS et le Marché Social de Madrid

### **Mme Gárate, Mercedes**

- ♦ Directrice de Business Industrie à NTTData
- ♦ *Senior Manager* à Everis
- ♦ *Strategy and Business Manager* à Everis
- ♦ Licence en Génie Industriel de l'Université Polytechnique de Madrid
- ♦ MBA à l'EOI *Business School*
- ♦ Certificat en *Customer Experience* à l'Association DEC





#### **M. Sanjosé, Carlos**

- ♦ Chef du Service Numérique de MURPH
- ♦ Licence en Publicité et Relations Publiques de l'Université Cardenal Herrera-CEU
- ♦ Vaste expérience professionnelle en Marketing Numérique, Social Ads, des Stratégies Numériques et des Plateformes de E-commerce
- ♦ Spécialiste du Marketing Numérique depuis plus de 5 ans, avec une expérience particulière dans le secteur *Fashion Retail*
- ♦ Créatrice de contenu de 25 Grammes Plus de 8 ans

#### **Mme García Barriga, María**

- ♦ Professionnelle du Marketing Numérique et Chercheuse de la Technologie de la Mode
- ♦ Elle a travaillé dans de grands médias tels que RTVE et Telemadrid
- ♦ MBA de l'ISEM Fashion Business School

#### **Dr Delgado, María**

- ♦ Retail Product Manager à Mayoral
- ♦ Diplôme en Administration et Direction d'Entreprise
- ♦ Master en Project Management
- ♦ Mba en Gestion des Affaires avec une spécialité en Mode
- ♦ Programme en Conseil en Image et Stylisme

09

# Impact sur votre carrière

TECH est conscient que l'adoption d'un programme présentant ces caractéristiques représente un grand investissement économique, professionnel et, bien entendu, personnel. C'est pour cette raison que TECH a créé ce système global qui favorise l'obtention de résultats optimaux en vous donnant les moyens et les stimuli qui vous permettront de rester motivé tout au long de la formation, afin que votre carrière acquière l'élan que vous recherchez.



“

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



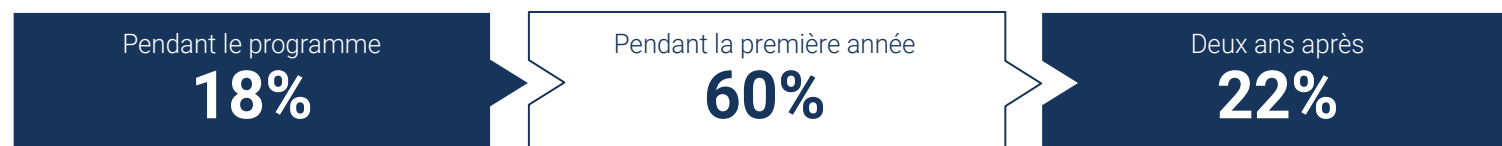
## Êtes-vous prêt à faire le grand saut? Vous allez booster votre carrière professionnelle.

Ce Certificat en Omnichannel et Expérience Client de TECH est un programme intensif qui vous préparera à relever les défis et à vous positionner avec succès. Son principal objectif est de favoriser votre épanouissement personnel et professionnel.

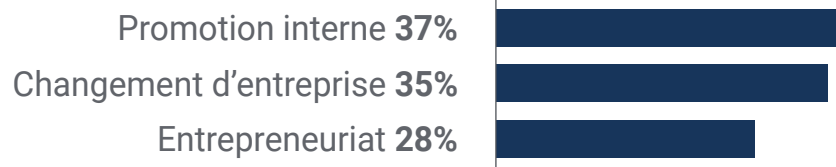
*Le marché n'attend pas. Saisissez cette opportunité et placez-vous à l'avant-garde du secteur de la mode grâce à ce programme. C'est maintenant ou jamais.*

*Le professionnel de la Mode a besoin d'une formation constante, intensive et de qualité pour atteindre et conserver sa place sur le marché. Ce programme est votre solution.*

### Le moment du changement



### Type de changement



## Amélioration du salaire

---

L'achèvement de ce programme signifie une augmentation de salaire de plus de **25,22%** pour nos étudiants.



10

# Bénéfices pour votre entreprise

Le Certificat en Omnichannel et Expérience Client est le programme dont a besoin votre *Fashion Business* pour entrer dans la réalité de la profession.

De plus, la participation à ce Certificat en Omnichannel et Expérience Client, est une occasion unique d'accéder à un puissant réseau de contacts dans lequel trouver de futurs partenaires professionnels, clients ou fournisseurs.





“

*Vous apprendrez à être le moteur de la transformation de votre entreprise ou de votre projet grâce aux meilleures aptitudes et compétences en Omnichannel et Expérience Client"*

Développer et retenir les talents dans les entreprises est le meilleur investissement à long terme.

01

### Accroître les talents et le capital intellectuel

Ceux-ci apporteront à l'entreprise de nouveaux concepts, stratégies et perspectives susceptibles d'entraîner des changements significatifs au sein de l'organisation.

---

02

### Retenir les dirigeants à grand potentiel et éviter la fuite des talents

Ce programme resserre le lien entre l'entreprise et le manager et ouvre de nouvelles perspectives d'évolution professionnelle au sein de l'entreprise.

03

### Former des agents du changement

Vous serez capable de prendre des décisions en période d'incertitude et de crise, aidant ainsi l'organisation à surmonter les obstacles.

---

04

### Augmenter les possibilités d'expansion internationale

Grâce à ce programme, l'entreprise se rapprochera des principaux marchés de l'économie mondiale.



05

### Développement de vos propres projets

Vous pouvoir travailler sur un projet réel ou développer de nouveaux projets dans le domaine de la R+D ou du développement commercial de votre entreprise.

---

06

### Accroître la compétitivité

Ce programme permettra à nos étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour relever de nouveaux défis et pour faire progresser l'organisation.

# 11 Diplôme

Le Certificat en Omnichannel et Expérience Client vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat 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 en Omnichannel et Expérience Client** 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** délivré par **TECH Université Technologique**.

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

Diplôme: **Certificat en Omnichannel et Expérience Client**

N.º d'heures officielles: **150 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

## Omnichannel et Expérience Client

