



## MANAGEMENT DE L'EXPERIENCE CLIENT ET DE L'INNOVATION

Bac+5 | En 3 ans après un bac+2 | En apprentissage

### ADMISSION

- Etre titulaire d'un bac+2 (CGPE, DUT, BTS)
- Dossier de candidature en ligne
- Journée de sélection : test d'anglais + entretien de motivation

### DÉBOUCHÉS

- Responsable qualité client
- Chargé de relation client
- Chef de projet expérience client
- Chef de projet innovation
- Consultant en transformation digitale

### DIPLÔME

Diplôme reconnu par l'Etat niveau I (Bac+5) inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous l'intitulé «Manager en ingénierie de la qualité et du développement durable».

### INFORMATIONS

Site web : [www.hubertcurien.fr](http://www.hubertcurien.fr)

Téléphone : 02 48 67 55 51

Email : [contact@hubertcurien.fr](mailto:contact@hubertcurien.fr)

### A PROPOS

Le programme en Management de l'Expérience et de l'Innovation vous prépare à occuper une fonction transversale au sein de l'entreprise, celle de Chief Customer Officer (CCO) ou, en français, Directeur de l'Expérience Client.

Le rôle du CCO est de faire émerger dans l'entreprise des innovations garantissant une expérience client réussie.

De part l'importance des choix d'innovation dans la croissance des entreprises, le CCO occupe un rôle de premier plan. Son travail contribue de manière prépondérante aux orientations stratégiques de l'entreprise.

Dans son quotidien, il a pour mission de :

1. révéler de nouveaux insights clients, c'est-à-dire de trouver de nouvelles opportunités d'innovation
2. initier, mener et coordonner des projets d'innovation et de changement dans l'entreprise en gardant le client au coeur du processus
3. assurer et contrôler le niveau de performance de l'entreprise en matière de satisfaction client

## ENTREPRISES QUI RECRUTENT NOS APPRENTIS





## MANAGEMENT DE L'EXPERIENCE CLIENT ET DE L'INNOVATION

Bac+5 | En 3 ans après un bac+2 | En apprentissage

### PROGRAMME

#### ANNÉE 1

- Sociologie des usages et comportement de l'utilisateur
- Ecoute, conquête et fidélisation client
- Expérience et parcours client
- Statistiques et analyse de données
- Etudes quantitatives et qualitatives
- Big data, datamining et analyse prédictive
- Extraction de l'expérience client à partir du texte
- Langage informatique du web
- Conception d'un site internet
- Web analytics, référencement, community management et réseaux sociaux
- Ingénierie et processus de l'innovation
- Atelier créativité
- Introduction à l'entrepreneuriat
- Process mapping
- Comptabilité financière
- Marketing
- E-commerce et e-marketing
- Business English

#### ANNÉE 2

- Conception de produits ou services innovants
- Analyse fonctionnelle
- Méthodes et outils du prototypage de produits et services
- Lean Management et performance des processus
- Construction d'un CRM
- Marketing multi-canal et relation client
- E-marketing et e-commerce
- Systèmes d'information
- Outils de pilotage de la performance des processus
- Sécurité et sûreté des réseaux, cyber-sécurité
- Processus achats
- Management de la logistique
- Management des risques et innovation
- Design et innovation de produits et services
- Système de management de l'innovation
- Design thinking
- Droit des contrats
- Droit de la consommation et de la concurrence
- Droit du commerce international
- Business English
- Préparation TOEIC




#### ANNÉE 3

- Design, innovation des produits & services associés
- Analyse fonctionnelle, éco-conception et analyse du cycle de vie
- Conception à l'écoute du marché
- Veille, benchmarking
- Open innovation, crowdsourcing et transferts technologiques
- Politique, stratégie et gouvernance d'entreprise
- Management RSE
- Business Model, Business Plan
- Stratégie commerciale
- Stratégie de communication
- Organisation de l'entreprise pour l'innovation
- Stratégie de la relation client
- Management interculturel
- Dynamique de groupe
- Communiquer et expérience client
- Management, médiation, négociation
- Pilotage des coûts et des marges
- Contrôle de gestion, budget, business plan
- Choix d'investissement, financement
- Simulation de gestion d'entreprise
- Economie
- Management international
- Conduite du changement
- Gestion des compétences, organisations apprenantes
- Business English
- Entrepreneuriat
- Création d'une activité innovante

Calendrier des alternances :  
 "Management de l'Expérience Client et de l'Innovation"  
 "Management des Crises et des Opportunités"

NO 004 MACO 2019-2022

Indice C

Rédaction : Responsable pédagogique			Vérification : Responsable Qualité			Approbation : Directeur Enseignement / Formation		
Date	Nom	Visa	Date	Nom	Visa	Date	Nom	Visa
09/05/19	Béatrice LABORIE		09/05/19	Cyndie RENARD		09/05/19	Jean-Michel GIARDINA	

Version	Objet de la révision	Date d'application
Indice A	Validation projet	08/11/2018
Indice B	Positionner visite tuteur, atelier C1, jury S7 Précision date réunion maîtres d'apprentissage	26/02/2019
Indice C	Positionnement atelier C1 au semestre 6 sur le planning détaillé	09/05/2019





Semestres	Etapes	Dates* (Les périodes s'entendent dates incluses)	Lieu	Acteur
<b>Semestre 5</b>	Semestre 5	Du 30 Septembre au 30 Novembre 2019	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis Enseignants
	Réunion des Maîtres d'apprentissage	Mercredi 20 Novembre 2019 (MAEXI) Jeudi 21 Novembre 2019 (MCO)		Apprentis Maîtres d'apprentissage Tuteurs
	1ère période en entreprise	Du 2 Décembre 2019 au 28 Février 2020	ENTREPRISE	Apprentis Maîtres d'apprentissage
	Suivi en entreprise par le tuteur désigné (visite, complément des attendus sur le parcours en entreprise)	janv-20		Apprentis Maîtres d'apprentissage Tuteurs
	Journée Portes Ouvertes (*la présence des apprentis est demandée)	à définir	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis CFSA
	2ème session d'examens	Du 24 au 28 Février 2020		Apprentis
<b>Semestre 6</b>	Semestre 6	Du 2 Mars au 24 Avril 2020	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis Enseignants
	Atelier pour la validation de compétences C1	9 - 10 Avril 2020		Apprentis / Tuteurs
	2ème période en entreprise	Du 27 Avril au 2 Octobre 2020	ENTREPRISE	Apprentis Maîtres d'apprentissage
	2ème session d'examens	1er - 2 Octobre 2020	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis
<b>Semestre 7</b>	Semestre 7	Du 5 Octobre au 4 Décembre 2020	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis Enseignants
	3ème période en entreprise	Du 7 Décembre 2020 au 5 Mars 2021	ENTREPRISE	Apprentis Maîtres d'apprentissage
	Suivi en entreprise par le tuteur désigné (ou échange téléphonique)	Mi-Décembre 2020 à mi-Janvier 2021		Apprentis Maîtres d'apprentissage Tuteurs
	Atelier pour la validation de compétences C2	4 - 5 Mars 2021	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis / Tuteurs
	2ème session d'examens			Apprentis
<b>Semestre 8</b>	Semestre 8	Du 8 Mars au 30 Avril 2021	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis / Enseignants
	Atelier pour l'élaboration du mémoire M1	Du 19 au 23 Mars 2021		Apprentis / Tuteurs
	4ème période en entreprise	Du 3 Mai au 8 Octobre 2021	ENTREPRISE	Apprentis Maîtres d'apprentissage
	2ème session d'examens	7 - 8 Octobre 2021	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis
<b>Semestre 9</b>	Semestre 9	Du 11 Octobre au 10 Décembre 2021	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis Enseignants
	5ème période en entreprise	Du 13 Décembre 2021 au 4 Mars 2022	ENTREPRISE	Apprentis Maîtres d'apprentissage
	Suivi en entreprise par le tuteur désigné (ou échange téléphonique)	Mi-Décembre 2021 à mi-Janvier 2022		Apprentis / Tuteurs Maîtres d'apprentissage
	Atelier pour la validation de compétences C3	3 - 4 Mars 2022	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis / Tuteurs
	2ème session d'examens			Apprentis
<b>Semestre 10</b>	Semestre 10	Du 7 Mars au 29 Avril 2022	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis / Enseignants
	Atelier pour l'élaboration du mémoire M2	Du 19 au 22 Avril 2022		Apprentis / Tuteurs
	6ème période en entreprise	Du 2 Mai au 30 Septembre 2022	ENTREPRISE	Apprentis Maîtres d'apprentissage
	2ème session d'examens	7 - 8 Juillet 2022	CFSA Hubert CURIEN	Apprentis Maîtres d'apprentissage Tuteurs
	Atelier pour la validation de compétences 2ème session (CR)	28 - 29 Juillet 2022		
	Soutenance finale - Synthèse et délibération des jurys	vendredi 30 septembre 2022		
	Fin de la formation par l'apprentissage			Apprentis Maîtres d'apprentissage

**Jours de fermeture du CFSA Hubert CURIEN. Ces dates sont susceptibles d'être complétées en cours de formation :**

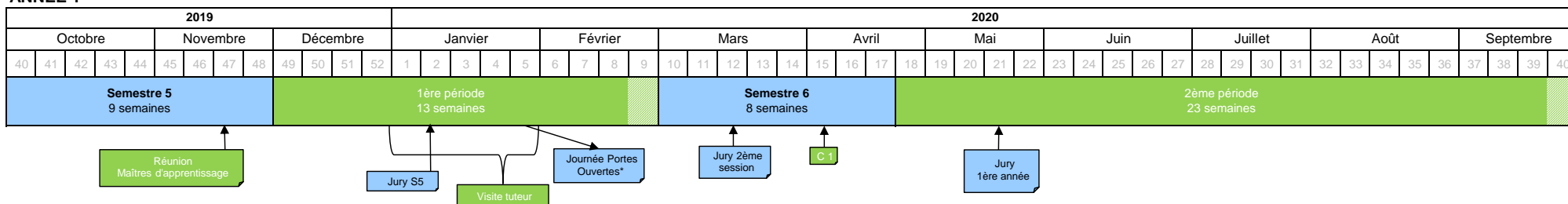
- Lundi suivant la journée portes ouvertes : dispense de cours
- 1er Novembre 2019 / 2020 / 2021 : Toussaint
- 11 Novembre 2019 / 2020 / 2021 : Armistice de 1918

**Les congés de l'apprenti(e) sont à prendre sur les périodes en entreprise**

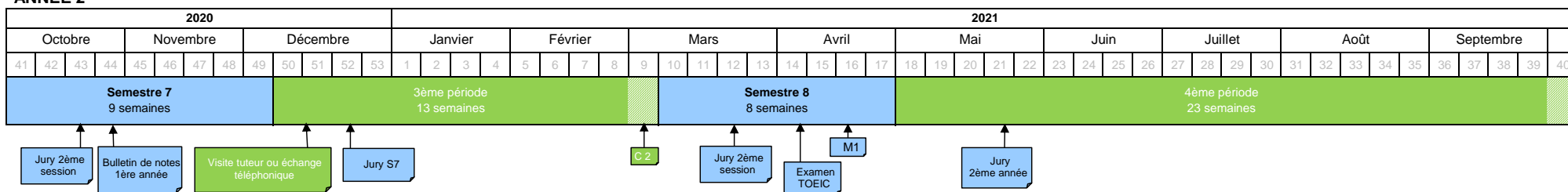
\* sous réserve de modifications éventuelles par l'administration



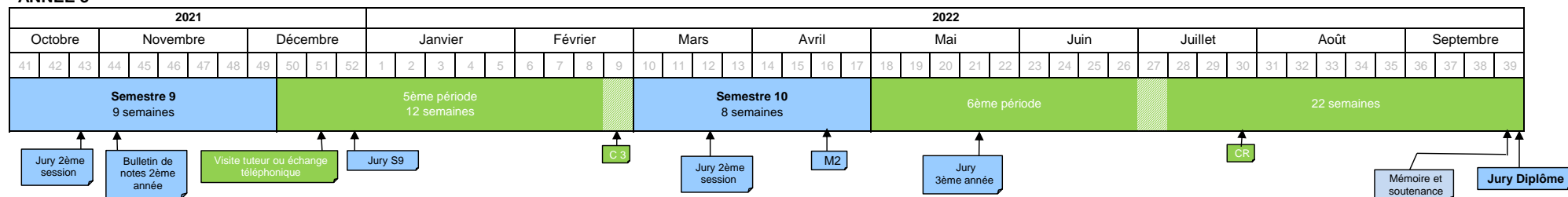
### ANNÉE 1



### ANNÉE 2



### ANNÉE 3



CFSA Hubert Curien : 51 semaines

Entreprise : 106 semaines

M1 & M2 Ateliers pour l'élaboration du mémoire

2ème Session d'examens

C1, C2, C3 et CR Ateliers pour l'évaluation des compétences : 1, 2, 3 et 2ème Session



# MAXIME BUREAU

Né le 19/09/1995 à Rochefort, 17300

Permis B et véhicule

Profil MBTI : ENTP



7 rue côte de la charre  
17430 Tonnay-Charente



06.47.07.88.81



Bureau.maxime@hotmail.fr



<https://www.linkedin.com/in/bureaumaxime/>

## Profil :

---

Après plus d'une année dans le milieu professionnel, durée durant laquelle j'ai pu travailler sur l'expérimentation d'une offre visant à améliorer l'expérience client auprès de nos clients, je souhaite me former davantage dans cette voie, grâce à un cadre professionnalisant, motivant et enrichissant.

## Formations :

---

**Licence Professionnelle Métiers de l'Entrepreneuriat**  
2015 – 2017, Université de Bordeaux – PUSG

*Marketing, gestion, anglais des affaires, création d'un business plan et d'un business model complet.*

**DUT Gestion des Entreprises et des Administrations**  
2017 – 2018, Université de Bordeaux – PUSG

*Comptabilité, gestion, marketing, droit, sciences humaines, analyses statistiques, économie, communication.*

## Expériences professionnelles :

---

**Consultant, Exco Somogec**

Mars 2018 – Août 2019, Mont-de-Marsan

*Missions Création et Développement d'Entreprises :*

- Réalisation de prévisionnels et de tableaux de bord,
- Accompagnement aux outils numériques

*Missions GECKO :*

- Création et expérimentation d'une nouvelle offre mettant en avant les performances non-financières des entreprises, afin de les accompagner dans l'amélioration de l'expérience client qu'elles proposent.

## Compétences :

---

**Informatique :**

Pack Microsoft Office 365,  
Microsoft Power BI,  
RCA – Tableaux de Bord Flash,  
RCA – Prévisionnel Flash,

*avancé  
débutant  
intermédiaire  
intermédiaire*

**Langues :**

Anglais, bilingue  
Allemand, bases

## Centres d'intérêts :

---

La cuisine, la pop-culture, la musique (écoute et pratique), ainsi que les jeux vidéo et l'e-sport.