



Retail et Expérience Client

CAS CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES

Maîtrisez tous les enjeux de l'expérience client au cœur de la relation commerciale, de l'attractivité du point de vente aux technologies les plus avancées.

Le commerce de détail et l'ensemble du secteur des services font face à une véritable révolution. L'acte de vente et la satisfaction du client exigent désormais une mobilisation de toute l'entreprise. Gérez les canaux de vente physiques et digitaux, le capital humain de l'entreprise, et l'ensemble de ses opérations, c'est construire le potentiel innovant de son entreprise. De la vente en ligne jusqu'au point de vente, développez votre capital client, tout en valorisant vos produits et services.

Points forts

- Une formation certifiante unique en Suisse dans le domaine
- Un co-développement entre la HEG et les chefs d'entreprise du secteur
- Une couverture complète des enjeux actuels et futurs du commerce
- Un projet interne à votre entreprise ou personnel, encadré par des enseignants experts, garantissant un ROI immédiat
- Des praticiens spécialistes du retail, dont des enseignants universitaires et des professionnels du secteur

Public

Cadres, managers et futurs managers issus du secteur du retail, de la grande distribution, fonctions centrales, franchises, hôtellerie, et agences commerciales recevant du public. Personnes en reconversion professionnelle proposant un projet pertinent pour le secteur.

h e g

Haute école de gestion
Genève

www.hesge.ch/heg/retail

Modules

Expérience Client et innovation métier

Personnalisation de l'expérience client / Réseaux sociaux et nouveaux relais de communication / Nouvelles générations et nouvelles tendances du commerce / Sens du client / Prospective

Marketing & merchandising

Concepts et pratiques / Vente « omnicanal » / Analyse de marché / Acquisition et fidélisation clients / Merchandising

Transformation digitale et solutions point de vente

Innovation services / Systèmes back et front office / E-commerce / Solutions magasin physiques et digitales

Leadership et Ressources Humaines

Repositionnement et valorisation de la fonction vente / Développement du capital humain et motivation / Approche comportementale et multiculturelle de la relation client

Gestion et opérations

Gestion des stocks, achats, fournisseurs / Supply chain / Budgets, P&L / Principaux processus / Sécurité, risques et « compliance » / Négociation

Projet d'entreprise

Définition, cible, validation / Coaching par un mentor / Formalisation et présentation avant déploiement

Infos pratiques

Titre délivré

Certificate of Advanced Studies (CAS) Retail et Expérience Client (15 crédits ECTS)

Durée

15 jours de cours (120 périodes) sur 4 mois et 1 projet personnel sur environ 3 mois.

Renseignements et inscription

Formation continue HEG-Genève

fc.heg@hesge.ch / Tél. +41 22 388 18 83

Rue de la Tambourine 17, CH-1227 Carouge

Partenariats

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE Direction générale du développement économique, de la recherche et de l'innovation ; Trade Club de Genève ; Quadrane.

Infos

www.hesge.ch/heg/retail

h e g

Haute école de gestion
Genève

Hes·SO//GENÈVE
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale

swissuniversities