



# Retail et Expérience Client

CAS CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES

Maîtrisez les nouveaux enjeux de la vente  
« omnicanal », pour une expérience client unique.

Le secteur du retail connaît une véritable révolution. Au cœur des nouveaux enjeux d'un commerce devenu « omnicanal » : l'expérience client. Maîtriser la chaîne de valeur et de services, du Web jusqu'au point de vente, c'est assurer la pérennité de son enseigne et le développement de son capital client.

## 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 de la distribution
- Un projet interne à votre entreprise suivi par les enseignants experts, garantissant un ROI immédiat
- Des praticiens spécialistes du retail au cœur de la pédagogie

## Public

Cadres et futurs managers du secteur du retail, réseaux de franchises, fonctions centrales.

Les candidats pourront être des jeunes cadres diplômés destinés à être promus à un poste de responsable d'entité, ou des cadres confirmés issus du « terrain » éligibles à une mise à niveau de leurs compétences.

h e g

Haute école de gestion  
Genève

[www.hesge.ch/heg/retail](http://www.hesge.ch/heg/retail)

## Modules

### **Expérience Client et innovation métier**

Expérience personnalisée / Génération Y / Réseaux sociaux, nouvelles tendances du commerce / Prospective

### **Marketing & merchandising**

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

### **Transformation digitale et solutions point de vente**

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

### **Leadership et Ressources Humaines**

Repositionnement de la fonction « vente » / Développer, motiver / 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 »

### **Projet d'entreprise**

Définition, cible, validation / Elaboration et coaching / Formalisation et présentation avant déploiement

## Infos pratiques

### **Titre délivré**

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

### **Durée et horaires**

De février à septembre (peut être étalée sur deux ans)  
En général, les lundis de 9h00 à 17h30 et les mardis de 9h00 à 12h30

### **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](http://www.hesge.ch/heg/retail)

**h e g**

Haute école de gestion  
Genève

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

**swissuniversities**