



FSEGSFAX

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
Université de Sfax

Faculté des Sciences Économiques  
et de Gestion de Sfax



PAQ-4C  
FSEG SFAX  
MAGIE

# MASTÈRE

## PROFESSIONNEL

### RELATIONS CLIENTS & TRANSFORMATIONS DIGITALES CRM

RESPONSABLE

**Meriam BELKHIR**

Maître assistante en marketing  
 meriam.belkhir@fsegs.usf.tn



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le mastère CRM & TDig vise à former les étudiants à :

- Maîtriser les divers aspects de la gestion de la relation client (acquisition, gestion, conversion et fidélisation)
- Maîtriser les outils de gestion de la relation clients les plus appropriés aux contextes offline et online.
- Développer des compétences pour gérer les nouveaux défis en matière de gestion de la relation clients liés à la digitalisation (conversion clients, trafic web, gestion de crise sur les réseaux sociaux, e-réputation, e-réclamations, etc.)



### PRÉREQUIS DU PARCOURS

La candidature à ce mastère est ouverte à tous les titulaires d'une licence appliquée ou fondamentale en gestion (marketing, HEC, finance, comptabilité, ressources humaines, qualité et production), en informatique fondamentale ou de gestion, en multimédia, en design, et en langues ou toute autre discipline dans le cadre d'une reconversion de carrière.

La sélection des étudiants est effectuée en deux étapes (une sélection sur dossier et un entretien oral)



### SPÉCIFICITÉS DU PARCOURS

L'apprentissage au niveau du mastère professionnel en « CRM & transformations digitales » est basé essentiellement sur des ateliers pratiques, des visites d'entreprises, des invités professionnels pour échanger leurs expériences. Les étudiants sont vivement invités à être actifs dans leur propre formation à travers la préparation de projets et de cas pratiques.



### PERSPECTIVES DU PARCOURS

Le mastère « CRM & transformations digitales » prépare à plusieurs postes très sollicités sur le marché de travail (ex. responsable relation clients, social media manager, community manager, web analytic,.. ). Des idées pour des projets de start-up seront générées au cours de la formation et des rencontres avec des professionnels expérimentés.

### LISTE DES MATIÈRES

PAR UNITÉ D'ENSEIGNEMENT (UE) PAR SEMESTRE

#### SEMESTRE 1

<b>UE1</b>	• CRM & e-CRM • Management de l'expérience client et design thinking
<b>UE2</b>	• Initiation Sage-CRM • Économie numérique et transformations digitales
<b>UE3</b>	• Communication digitale & content marketing • Management stratégique
<b>UE4</b>	• Comportement du cyber consommateur • Ecoute client et affirmation de soi
<b>UE5</b>	• Droit de la consommation, éthique et relation client • Anglais

#### SEMESTRE 2

<b>UE6</b>	• Acquisition et fidélisation des clients • Outil du mailing et de com. directe
<b>UE7</b>	• Stratégie des médias sociaux & community management
<b>UE8</b>	• Techniques de ventes et Négociation • Conduite de projet et du changement
<b>UE9</b>	• CRM Analytique: Social media metrics & analytics • Outils de création de contenu: Illustrator
<b>UE10</b>	• Critical thinking (Anglais) • Résolution de problème & Mindfulness

#### SEMESTRE 3

<b>UE11</b>	• Gestion des réclamations Clients • Management de la qualité et certification
<b>UE12</b>	• Enquête satisfaction clients
<b>UE13</b>	• Open innovation & creative thinking • Cas et débats: ateliers critiques
<b>UE14</b>	• Comment réussir un stage et rédiger son mémoire ? • Certification MOS et initiation wordpress
<b>UE15</b>	• Outils de création de contenu: Adobe première • Expression écrite et orale

#### SEMESTRE 4

<b>UE16</b>	• Stage en entreprise Rédaction et Soutenance du mémoire de stage pour validation
-------------	--