

# MASTER TRANSFORMATION DIGITALE & CRM

Ce Master d'Espima Business School forme des experts aux enjeux, aux outils et aux techniques du management et du développement digital des entreprises. Il répond aussi à un besoin croissant en Consultants et Chefs de projets dans la transformation digitale et la gestion de la relation client (Customer Relationship Management - CRM).

## Nos valeurs ajoutées



Une vision 360°  
des stratégies digitales



Des méthodes pédagogiques  
adaptées et innovantes



Des débouchés métiers  
très variés



Une approche stratégique  
et pragmatique des enjeux  
du digital



Une pédagogie en mode projet,  
tournée vers l'entreprise

## OSEREZ-VOUS RELEVER LES DÉFIS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

Les récentes évolutions profondes de l'économie, accentuées par les formidables développements des applications et des réseaux digitaux bouleversent tous nos schémas de management et de stratégies d'organisations. Nouveaux modèles d'affaires, acquisition et fidélisation client, commerce multicanal, relations humaines digitalisées...

Ce Master Transformation Digitale et CRM répond parfaitement à ces exigences en formant des experts de la transition digitale, innovants et réactifs, maîtrisant à la fois les aspects techniques et managériaux de leur métier et possédant une vision complète du développement multicanal.



## Objectifs du programme

- Former des experts en transformation digitale et en marketing numérique.
- Concevoir et déployer une stratégie digitale innovante.
- Mettre en place une solution e-business pérenne.
- Piloter les projets digitaux en impliquant l'ensemble des équipes concernées.
- Réussir la conduite du changement au sein d'une entreprise.



## Compétences Métiers / Activités

**A la fin de la formation, les étudiants seront amenés à acquérir :**

- Une maîtrise des outils de gestion de la relation client (CRM) les plus appropriés au contexte offline et online.
- Des compétences fortes en management de projets et en transformations digitales.
- Des connaissances métiers autour de la relation client.
- Des aptitudes professionnelles en marketing digital et data analytics.



### Modalités pédagogiques

- **Formation en présentiel et E-learning.**
- **La pédagogie mêle cours théoriques, travaux pratiques ou études de cas.** Elle s'enrichit d'une dimension préprofessionnelle dans le cadre d'un stage longue durée (3 jours à l'université et 2 jours en entreprise, sur 2 années de Master). Les étudiants deviennent ainsi acteurs de leur formation en combinant le parcours universitaire avec l'expérience professionnelle.



### Modalités d'évaluation

- **Contrôle continu & partiel** tout au long de l'année.
- Examen de fin d'année & Mémoire de Master.

## Après le Master

### Métiers visés

- Chef de Projets digitaux.
- Consultant en transformations digitales.
- Chef de Projet CRM.
- Responsable relation clients.
- Social media manager.
- Digital entrepreneur.
- Web Analyst.
- Responsable du développement produits E-commerce.



### ■ ADRESSE

10 Rue Socrate Z.I Kheireddine  
Le Kram (2015) Tunis – Tunisie

### ■ TÉLÉPHONES

+216 71 18 26 25 | +216 29 58 28 35

### ■ E-MAIL

info@ebs.tn

### ■ SITE WEB

www.ebs.tn