

MASTER

EN CRM ET TRANSFORMATION DIGITALE

Le Master en CRM & Transformation Digitale de l'EBS forme des experts des techniques, outils et enjeux du management digital, tout en répondant à la demande croissante de consultants et chefs de projets spécialisés dans la gestion de la relation client (CRM) et la transformation digitale. Grâce à une approche pratique et innovante, cette formation prépare les étudiants à relever les défis stratégiques, organisationnels et technologiques, tant pour les entreprises que pour les acteurs du secteur public et les organisations en transformation.





LES 6 POINTS FORTS DE NOTRE MASTER EN CRM ET TRANSFORMATION DIGITALE

Notre programme innovant se distingue par ses nombreux atouts qui garantissent une formation de qualité et une employabilité immédiate.

01

Projets réels

Intégrez des projets concrets et stimulants, guidés par des professionnels experts, appliquant vos compétences en CRM, gestion de projet et transformation digitale.



02

Vision 360°

Concevez des stratégies digitales innovantes tout en développant des compétences en gestion de la relation client, optimisation de l'expérience utilisateur et analyse de données.



03

Compétences techniques

Maîtrisez des outils avancés pour analyser les données, optimiser la gestion de la relation client et piloter des projets de transformation digitale.



04

Pédagogie innovante

Développez des compétences pratiques et stratégiques à travers des approches nouvelles, directement adaptées aux besoins de l'entreprise.



05

Certifications mondialement Reconnues

Préparez des certifications mondialement reconnues, telles que MOS, Google Analytics et HubSpot,



06

Anglais professionnel

Améliorez vos compétences en anglais professionnel et communication pour une carrière internationale réussie.



PROGRAMME DE FORMATION

Une formation universitaire de qualité pour une expertise polyvalente.

Master 1

- Management de l'expérience client et design thinking
- Initiation Sage-CRM et E-CRM
- Économie numérique et transformation digitale
- Communication digitale et réseaux sociaux
- Management stratégique et conduite du projet
- Droit d'internet et sécurité informatique
- Techniques quantitatives en marketing
- Comportement du cyberconsommateur
- Acquisition et fidélisation des clients
- Outils du mailing et de communication directe
- Stratégie et community management
- Techniques de vente et négociation
- Datawarehouse et datamining
- Outils de création de contenu
- CRM analytique : social media metrics et analytics
- Anglais des affaires
- **Certification Microsoft (MOS)**

Master 2

- Gestion des réclamations clients
- Management de la qualité et certification
- Veille et système d'information marketing
- Enquête satisfaction client
- Open innovation et creative thinking
- Environnement de développement web
- Data Analytics
- CRM et Intelligence Artificielle : Optimisation de l'expérience client grâce à l'IA
- Outils de création de contenu : Adobe Première et Canva
- Inbound marketing
- Gestion de carrière
- Anglais des affaires
- Initiation Wordpress
- **Certification Microsoft (MOS)**
- **Certification Google Analytics**
- **Stage en entreprise**
- **Projet de fin d'études**

CARRIÈRE ET MÉTIERS VISÉS

Notre Master ouvre les portes à une variété de carrières dans le domaine de la transformation digitale et CRM :

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

Opportunité exceptionnelle : Profitez d'un partenariat exclusif entre **ADP (Automatic Data Processing)** et **ESPIMA BUSINESS SCHOOL** pour vous former aux métiers d'Expert Payroll et d'Analyste Fonctionnel, tout en poursuivant votre Master en CRM et Transformation Digitale. Ce programme vous ouvre les portes d'une carrière au sein d'une entreprise multinationale innovante, dans un environnement international.



ÊTES-VOUS PRÊT À RELEVER LES DÉFIS DE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

Les évolutions profondes de l'économie, accentuées par l'essor des technologies digitales, bouleversent les modèles d'affaires, la gestion des relations clients et les stratégies organisationnelles. Le Master en Transformation Digitale et CRM vous prépare à relever ces défis en formant des experts capables de concevoir, déployer et piloter des projets digitaux avec une vision multicanal, tout en maîtrisant les aspects techniques et managériaux de la transformation digitale.

POURQUOI NOUS CHOISIR ?

01**Compétences en gestion de projets :**

Une formation qui développe vos capacités à piloter des projets digitaux complexes, en coordonnant les équipes et en garantissant des résultats concrets.

02**Vision globale :**

Une compréhension complète des enjeux de la transformation digitale et du marketing multicanal, pour gérer efficacement les transitions numériques.

03**Innovation continue :**

Une approche centrée sur des stratégies digitales innovantes, vous permettant d'anticiper les tendances et d'appliquer des solutions modernes.

04**Expertise pratique :**

Une formation pratique, alliant théorie et applications concrètes pour vous préparer aux défis du marché.

05**Maîtrise de la relation client :**

Une expertise dans l'utilisation des outils CRM pour optimiser l'acquisition, la fidélisation et la gestion de la relation client sur tous les canaux.



Préparez-vous à devenir un expert en CRM et transformation digitale, avec des compétences avancées en gestion de la relation client et technologies numériques.

**+216 71182625****www.ebs.tn****info@ebs.tn**