



**CAMPUS
DES MÉTIERS
ET DES
QUALIFICATIONS**

Relation client 3.0
Hauts-de-France



Campus de la Relation client 3.0

vivez l'expérience client !

Qu'est-ce qu'un campus ?

Un campus des métiers et des qualifications est un réseau labellisé, porté par l'Etat et les Régions regroupant les acteurs clés dans un secteur d'excellence et à fort potentiel.

Un levier de promotion et de renouvellement
de l'enseignement et de la formation professionnelle

Un levier d'insertion
sociale et professionnelle des jeunes dans l'emploi

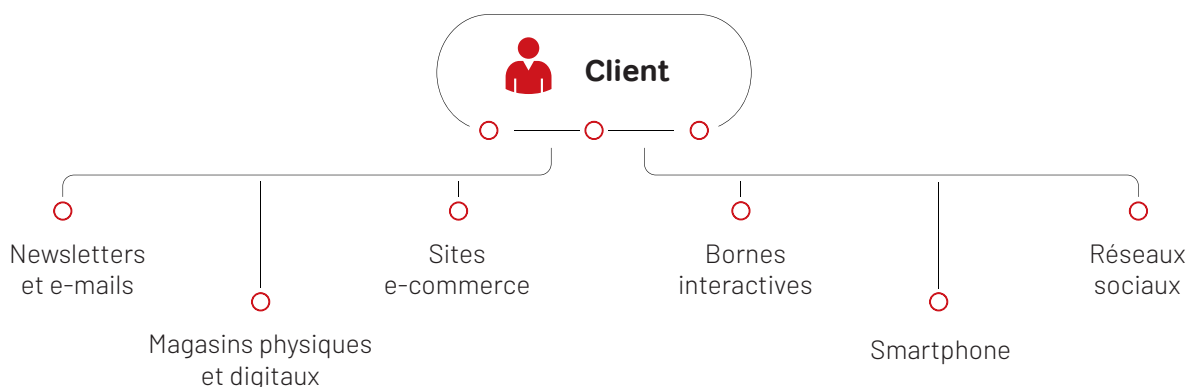
Un écosystème collaboratif
entre écoles, recherche et entreprises pour mieux anticiper et accompagner les mutations économiques et technologiques

Un appareil de formation
au service du développement économique territorial

Un pôle d'excellence territorial
offrant une large gamme de formation plus en phase avec les besoins des territoires

Une vocation "d'incubateur"
de formations et de parcours innovants

Les Hauts-de-France : une région tournée vers le commerce omnicanal.



La Relation client 3.0,
c'est l'expertise de la gestion de la relation one to one omnicanale.

Quel que soit le support, il s'agit de gérer émotionnellement, technologiquement et opérationnellement les clients dans un contexte de multi-compétences qui nécessite souplesse et adaptation.



Des parcours de formation

complets et diversifiés
du BAC -3 au BAC +8.

CAP

Baccalauréats
Professionnels et Technologiques

Brevets de Technicien
Supérieur

Licences
professionnelles

Licences

Masters

Doctorats

Certificats de qualification
professionnelle

Titres professionnels

Modules transversaux

Modules spécifiques

Modules de spécialisation

Certificats

Blocs de compétences



Innovation



Adaptation



Continuum
de formation

Le campus de la Relation client 3.0

Un enjeu socio-économique stratégique

Un campus positionné sur un secteur dynamique pourvoyeur d'emplois et à fort potentiel de croissance. Un campus transversal, levier de croissance économique et de compétitivité.

Un campus qui se fixe pour objectif de relever les défis de l'omnicanalité et de répondre aux enjeux de formation d'un secteur commercial en pleine mutation.

Un partenariat ancien entre l'Université de Lille et Gaston Berger

Une université en pointe dans la Relation client 3.0 au niveau national et international : l'Université de Lille et l'IMMD, incluant un potentiel de recherche important.

Un établissement support du campus de la Relation client 3.0 : le lycée Gaston Berger de Lille.

Un réseau d'acteurs engagés

Une participation active du réseau d'entreprises couvrant la relation client dans toutes ses dimensions (BtoC, BtoB, e-commerce, vente à distance) au travers du conseil de perfectionnement.

un campus pour répondre
aux attentes des entreprises

Votre contact :

Sylvie DEMASSIEUX

Directrice Opérationnelle du CMQ Relation client 3.0

sylvie.demassieux@ac-lille.fr

06 46 10 69 47

VIVEZ L'EXPÉRIENCE CLIENT !

L'expérience client a pour but de créer un moment d'échange unique, mémorable et symbolique entre le consommateur et les fournisseurs d'un produit ou d'un service. Cela crée des sentiments et des émotions au client avant, pendant et après l'achat.

Dans un contexte de concurrence accrue, d'accélération technologique et d'évanescence des usages, l'expérience client constitue une valeur clé pour l'entreprise.

Premier Campus tertiaire pour la Région Académique et les Hauts-de-France, le Campus des Métiers et des Qualifications de la Relation client 3.0 a été labellisé par l'arrêté ministériel du 1^{er} août 2018.

Lycées, universités, laboratoires de recherches, organismes professionnels, entreprises et collectivités sont tous liés par des objectifs communs : accompagner l'émergence de nouveaux métiers dans la filière ainsi que la montée en compétences de tous les apprenants concernés et faire évoluer les activités de la relation client pour y associer les nouvelles technologies. Au delà de leur simple utilisation, développer leurs usages et les inscrire dans une nouvelle ère de consommation.

Cette mixité fait la richesse des actions mises en œuvre par le campus au bénéfice des apprenants et des professionnels. Espace de rencontres et d'échanges, le campus est un vrai booster de projets collectifs au service du développement économique du territoire.

UN RÉSEAU D'ACTEURS AU SERVICE DES APPRENANTS ET DES PROFESSIONNELS

Des lycées



Des universités, des grandes écoles, centres de formation et de recherche



Des collectivités et leurs relais



Des acteurs économiques

