

Manager en ingénierie de la qualité et de l'expérience client

RNCP31996 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	310p, 200
Formacode(s)	34056, 34037
Code(s) ROME	M1402, M1704, H1502
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/12/2021

Certificateur(s)

ASS DES APPRENTIS ECOLE HUBERT CURIEN · SIRET : 53825807000019

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Ce métier déploie trois groupes d'activités :

- Elaboration et mise en oeuvre de la stratégie de l'entreprise en matière d'expérience client et d'innovation.
- Ingénierie et pilotage des systèmes de management de l'expérience client et de l'innovation.
- Conduite de l'innovation par l'expérience client.

Ces trois groupes d'activités structurent les compétences du référentiel et mobilisent des hommes et des moyens techniques et financiers, souvent dans un contexte international. Elles reçoivent une sanction économique et sociale, et prennent en compte les préoccupations de protection de l'Homme et de l'environnement.

La mise en oeuvre de ces groupes d'activités dans un contexte professionnel de complexité croissante impose de développer des savoirs et savoirs-faire dans les quatre domaines suivants :

Culture scientifique et ensemble de savoirs techniques, économiques, sociaux et humains :

- Sciences de base ou large champ de connaissances (mathématiques, statistiques) garant de la rigueur des analyses en rapport avec l'expérience client et du pouvoir d'adaptation à long terme aux exigences évolutives du métier
- Sciences de l'ingénieur dans les disciplines concourant principalement à l'analyse des données (probabilités, statistiques, théorie des systèmes, informatique). Elles sont garantes de l'efficacité et du pouvoir d'adaptation à court terme du certifié
- Sciences humaines et sociales avec quatre composantes principales :
 - Compréhension de l'environnement économique (économie, gestion,...), social, humain, éthique.
 - Compréhension des aspects juridiques.
 - Culture internationale avec en particulier une formation à l'anglais.
 - Communication.

Conception de produits, de systèmes ou de services :

- Conception de la politique en matière de qualité et d'innovation de l'entreprise et de son déploiement opérationnel.
- Définition de modèles de fonctionnement (et de dysfonctionnement) de l'entreprise sous forme de cartographie

des processus.

- Conception des systèmes de management d'innovation et dispositions associées.

Capacité d'expertise :

- Maîtrise des méthodes mathématiques, probabilistes et statistiques d'analyse des données.

Recherche pour être en situation de repérer des ruptures dans l'utilisation des méthodes, outils ou technologies :

- analyse de signaux faibles en entreprise,
 - raisonnement à base de cas,
 - étude de la gestion cohérente des incertitudes en fonction des enjeux,
- apport de la psychologie et de l'ergonomie dans le rôle de l'homme dans la gestion des situations accidentelles

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Stratégie expérience client et innovation de l'entreprise - Mise en œuvre

- Participer à la définition d'une politique expérience client et innovation de l'entreprise
- Proposer aux décideurs des orientations
- Mettre en œuvre les orientations et les actions de progrès en rapport avec la politique expérience client et innovation
- Communiquer, fournir conseils et assistance aux acteurs internes et externes de l'entreprise pour l'optimisation de l'expérience client

Ingénierie et pilotage des systèmes de management de l'expérience client et de l'innovation

- Concevoir et piloter les projets pour l'optimisation de l'expérience client et l'innovation
- Satisfaire aux exigences externes et internes pour l'optimisation de l'expérience client et l'innovation
- Identifier les processus
- Evaluer la performance associée aux processus
- Evaluer "à priori" les risques liés aux processus
- Intégrer l'expérience client et l'innovation dans les processus métier de l'entreprise
- Evaluer la performance et la maturité des pratiques en entreprise pour l'expérience client et l'innovation

Conduite de l'innovation par l'expérience client

- Elaborer et mettre en œuvre les démarches de progrès pour l'expérience client et l'innovation
- Utiliser les connaissances pour percevoir et anticiper les attentes des parties prenantes
- Promouvoir l'innovation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les secteurs sont larges et non limitatifs : les industries, le luxe, la grande consommation, les entreprises de service (banque, assurance, hôtellerie, restauration, tourisme, télécom, service B to B) et les services aux collectivités.

Cette formation offre des débouchés au sein des métiers de service de la relation client :

- Métier de la qualité, du marketing et du management de la relation client
- Métier d'interface entre le marketing et la distribution dans les entreprises
- Métier de la relation client et les secteurs des services

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable support management

Ingénierie des processus métiers - Advanced process manager

Business Developer - Business improvement manager

Customer delight manager - Customer experience manager

Chef de projet relation client - Manager relation client - Responsable relation client - Chargé de clientèle – Chef de projet

Responsable de développement clients - Responsable développement relation clients

Responsable acquisition et fidélisation client - Chef de projet fidélisation – Responsable de programme fidélité

Manager de la qualité et de la relation client - Manager de la satisfaction client

Manager SAV - Manager service clients – Manager du service consommateur

Manager stratégie marketing et innovation - Chef de projet marketing et innovation

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 902 €
Familles professionnelles (FAP)	H0X40 — Ouvriers qualifiés du contrôle qualité et de laboratoire · tension 5/5 (Très élevée) H0X90 — Techniciens du contrôle qualité · tension 5/5 (Très élevée) H1X93 — Ingénieurs des méthodes de production, du contrôle qualité · tension 5/5 (Très élevée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	32 457
Jugés difficiles à recruter	35 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	H0X40 — Ouvriers qualifiés du contrôle qualité et de laboratoire H0X90 — Techniciens du contrôle qualité H1X93 — Ingénieurs des méthodes de production, du contrôle qualité L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R1X68 — Employés des services commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation continue, Apprentissage, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE
Le Directeur du centre, Président du jury
Le responsable de certification
Trois professionnels experts du domaine
Un représentant de l'enseignement supérieur

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le Directeur du centre, Président du jury
Un représentant de l'organisme de formation
Deux professionnels, dont un employeur et un salarié

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 137 €
Selon la branche	7 500 € – 9 294 €
Prise en charge	Branches concernées
9 137 €	Valeur par défaut · 200 branches
9 294 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNEFP Mutualité, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
9 274 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 668 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
9 000 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande
8 700 €	CPNEFP des jardineries et graineteries
8 583 €	CPNEFP Commerce à distance
8 500 €	CPNEFP de la métallurgie
7 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2021
--	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<http://www.hubertcurien.fr/>
<http://www.cher.cci.fr/>

CCI du Cher
CFSA Hubert Curien

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31996/>